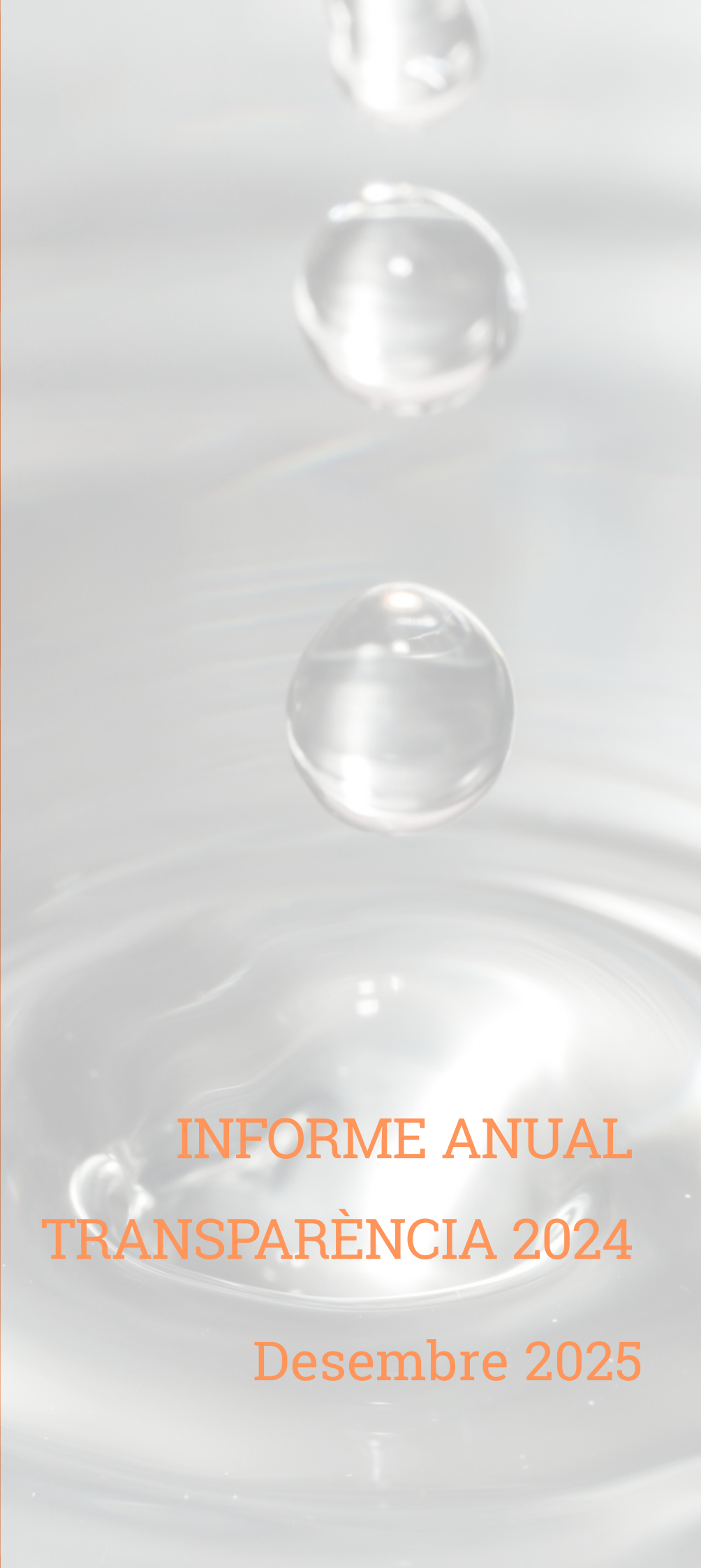




SÍNDICA



INFORME ANUAL TRANSPARÈNCIA 2024

Desembre 2025

Índex

01	Introducció	3
	Presentació	
	Metodologia	
02	Recursos que les administracions destinen a la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern	17
	Introducció	
	Creació d'una unitat d'informació per garantir el compliment de la normativa de transparència	
	Dotació de recursos humans i econòmics	
	Formació de tot el personal en matèria de transparència	
	Necessària multidisciplinarietat per donar una resposta integral als requeriments normatius	
03	Transparència	41
	Introducció	
	Publicitat activa	
	Introducció	
	Informació general	
	Generalitat de Catalunya	
	Generalitat de Catalunya: ens dependents	
	Ajuntaments	
	Ajuntaments: ens dependents	
	Ens supramunicipals i ens públics dependents	
	Ens de cooperació	
	Universitats	
	Organismes de control i supervisió d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya	
	Partits polítics, organitzacions empresarials i sindicals i altres ens	
	Prova pilot de publicitat activa	

03	Accés a la informació pública	
	Introducció	
	Metodologia	
	Procediment i unitats d'informació	
	Sol·licituds d'accés a la informació pública	
	Presentació de sol·licituds	
	Informació sobre el dret d'accés a la informació pública en el catàleg de tràmits	
	Formulari de sol·licitud d'accés i notificacions de recepció	
	Notificacions de recepció i tramitació	
	Finalització	
	Lliurament de la informació i avaluació de les sol·licituds d'accés a la informació pública	
	Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública	
	Compliment dels informes individuals de dret d'accés a la informació pública	

04	Bon govern	163
	Introducció	
	Bon govern	
	Implementació dels codis de conducta a Catalunya	
	Principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de les convocatòries de subvencions o ajuts	
	Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció	
	Bona administració	
	Implementació de les cartes de servei a les administracions públiques de Catalunya	
	Compliment de la normativa de les cartes de servei	
	La relació amb les persones	
	Millora de la qualitat normativa	

05	Govern obert	241
-----------	---------------------	------------

06	Registre de grups d'interès	259
-----------	------------------------------------	------------

07	Sistema de garanties i règim sancionador	271
-----------	---	------------

08	Parlament de Catalunya	281
-----------	-------------------------------	------------

09	Decàleg de les principals mesures que caldria adoptar davant d'una modificació normativa	285
-----------	---	------------

1. Introducció

01 Presentació

02 Metodologia

01. Presentació



És hora de fer balanç per seguir millorant la transparència a l'Administració i als ens receptors de fons públics

Enguany se celebren deu anys de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Complint el mandat legal establert en l'article 92 de la Llei, aquest és el novè informe que el Síndic de Greuges presenta al Parlament de Catalunya sobre el grau de compliment de la normativa.

Després d'una dècada de la implantació de la norma, de la creació i la consolidació de la Xarxa de Govers Oberts –que, sens dubte, ha estat una de les iniciatives que més han contribuït a complir els objectius de la Llei–, i de l'especificació d'alguns dels preceptes establerts mitjançant el Decret 8/2021, de 9 de febrer, de transparència i accés a la informació pública, és moment de fer balanç i posar en relleu els aspectes que encara s'han de desenvolupar o que no tenen la rellevància que haurien de tenir. L'objectiu d'aquest balanç és millorar la transparència en conjunt i el bon govern a les diverses administracions catalanes. I aquesta millora ha de traduir-se en una evolució cap a una Administració al servei de la ciutadania, per aconseguir una millor qualitat de vida, tant individual com col·lectiva.

La transparència ha de ser el resultat d'un bon govern i d'una bona administració. Ha de ser útil i generar un impacte positiu en la ciutadania, i no limitar-se a ser un abocament de continguts

Com ja s'ha assenyalat en diverses ocasions, la Llei 19/2014 va néixer molt condicionada pel context. De fet, és la clara resposta a un moment de desafecció ciutadana, marcat per una crisi social i econòmica profunda i per diversos casos de corrupció que van emergir dins de les administracions públiques.

Al llarg d'aquests deu anys, a més de publicar informació pública i donar-hi accés, s'ha posat de manifest la necessitat d'adaptar i desplegar la regulació del bon govern i la bona administració, com a resposta a les demandes i necessitats ciutadanes.

Com hem indicat en informes anteriors i continuem insistint, si internament les dades estiguessin més ben estructurades i els processos fossin més automatitzats, i si la publicitat activa fos la tasca final d'un procés digitalitzat amb la informació ben estructurada, la publicació de continguts seria molt més eficaç i eficient. De fet, seria només el resultat o la conseqüència d'una manera de gestionar, i afavoriria, entre d'altres, dissenys més robustos i implementacions més eficients d'eines d'intel·ligència artificial. Aquesta eficiència faria que la prestació de serveis públics fos més directa i eficaç, en sintonia amb l'interès general i amb les necessitats individuals i col·lectives de la ciutadania.

De fet, quan la digitalització de les administracions públiques sigui completa, i tots els tràmits es puguin fer de manera simplificada i automatitzada, la publicació de continguts en els portals de transparència o espais web serà més àmplia. Això anirà més enllà de les exigències normatives, que, malgrat ser exhaustives, no reflecteixen les demandes d'informació socials. En aquesta línia, cal destacar l'increment anual per sobre del 30 % de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

És per això que cada vegada es fa més evident la necessitat de revisar el model de governança proposat per la Llei 19/2014. Alguns exemples d'aspectes que cal revisar són: la relació publicoprivada en el desplegament de polítiques públiques, la configuració pràctica del dret a la bona administració, la necessitat d'entendre el bon govern d'una manera integral i no limitada només als alts càrrecs i la participació ciutadana en els assumptes públics.

El primer quart del segle XXI ha posat de manifest la necessitat de transformar l'Administració i de fer realitat els nous drets de la ciutadania, que configuren el dret a la bona administració

Pel que fa al dret a la bona administració, l'article 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (2000) regula el dret a la bona administració i estableix que tota persona té dret que les administracions tractin els seus afers de manera imparcial i equitativa i dins d'un termini raonable. Aquest dret inclou: el dret de qualsevol persona a ser escoltada abans que es prengui en contra seu una mesura individual que l'afecti desfavorablement; el dret de qualsevol persona a accedir a un expedient que la concerneixi, i l'obligació de l'Administració de motivar les seves decisions. Així mateix, la Carta estableix que qualsevol persona té dret a la reparació per part de la Unió Europea dels danys causats per les seves institucions o pels seus agents en l'exercici de les seves funcions.

A Catalunya, l'Estatut d'autonomia (2006) regula el dret a la bona administració en l'article 30, i estableix que les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés als serveis públics i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de prestació. I afegeix que les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics, de conformitat amb les respectives cartes de servei adoptades. A més, l'Administració ha de mantenir la imparcialitat, l'objectivitat i la proporcionalitat en els seus actes administratius i en la relació amb la ciutadania.

Finalment, la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix, en el seu article 22, que la bona administració es materialitza, entre d'altres, en: el dret que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida; el dret a obtenir una resolució expressa i motivada en els casos establerts legalment; el dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què s'és part interessada; el dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar, i el dret a participar en la presa de decisions mitjançant el dret d'audiència.

Tant el Defensor del Poble Europeu com la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, en els seus informes anuals generals i en els informes específics en matèria de transparència, han posat de manifest diferents pràctiques que es poden considerar de mala administració; entre d'altres, es poden destacar irregularitats administratives, omissions administratives, abusos de poder, negligències, casos de disfuncions o incompetència, discriminacions, retards injustificats, manca d'informació o negatives a facilitar informació. La implantació de les mesures de transparència i bon govern està orientada a la neutralització d'aquestes males praxis administratives i a la millora eficaç cap a una bona administració en benefici de la ciutadania.

Malgrat tota aquesta regulació, la desafecció ciutadana en la gestió dels serveis públics és elevada. La distància entre les expectatives de la ciutadania i els models de gestió actuals en la prestació dels serveis públics, així com la necessària adaptació i aplicació de nous entorns tecnològics, com la intel·ligència artificial, posen de manifest la necessitat de renovar i transformar l'Administració, i d'establir un nou model de relació i d'atenció entre l'Administració i la ciutadania, en què les persones i els col·lectius siguin el centre de l'acció pública, i no al contrari.

L'aprovació de la Llei 9/2025, de 13 de novembre,¹ que regula el dret a la claredat i comprensibilitat del llenguatge administratiu, el dret a la prestació proactiva i personalitzada dels serveis públics, el dret a una atenció adequada i el reconeixement del dret de les persones a rectificar els seus errors davant l'Administració, en el marc del principi de confiança recíproca i de la diligència deguda, busca dotar de proximitat i empatia la relació entre l'Administració i la ciutadania, i suposa un salt qualitatiu important per acompanyar i complementar els drets establerts a principis del segle XXI en matèria de bona administració.

De la mateixa manera, el dret a la reparació integral concebut des d'una perspectiva tant immaterial com material i econòmica, es complementa actualment incorporant en l'àmbit administratiu els principis de la justícia restaurativa i posant en pràctica mètodes adequats de solució de conflictes amb perspectiva restaurativa (MASC-R), com la mediació i la conciliació administratives.

Hem de treballar per assolir un pacte de consens per transformar les administracions públiques catalanes en instruments eficaços al servei de la ciutadania

Tot aquest conjunt de canvis posa de manifest la necessitat de transitar cap a un nou model d'Administració pública humanista, empàtica, igualitària, sostenible i digital, que no deixi fora ningú, i on tothom se senti representat i escoltat. Fruit d'aquesta expressió i escolta respectuoses entre l'Administració i les persones que s'hi relacionen, s'ha de produir una adaptació constant a les necessitats individuals i col·lectives de la ciutadania, en temps present.

Els pilars d'aquesta nova Administració capaç de donar resposta a les noves necessitats de la societat catalana, de la Catalunya dels vuit milions, s'estan començant a construir. Però és necessari comptar amb el suport i l'experiència de tothom per fer-la possible. No mirem el que ens allunya i compartim el que ens apropa i allò en què tots podem convergir: com voldríem ser tractats, el llenguatge que utilitzem, el fet de poder tramitar des d'un únic punt tot allò que necessitem de l'Administració i no tenir cap mena dificultat per fer-ho, independentment de l'edat, el gènere, la procedència o si tenim alguna discapacitat, entre d'altres.

¹ Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Atesa la seva importància, reproduïm l'article 2 vigent: "El dret dels ciutadans a una bona administració inclou: a) El dret que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida. b) El dret a participar en la presa de decisions i, especialment, el dret d'audiència i el dret a presentar al·legacions en qualsevol fase del procediment administratiu, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable. c) El dret que les decisions de les administracions públiques estiguin motivades en llenguatge clar i comprensible, en els supòsits establerts legalment, amb una referència succinta als fets i als fonaments jurídics, amb la identificació de les normes aplicables i amb la indicació del règim de recursos que escaigui. d) El dret a obtenir una resolució expressa clara i comprensible i que se'ls notifiqui dins del termini legalment establert. e) El dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar. f) El dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades. g) El dret a la prestació proactiva i personalitzada dels serveis públics. h) El dret a la tramitació unificada dels procediments per a la gestió, de manera simultània o seqüencial, dels tràmits que corresponguin davant les diferents administracions públiques.

El bon govern i la transparència s'han d'entendre des d'una perspectiva integral en el conjunt de l'organització. Això requereix la implicació i la corresponsabilitat de tots els agents econòmics i socials, tant del sector públic com del privat

En matèria de bon govern, la mera aprovació de codis de conducta d'alts càrrecs i l'establiment de clàusules en les subvencions i els ajuts o en la contractació, en molts casos sense que es faci un seguiment de com s'estan aplicant, posen en relleu la ineficàcia pràctica de les eines proposades. Per tant, és necessari implementar sistemes integrals de gestió de la integritat que incloguin un seguiment i una avaluació i establir codis de conducta per a tot el personal públic i el personal de les organitzacions que col·laboren amb l'Administració, ja sigui personal propi o adscrit a l'organització o personal extern.

Tal com assenyalen Villoria i Izquierdo (2020),² nombrosos estudis han demostrat que la transparència i la confiança de la ciutadania en les seves institucions i els valors públics són elements clau per garantir societats més desenvolupades econòmicament i socialment. En l'àmbit privat, la transparència genera més eficiència econòmica, contribueix al creixement econòmic i la qualitat regulatòria, redueix incerteses de mercat i incrementa la confiança dels inversors. En l'àmbit públic, permet reforçar o recuperar la confiança en les institucions i en els valors públics, contribueix a prevenir i reduir la corrupció pública i millora l'eficàcia i l'eficiència en la gestió dels recursos públics, que són de tota la ciutadania.

Per arribar a tenir societats socialment i econòmicament més desenvolupades, la transparència és un requisit indispensable, i per a això cal la implicació de tots els agents socials i de tots els actors, tant públics com privats i ja siguin organitzacions amb ànim de lucre com sense. La transparència és, per tant, una **responsabilitat compartida**: el sector públic hi té una importància cabdal, però també és necessària la corresponsabilitat del sector privat, del tercer sector i de la ciutadania per poder assolir-la.

A més, cal tenir present que els nous reptes actuals i futurs estan articulant i articularan nous models de relació entre el sector públic i el privat on necessàriament han de confluïr uns valors compartits i unes conductes ètiques assumibles per tots els actors.

² Villoria, M. i Izquierdo, A. *Ética pública y buen gobierno*. Tecnos.

La transparència, la bona administració, el bon govern i la participació activa de la ciutadania en els assumptes públics han de ser realistes i han d'estar adaptats a l'estructura organitzativa i territorial de Catalunya. Cal respectar els principis d'equitat horitzontal i d'equitat vertical.

En aquest sentit, l'aprovació de la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, ha posat de manifest la necessitat d'adequar la normativa a la realitat territorial i organitzativa catalana. L'equitat vertical, és a dir, tractar de manera desigual qui es troba en situacions desiguals, no implica un tracte avantatjós d'uns respecte d'altres, sinó adequar-se a les necessitats, les eines i els recursos de cada municipi per garantir que tots puguin assolir els resultats esperats.

Durant els darrers deu anys, els informes d'avaluació del Síndic de Greuges han reflectit la doble velocitat en el compliment de la normativa de transparència, i han fet paleses les dificultats dels municipis rurals i els municipis rurals d'especial atenció per donar compliment a una llei tan exigent. A més, és possible que les eines previstes per al conjunt de les administracions no siguin aplicables o no generin els resultats esperats en funció de la dimensió de cada organització, independentment dels recursos disponibles. Aquesta situació, consolidada en un estadi avançat del model de transparència i després d'haver comprovat que els mecanismes de suport que s'han desplegat han resultat insuficients, obliga a fer una reflexió realista sobre l'evolució de model de futur.

La participació ciutadana és essencial per impulsar la bona administració

Finalment, cal fer un esment especial a la participació ciutadana. Si bé és cert que els processos participatius es troben recollits a la Llei 19/2014, encara és necessari regular-los d'una manera més sistematitzada. La ciutadania ha de tenir més garanties sobre els seus drets en matèria de participació i les administracions han d'acumular més experiència en aquest tipus de processos.

És, per tant, hora de fer balanç i revisar la normativa per adequar-la a la realitat actual, adaptar-la a les necessitats dels pròxims anys i plantejar nous reptes que permetin assolir els objectius que van motivar l'elaboració i l'aprovació de la Llei. La millora de la bona administració ha de traduir-se en una evolució cap a una administració orientada al servei de la ciutadania per millorar la qualitat de vida tant individual com col·lectiva.

En aquest sentit, al final d'aquest informe trobareu deu propostes que el Síndic de Greuges trasllada al Parlament davant d'una possible modificació normativa, basades en els coneixements i l'experiència acumulats durant els primers deu anys d'aplicació de la Llei de transparència

També és hora de fer balanç de la funció d'avaluació del Síndic de Greuges, en compliment del mandat del Parlament de Catalunya, i de millorar-ne tant els processos com els resultats. L'any passat ja es van anunciar alguns canvis en la manera d'avaluar a partir d'ara l'aplicació de la Llei 19/2014, i enguany s'ha continuat incidint en els canvis en el plantejament de l'avaluació. L'informe anual de transparència de l'any passat iniciava una nova etapa en què es detallaven els resultats presentats per l'Administració a partir del qüestionari que s'envia anualment i s'avaluaven, mitjançant informes monogràfics, alguns aspectes més concrets de la normativa, sense que necessàriament la periodicitat fos anual.

Enguany ens hem proposat el repte de modificar l'avaluació de la publicitat activa mitjançant un nou inventari d'ens, nous qüestionaris i noves guies metodològiques. L'objectiu és poder elaborar informes individuals de publicitat activa per al conjunt d'administracions catalanes l'any 2026, i l'any vinent s'ampliaran els subjectes públics i privats (receptors de fons públics) de 192 a 1.007. En aquest sentit, volem oferir serveis més proactius i personalitzats per a totes les administracions públiques avaluades. Aquesta tasca, gestionada amb recursos humans i econòmics interns del Síndic de Greuges de Catalunya, ha suposat un esforç significatiu per augmentar tant la qualitat com la quantitat dels paràmetres d'avaluació i anàlisi.

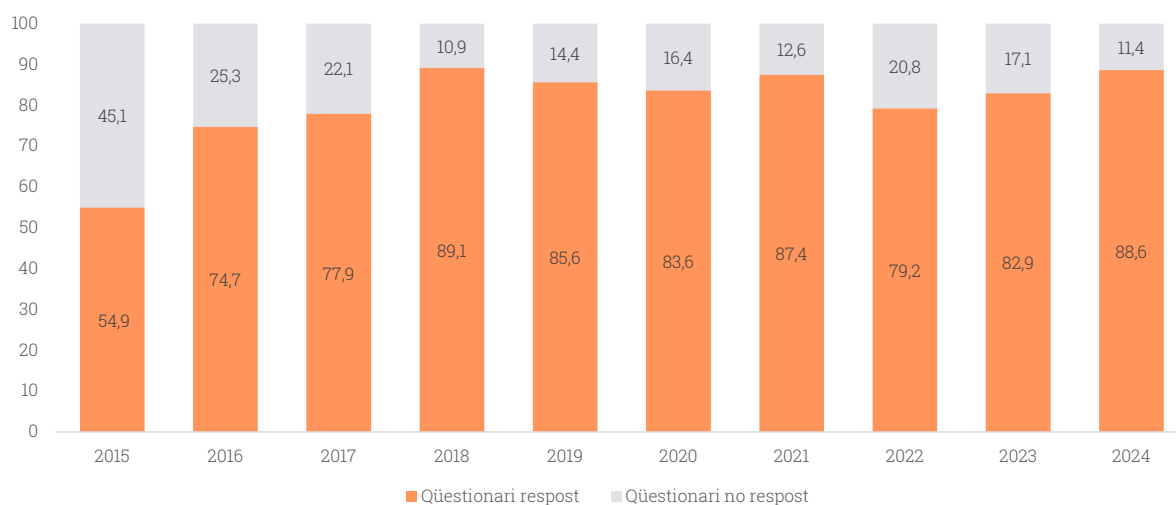
Per aquest motiu, aquest informe anual de transparència inclourà tant l'anàlisi dels qüestionaris com diversos estudis monogràfics sobre àmbits concrets de la Llei.

Què destaquem?

- ▶ L'any 2024 ha estat el segon any amb més percentatge de resposta al qüestionari (88,6 %, que correspon a 892 subjectes dels 1.007 als quals es va enviar).
- ▶ Les dades obtingudes directament del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) han simplificat el procés de resposta al qüestionari. Estem treballant amb l'AOC per poder obtenir directament les dades automatitzades i evitar demanar a les administracions dades que podem obtenir directament per aquesta via.
- ▶ Incorporarem una nova dimensió d'anàlisi centrada en els municipis rurals.³ Des de l'any 2016, el Síndic de Greuges de Catalunya ha destacat en els seus informes, especialment en els de l'àmbit de la transparència, la doble velocitat en el compliment de la normativa i les dificultats que tenen els municipis amb menys habitants. Per aquest motiu, en aquest anàlisi inclourem aquesta perspectiva sempre que sigui possible.
- ▶ El Síndic de Greuges posa a disposició un portal de dades obertes per consultar tota la informació de *[l'Informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)*.



Gràfic 1. Percentatge de resposta al qüestionari de transparència en funció del període avaluat



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

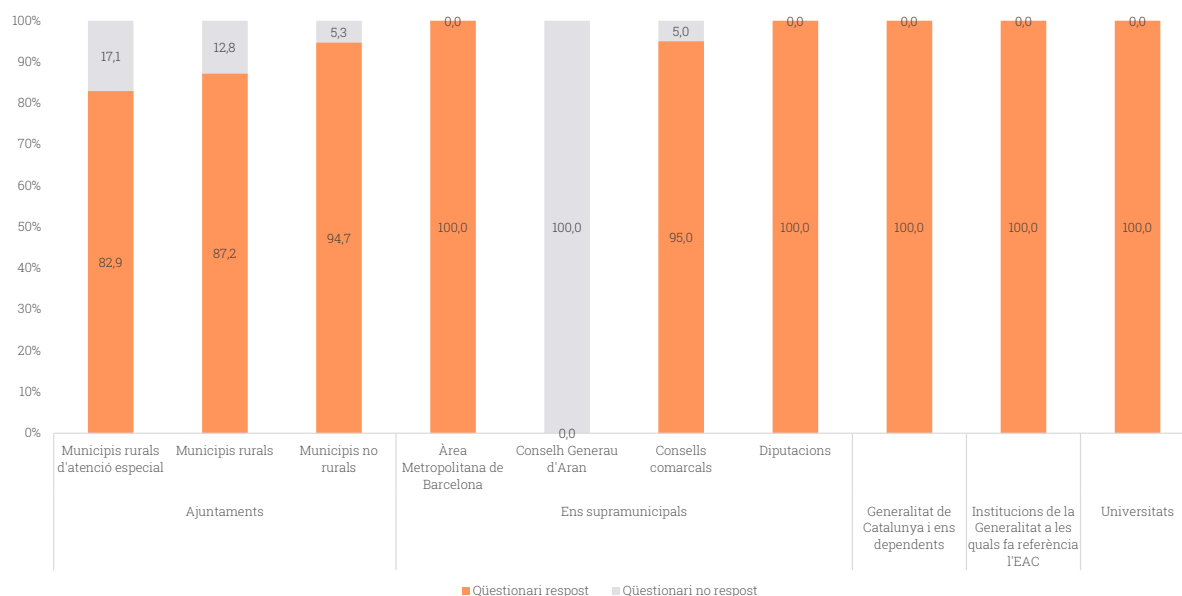
³ Per fer aquesta anàlisi, ens hem basat en la classificació de municipis establerta per la Direcció General d'Administració Local, tot i que encara no s'ha aprovat la llista definitiva.

Què trobareu a l'informe anual de transparència?

- ▶ **Anàlisi del qüestionari** tramès a les administracions durant el primer trimestre de 2025, en el qual preguntem per:
 - ✓ Recursos que les administracions públiques destinen a transparència, accés a la informació pública i bon govern.
 - ✓ Publicitat activa.
 - ✓ Dret d'accés a la informació pública.
 - ✓ Bon govern, inclòs el grau d'implementació dels sistemes interns d'informació.
 - ✓ Bona administració.
 - ✓ Qualitat normativa.
 - ✓ Govern obert.
 - ✓ Grups d'interès.
 - ✓ Règim sancionador.
- ▶ **Anàlisi detallada de la implantació del dret d'accés a la informació pública.** Com en edicions anteriors, hem utilitzat la metodologia del sol·licitant ocult per analitzar el comportament de les administracions quan reben una sol·licitud d'accés a la informació pública.
- ▶ **Informes individuals definitius del dret d'accés a la informació pública.**
- ▶ **Informes individuals definitius de la prova pilot de publicitat activa.**
- ▶ **Anàlisi detallada de la implantació de les cartes de serveis.**
- ▶ **Anàlisi detallada dels codis de conducta.**



Gràfic 2. Percentatge de resposta al qüestionari segons tipus d'Administració i de municipi



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

2. Recursos que les administracions destinen a la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern

- 01 Introducció
- 02 Creació d'una unitat d'informació per garantir el compliment de la normativa de transparència
- 03 Dotació de recursos humans i econòmics
- 04 Formació de tot el personal en matèria de transparència
- 05 Necessària multidisciplinarietat per donar una resposta integral als requeriments normatius

01. Introducció

Què ens proposem?

- ▶ Reflectir, a partir de diversos indicadors, quina és la prioritat de les administracions a l'hora d'implementar projectes de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ▶ Identificar l'evolució de la dotació de recursos humans i econòmics.
- ▶ Conèixer el grau de participació dels diferents perfils tècnics en l'àmbit de la transparència.
- ▶ Saber si es garanteix una formació continuada al personal que treballa a les administracions públiques.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari pel que fa a:
 - ✓ La creació d'una unitat per poder garantir el compliment de la normativa
 - ✓ La dotació de recursos humans i econòmics
 - ✓ La formació de tot el personal en matèria de transparència
 - ✓ La participació de diferents perfils (jurídic, comunicatiu, funcional, tecnològic, arxivístic, etc.) per donar suport a la implementació de la normativa

02. Creació d'una unitat d'informació per garantir el compliment de la normativa de transparència

Què detectem?

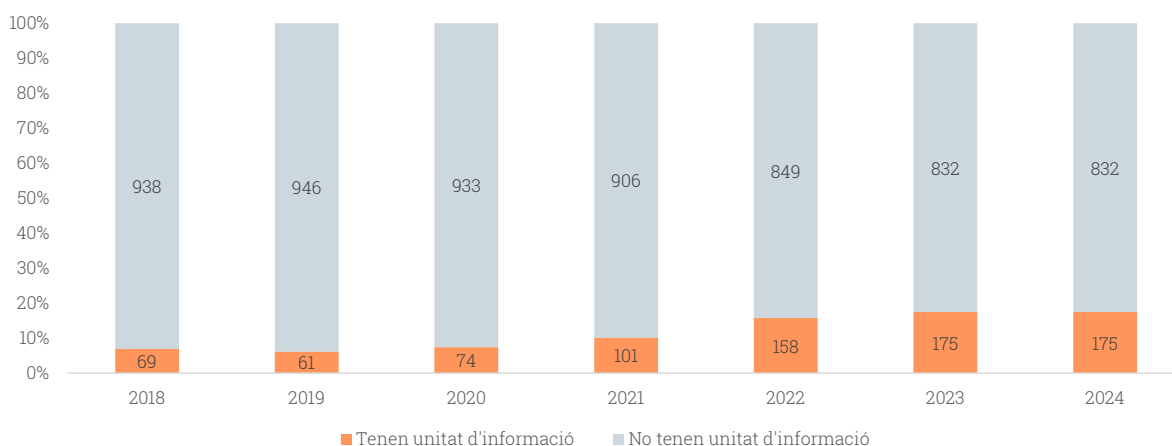
- S'observa un **estancament en la creació d'unitats d'informació**, que es manté en el 17,4 % de l'any 2023.
- S'ha **incrementat el nombre d'unitats d'informació** a les universitats públiques i als organismes de control i supervisió.
- Els **municipis rurals són els que tenen menys unitats d'informació creades**. Això afegeix més càrrega de treball a les secretaries, que reben especialment la pressió de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Des de l'any 2016, el Síndic de Greuges ha reiterat la necessitat de crear unitats d'informació encarregades de publicar els continguts en els portals de transparència i gestionar, de manera centralitzada, les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Tot i que les dades sempre han estat baixes, al llarg dels anys s'ha anat incrementant la creació d'unitats d'informació, especialment a partir de l'any 2021, quan s'aprova el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Actualment, però, les dades mostren un estancament i la creació d'aquestes unitats es manté en el 17,4 %.



Gràfic 3. Evolució de les administracions que han creat una unitat d'informació per tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública i publicitat activa



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Si les dades s’analitzen per tipus de subjecte, les variacions són mínimes, fins i tot explicables pel nombre d’administracions que han respost el qüestionari o per variacions mínimes en la resposta de les administracions. Convé destacar l’increment que s’ha produït en els organismes de control i supervisió i en les universitats públiques catalanes.



Taula 1. Ens que han creat una unitat per tramitar les sol·licituds d’accés a la informació, per tipus d’ens

	Ens amb unitat d'informació el 2022	Ens amb unitat d'informació el 2023	Ens amb unitat d'informació el 2024	Nombre total d'ens	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
Administració local	154	170	167	993	15,5	17,1	16,8
Ajuntaments	136	155	152	947	14,4	16,4	16,1
Municipis de 0 a 500 hab.	24	29	29	328	7,3	8,8	8,8
Municipis de 501 a 5.000 hab.	44	54	49	405	10,9	13,3	12,1
Municipis de 5.001 a 20.000 hab.	34	40	40	145	23,4	27,6	27,6
Municipis de 20.001 a 50.000 hab.	20	20	22	46	43,5	43,5	47,8
Municipis de més de 50.000 hab.	14	12	12	23	60,9	52,2	52,2
Ens supramunicipals	18	15	15	46	39,1	32,6	32,6
Àrea Metropolitana de Barcelona	1	1	1	1	100,0	100,0	100,0
Conselh Generau d'Aran	0	0	0	1	0,0	0,0	0,0
Consells comarcals	13	10	10	40	32,5	25,0	25,0
Diputacions	4	4	4	4	100,0	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya i ens dependents	1	1	1	1	100,0	100,0	100,0
Organismes de control i supervisió	2	2	3	6	33,3	33,3	50,0
Universitats	2	2	4	7	28,6	28,6	57,1
Total	159	175	175	1.007	15,8	17,4	17,4

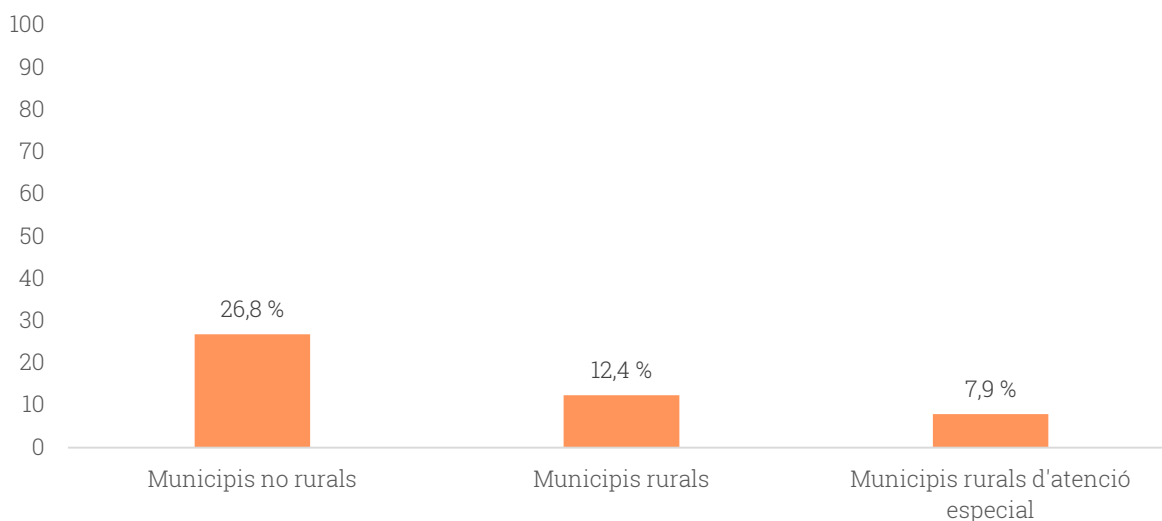
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Pel que fa al tipus de municipis, tot i que les dades en conjunt continuen sent baixes, s'observa una diferència important en la creació d'unitats d'informació en els municipis rurals. Això suposa un increment en la càrrega de treball de les secretaries, que assumeixen aquestes funcions en el 40 % dels casos.

Cal tenir present que, malgrat l'esforç de la Xarxa de Govern Oberts per automatitzar els continguts de publicitat activa i alleugerir la càrrega de les administracions, especialment de les que tenen menys recursos, les sol·licituds d'accés a la informació pública continuen augmentant, i la tasca de gestionar-les afecta exclusivament l'organització sobre la qual es demana la informació.



Gràfic 4. Percentatge d'administracions que han creat una unitat d'informació segons el tipus de municipi



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Què recomanem?

- ☑ Incrementar el nombre d'unitats d'informació de les administracions, d'acord amb el que estableix el Decret 8/2021, com a mecanisme per donar compliment al contingut i els procediments establerts en l'àmbit de transparència i accés a la informació pública, ja sigui reforçant els mecanismes de cooperació interadministrativa o dotant de més recursos les administracions amb més dificultats.
- ☑ Elaborar una avaluació d'impacte normatiu del dret d'accés a la informació pública per als municipis rurals i, si escau, prioritzar mecanismes de suport als municipis rurals a fi de donar compliment al dret d'accés a la informació pública.
- ☑ Desenvolupar un registre únic de sol·licituds d'accés a la informació pública que permeti als ens supramunicipals detectar les sol·licituds d'accés a la informació pública més freqüents i cercar fórmules per automatitzar al màxim aquestes demandes. Això alleugeriria les càrregues a les unitats a les quals se'ls ha assignat les tasques d'unitat d'informació, especialment en el cas dels municipis rurals.

Què detectem?

■ Deu anys després de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, **el 64 % de les administracions catalanes no tenen cap persona destinada a les tasques de transparència a jornada completa.**

■ Les administracions de municipis amb més habitants, els ens supramunicipals i la Generalitat de Catalunya són les administracions **amb més dotació** de recursos humans i econòmics en l'àmbit de transparència,

accés a la informació pública i bon govern.

■ Els **municipis rurals tenen dificultats** per dotar-se de recursos a l'hora de gestionar la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern.

■ Menys d'un terç de les administracions disposen d'informació **desagregada** sobre el pressupost destinat a transparència, accés a la informació pública i bon govern.

D'acord amb les dades facilitades pel personal de les administracions, el 64 % continua sense disposar de cap persona a jornada completa destinada a les tasques de transparència. Això fa pensar que els increments en sol·licituds d'accés a la informació pública i la implantació del sistema intern d'informació per a persones alertadores s'estan impulsant amb l'esforç de recursos preexistents, o bé amb el suport d'altres ens supramunicipals.



Taula 2. Personal de les administracions públiques destinat a jornada completa a les tasques de transparència, accés a la informació pública i bon govern

	2022	%	2023	%	2024	%
Cap persona destinada a jornada completa	645	64,1	656	65,1	644	64,0
Una persona destinada a jornada completa	113	11,2	130	12,9	213	21,2
De 2 a 5 persones destinades a jornada completa	40	4,0	43	4,3	31	3,1
De 6 a 10 persones destinades a jornada completa	4	0,4	3	0,3	2	0,2
D'11 a 40 persones destinades a jornada completa	2	0,2	1	0,1	1	0,1
Més de 40 persones destinades a jornada completa	1	0,1	1	0,1	1	0,1
No ho sap / no contesta	202	20,1	173	17,2	115	11,4
Total	1.007	100,0	1.007	100,0	1.007	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Les administracions dels municipis amb menys habitants no disposen de recursos per destinar a la transparència. Però a mesura que augmenta el nombre d'habitants, també augmenten el nombre de recursos que s'hi destinen. Aquesta tendència pren especial rellevància en les entitats metropolitanes, les diputacions i la Generalitat de Catalunya.

No obstant això, cal destacar la manca de recursos destinats a la transparència per part de la Diputació de Lleida. Aquesta és una dada preocupant, especialment si es tenen en compte els serveis que presta als municipis de la seva demarcació, el nombre de treballadors amb què compta i la necessitat d'incorporar la transparència en el conjunt de l'organització i en els serveis que presta als municipis del seu àmbit.



Taula 3. Percentatge de personal a jornada completa que cada tipus d'administració destina al compliment de la normativa en matèria de transparència

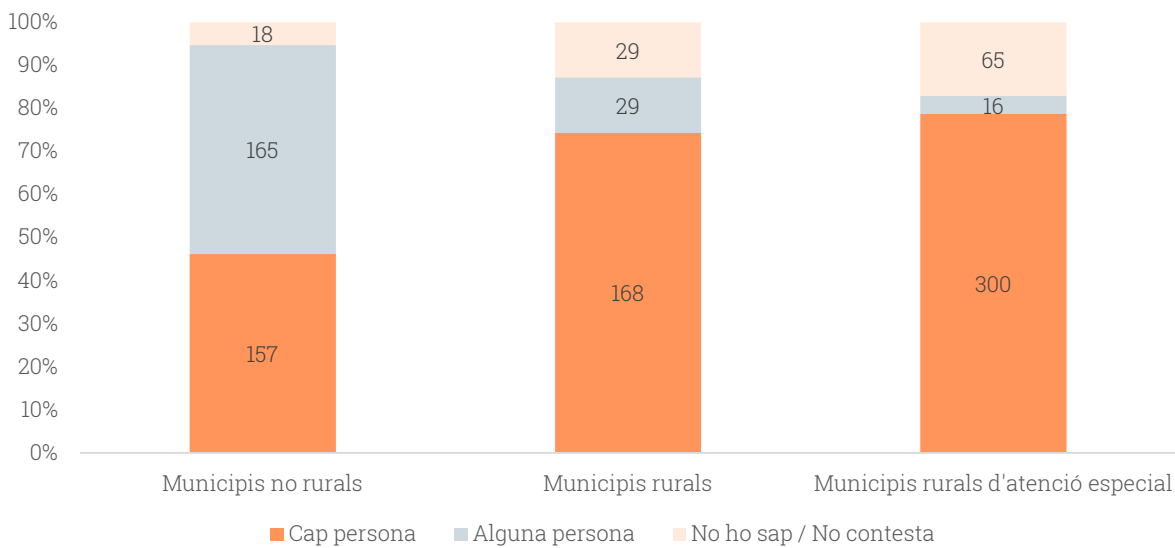
	2024							Total
	0 persones (%)	1 persona (%)	De 2 a 5 persones (%)	De 6 a 10 persones (%)	D'11 a 40 persones (%)	Més de 40 persones (%)	Ns/Nc (%)	
Administració local	64,5	20,8	2,8	0,2	0,1	0,0	11,6	100,0
Ajuntaments	66,0	19,5	2,4	0,1	0,1	0,0	11,8	100,0
Municipis de menys de 500 habitants	77,1	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	18,0	100,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	78,3	10,6	1,0	0,0	0,0	0,0	10,1	100,0
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	37,2	51,7	2,8	0,0	0,0	0,0	8,3	100,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	2,2	84,8	13,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Municipis de més de 50.000 habitants	0,0	52,2	39,1	4,3	4,3	0,0	0,0	100,0
Ens supramunicipals	32,6	47,8	10,9	2,2	0,0	0,0	6,5	100,0
Conselh Generau d'Aran	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Consells comarcals	37,5	55,0	2,5	0,0	0,0	0,0	5,0	100,0
Diputacions	0,0	0,0	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Generalitat de Catalunya i ens dependents	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Universitats	42,9	14,3	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Organismes de control i supervisió	83,3	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Total	64,3	20,8	3,1	0,2	0,1	0,1	11,4	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

En l'àmbit municipal, mentre que un 48,5 % dels municipis no rurals disposen d'una persona a jornada completa per gestionar la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern, aquesta dada s'incrementa fins al 74,3 % en el cas dels municipis rurals i al 78,7 % en el cas dels municipis rurals d'especial atenció.



Gràfic 5. Nombre d'administracions que tenen, com a mínim, una persona a jornada completa, segons el tipus de municipi



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Segons les respostes de les administracions...

0,1 %

del personal de les administracions catalanes es destina a transparència i bon govern

31,5 %

del personal coneix el pressupost destinat a transparència, accés a la informació pública i bon govern en les seves organitzacions

0,2 %

del pressupost de les administracions es destina a transparència

Què recomanem?

- ☑ Incrementar els recursos humans, econòmics, tecnològics i comunicatius destinats a l'àmbit de la transparència per donar compliment a la normativa.
- ☑ Incrementar el suport supramunicipal per donar resposta a les obligacions normatives, especialment en els municipis rurals.
- ☑ Dotar la Diputació de Lleida de prou recursos per donar suport als municipis del seu àmbit en aquesta matèria.
- ☑ Visibilitzar en els pressupostos de les administracions el cost d'implementar la transparència en les seves organitzacions, ja que això permetrà valorar la prioritat d'aquest àmbit.

04. Formació de tot el personal en matèria de transparència

Què detectem?

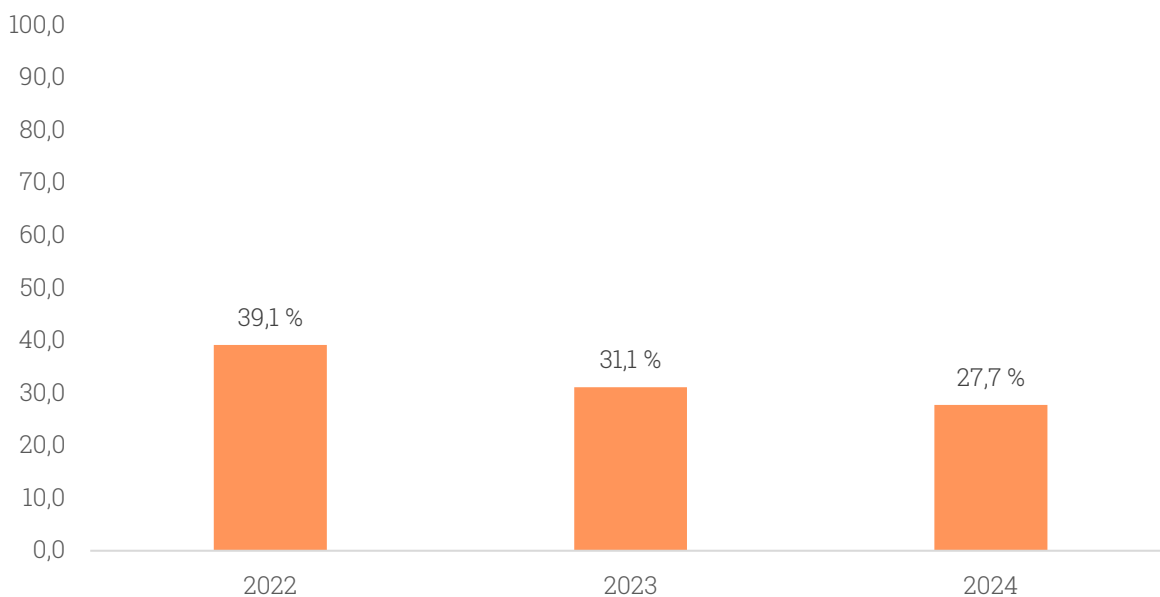
- Es redueix el percentatge d'administracions el personal de les quals rep formació en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- La formació s'està incrementant en ens supramunicipals, Generalitat de Catalunya i organismes de control i supervisió, mentre que es redueix en els ajuntaments i les universitats.
- Es rep menys formació en matèria d'avaluació, registres de grups d'interès i millora de la qualitat normativa, tres aspectes clau per garantir el bon govern i la bona administració.

El percentatge d'administracions en què alguna persona ha rebut formació en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern continua reduint-se de manera progressiva. De fet, mentre que l'any 2022, el 40 % de les administracions tenien alguna persona que havia rebut formació en matèria de transparència, en l'actualitat aquest percentatge és només del 27,7 %.

Cal tenir present que l'any 2022 va ser l'any següent a l'aprovació del Decret 8/2021, que establia mesures concretes en matèria de transparència i accés a la informació pública. En qualsevol cas, les dades sobre formació mostren una tendència negativa, tant per al conjunt del personal funcionari, laboral o eventual que treballa en les administracions públiques, com per als càrrecs electes, que haurien de rebre formació en aquesta matèria de manera periòdica.



Gràfic 6. Percentatge d'administracions en què alguna persona ha rebut formació en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Pel que fa al tipus d'administració, es constata que s'ofereix menys formació a les administracions locals, concretament als ajuntaments i a les universitats. En canvi, els ens supramunicipals, la Generalitat de Catalunya i els organismes de control i supervisió han incrementat la seva formació en aquest àmbit.



Taula 4. Percentatge d'administracions en què alguna persona o cap de les persones que hi treballen han rebut formació en transparència durant els anys 2022, 2023 i 2024

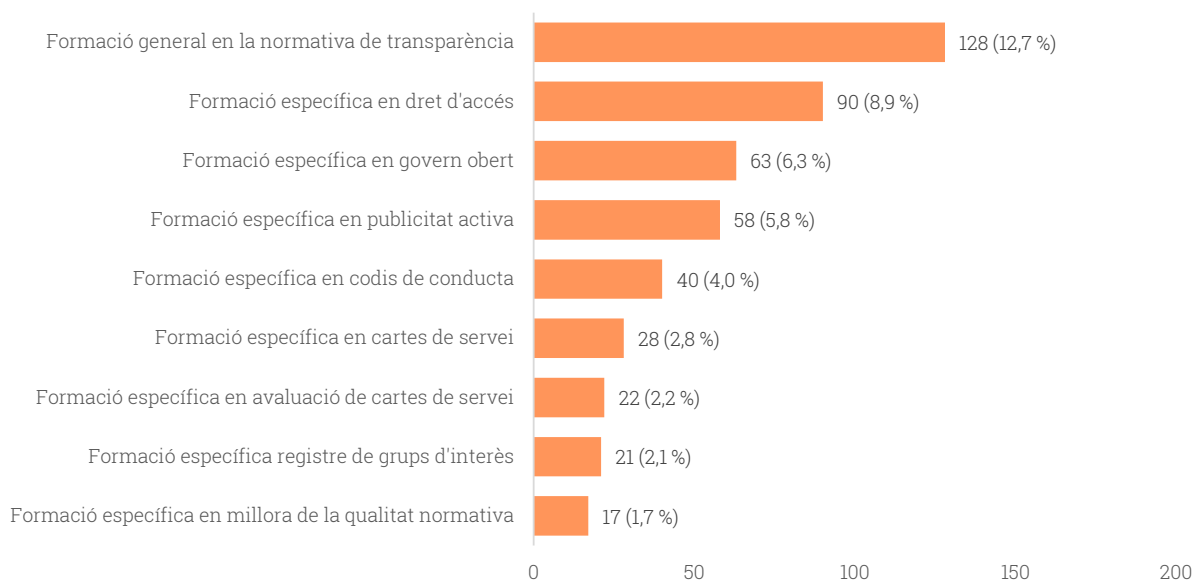
	2022			2023			2024			Total
	Cap persona (%)	Alguna persona (%)	Ns/Nc (%)	Cap persona (%)	Alguna persona (%)	Ns/Nc (%)	Cap persona (%)	Alguna persona (%)	Ns/Nc (%)	
Administració local	44,0	38,6	17,4	51,8	30,9	17,3	61,0	27,4	11,6	100,0
Ajuntaments	44,0	37,9	18,1	52,6	29,5	18,0	61,4	26,8	11,8	100,0
Municipis de menys de 500 habitants	53,4	27,7	18,9	61,3	15,9	22,9	70,4	11,6	18,0	100,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	44,4	36,3	19,3	53,8	29,4	16,8	71,1	18,8	10,1	100,0
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	33,8	48,3	17,9	42,8	42,8	14,5	22,8	69,0	8,3	100,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	23,9	67,4	8,7	28,3	60,9	10,9	39,1	60,9	0,0	100,0
Municipis de més de 50.000 habitants	8,7	87,0	4,3	17,4	78,3	4,3	47,8	52,2	0,0	100,0
Ens supramunicipals	43,5	52,2	4,3	34,8	60,9	4,3	54,3	39,1	6,5	100,0
Conselh General d'Aran	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Consells comarcals	47,5	47,5	5,0	37,5	57,5	5,0	60,0	35,0	5,0	100,0
Diputacions	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	25,0	75,0	0,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Generalitat de Catalunya i ens dependents	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Universitats	0,0	100,0	0,0	42,9	57,1	0,0	57,1	42,9	0,0	100,0
Organismes de control i supervisió	50,0	50,0	0,0	66,7	33,3	0,0	50,0	50,0	0,0	100,0
Total	43,7	39,1	17,2	51,7	31,2	17,1	60,9	27,7	11,4	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Pel que fa al tipus de formació rebuda, un dels àmbits en què es rep més formació continua sent la transparència (ja sigui sobre publicitat activa o sobre dret d'accés). En canvi, són menys les administracions en què el personal s'ha format en matèria de cartes de serveis i avaluació, registres de grups d'interès o millora de la qualitat normativa, tres aspectes clau per garantir el bon govern i la bona administració.



Gràfic 7. Nombre i percentatge d'administracions el personal de les quals ha rebut formació, per temàtica



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Què recomanem?

- ✓ Desplegar, l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC) i els ens supramunicipals, un programa de formació que garanteixi la **formació general** en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern a tot el personal de les administracions públiques catalanes, i també al personal elecció pública.
- ✓ Reforçar, els ens matriu, la **necessitat de formar el personal dels ens dependents**, on es detecten mancances en publicitat activa o dret d'accés a la informació pública.
- ✓ Incorporar **formació específica en matèria d'avaluació en gestió** (definició d'objectius, indicadors i seguiment de resultats), de registre de grups d'interès i d'avaluació normativa.
- ✓ Reforçar la **formació** en matèria de codis de conducta, cartes de servei i avaluació d'aquestes cartes, registre de grups d'interès i millora de la qualitat normativa.

05. Necessària multidisciplinarietat per donar una resposta integral als requeriments normatius

Què detectem?

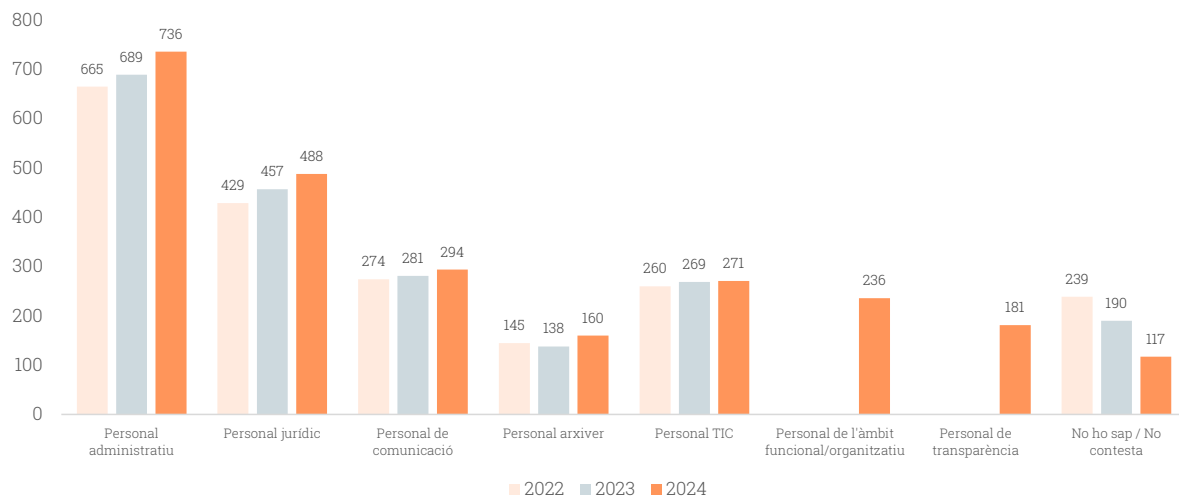
- Els perfils jurídics, comunicatius, tecnològics i funcionals són els més presents a l'hora d'implementar projectes de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- El personal arxiver, malgrat tenir un paper destacat en el compliment de la Llei 19/2014, és un dels perfils tècnics que menys intervé en l'àmbit de la transparència i la publicitat activa.
- El personal administratiu, especialment en les administracions amb menys recursos, continua tenint molt pes en la gestió de les sol·licituds d'accés a la informació pública i la publicació de continguts.

Tal com ja s'assenyalava en el darrer informe, la Llei 19/2014, introdueix elements que afecten no només el compliment d'obligacions legals i la seva interpretació, sinó també l'organització de la informació, l'estructura de les dades, o el redisseny i la digitalització de procediments.

És per aquest motiu que es fa necessari incorporar diferents perfils tècnics a l'hora d'abordar els projectes de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



Gràfic 8. Personal de cada administració que participa en la publicació al portal de transparència de les dades que determina la normativa



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

És important destacar que, malgrat que la Llei 19/2014 (articles 5.1, 5.2, 6.d i 6.e) i, posteriorment, el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'administració digital, preveuen una participació destacada del personal arxiver, el seu paper en el compliment de les obligacions en matèria de transparència és minoritari, amb participació només en el 15,9 % de les administracions.

Amb tot, és positiva la presència cada cop més important de personal de l'àmbit de la comunicació, la qual cosa contribueix a una presentació de la informació més clara i comprensible.



Taula 5. Percentatge d'administracions en què el personal arxiver participa en els projectes de transparència, accés a la informació pública i bon govern

	Participació del personal arxiver (%)	No participació del personal arxiver (%)	Ns/Nc	Total
Administració local	15,4	73,0	11,6	100,0
Ajuntaments	14,6	73,6	11,8	100,0
Municipis de menys de 500 habitants	6,7	75,3	18,0	100,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	11,9	78,0	10,1	100,0
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	26,2	65,5	8,3	100,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	43,5	56,5	0,0	100,0
Municipis de més de 50.000 habitants	43,5	56,5	0,0	100,0
Ens supramunicipals	32,6	60,9	6,5	100,0
Conselh Generau d'Aran	0,0	0,0	100,0	100,0
Consells comarcals	32,5	62,5	5,0	100,0
Diputacions	50,0	50,0	0,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	100,0	0,0	100,0
Generalitat de Catalunya i ens dependents	100,0	0,0	0,0	100,0
Universitats	28,6	71,4	0,0	100,0
Organismes de control i supervisió	66,7	33,3	0,0	100,0
Total	15,9	72,7	11,4	100,0

Font: Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari

Què recomanem?

- ✓ Entendre les polítiques de transparència, bon govern i bona administració des d'una lògica integral i transversal, optimitzant el talent dels diferents perfils tècnics dins de l'organització.
- ✓ Incrementar els esforços en l'àmbit comunicatiu, responent a la demanda d'un llenguatge més clar i comprensible, i d'un accés més visible i fàcil a la informació i als seus continguts.
- ✓ Assignar al personal arxiver les funcions necessàries en els projectes de transparència, accés a la informació pública i bon govern, d'acord amb els requeriments normatius.

3. Transparència

01

Introducció

02

Publicitat activa

03

Accés a la informació pública

01. Introducció

Què ens proposem?

- ▶ Conèixer l'evolució del nombre de visites de la ciutadania als portals de transparència o espais web destinats a informar sobre els continguts de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ▶ Conèixer els continguts més visitats dels portals de transparència.
- ▶ Conèixer el grau de compliment de les administracions i altres subjectes obligats per la Llei 19/2014 en matèria de publicitat activa.
- ▶ Identificar punts de millora en l'àmbit de la publicitat activa.
- ▶ Informar dels resultats de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa, que es va fer a 192 subjectes durant el 2024.
- ▶ Conèixer el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes a Catalunya.
- ▶ Analitzar com actuen les administracions en relació amb les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Analitzar les millores introduïdes per les administracions en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Conèixer el nombre d'inadmissions i desestimacions totals en matèria de dret d'accés a la informació pública.
- ▶ Presentar els resultats dels informes individuals de dret d'accés del 2024.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari
- ▶ La informació aportada pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC) sobre el nombre de visites als portals que gestiona el Consorci, així com els continguts més visitats
- ▶ La informació recollida en el treball de camp, en què s'han analitzat 2.400 portals dels subjectes afectats per la Llei 19/2014
- ▶ Les millores implementades per les administracions com a resultat de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa
- ▶ Recomanacions generals en l'àmbit de publicitat activa i específiques per a cada tipus de subjecte avaluat
- ▶ L'anàlisi de les administracions a partir del test del sol·licitant ocult, tramès a 742 subjectes.
- ▶ Les millores aportades per les administracions com a resultat dels informes individuals de dret d'accés

02. Publicitat activa

- ▶ Introducció
- ▶ Informació general
- ▶ Generalitat de Catalunya
- ▶ Generalitat de Catalunya: ens dependents
- ▶ Ajuntaments
- ▶ Ajuntaments: ens dependents
- ▶ Ens supramunicipals i ens públics
- ▶ Ens de cooperació
- ▶ Universitats
- ▶ Organismes de control i supervisió
- ▶ Partits polítics i organitzacions empresarials i sindicals
- ▶ Prova pilot de publicitat activa

Què ens proposem?

- ▶ Conèixer l'evolució del nombre de visites de la ciutadania als portals de transparència o espais web destinats a informar sobre els continguts de la Llei 19/2014.
- ▶ Conèixer els continguts més visitats dels portals de transparència.
- ▶ Conèixer el grau de compliment de les administracions i altres subjectes obligats per la Llei 19/2014 en matèria de publicitat activa.
- ▶ Identificar punts de millora en l'àmbit de la publicitat activa.
- ▶ Informar dels resultats de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa, que es va fer a 192 subjectes durant el 2024.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari
- ▶ La informació aportada pel Consorci AOC sobre el nombre de visites als portals que gestiona el mateix Consorci, així com els continguts més visitats
- ▶ La informació recollida en el treball de camp, en què s'han analitzat un total de 2.400 portals dels subjectes afectats per la Llei 19/2014
- ▶ Una descripció de les millores implementades per les administracions, com a resultat de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa
- ▶ Recomanacions generals en l'àmbit de la publicitat activa
- ▶ Recomanacions específiques per a cada tipus de subjecte avaluat

Què detectem?

■ Deu anys després de l'aprovació de la Llei 19/2014 i tres del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, **el grau d'implementació de la Llei posa de manifest que hi ha espais per millorar**, tant en l'aplicació de la Llei com en la possible adaptació del marc normatiu.

■ **El nombre de visites dels ciutadans als portals de transparència de les administracions públiques ha augmentat un 63 %**, una dada que demostra l'interès per conèixer l'activitat de l'Administració.

■ **Les consultes més freqüents** se solen focalitzar en la petició d'instància

genèrica, convocatòries de personal i informació sobre càrrecs electes, alts càrrecs, personal directiu i eventual.

■ **El grau de compliment de les administracions en relació amb les peticions de transparència és elevat**, tot i que es redueix quan es tracta d'administracions amb menys recursos, ens dependents i altres subjectes obligats per la normativa.

■ **Malgrat això, es detecten mancances en altres elements necessaris per garantir una informació de qualitat** (comprensió, visualització, actualització, reutilització o vigència).

Els darrers deu anys s'ha fet un treball ingent en matèria de publicitat activa, promogut per la Xarxa de Govern Oberts, i la majoria d'administracions territorials disposen de bona part del contingut mínim establert per la normativa en matèria de transparència. També és destacable la iniciativa en matèria d'autoavaluació promoguda per la Xarxa de Govern Oberts, accessible per a tots els municipis.⁴

El grau de compliment de la Llei, com veurem més endavant, comença a reduir-se quan s'analitzen els ens dependents, les administracions de municipis amb menys habitants i altres subjectes obligats per la normativa. Per tipus de contingut, la prestació de serveis públics, la planificació, la programació i els registres de grups d'interès són els tres eixos que més dèficits presenten.

⁴ L'explicació en detall de la informació d'aquest apartat la podeu trobar en els documents annexos a l'Informe que trobareu al [web del Síndic](#).

El que cal millorar no és tant el contingut que es publica, sinó els requisits tècnics necessaris per garantir la qualitat de la informació i que arribi a les persones. Això inclou aspectes com les condicions d'accessibilitat, d'actualització o de reutilització i la vigència de la informació. Tot i que s'han produït avenços en aquests àmbits, encara hi ha nivells de compliment desiguals o baixos, la qual cosa pot condicionar la validesa de la informació i, al seu torn, ser una de les causes de l'increment de sol·licituds d'accés a la informació pública.

Enguany volem ressaltar la col·laboració entre el Consorci AOC i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, que ha facilitat la informació sobre els accessos de la ciutadania als portals de transparència impulsats pel Consorci. Això ha permès reduir el nombre de respostes que han de donar les administracions a aquesta consulta i aporta més qualitat a la informació, ja que des d'un únic punt d'origen s'aporta el mateix tipus d'informació. A més, aquestes dades han servit per corregir la informació referent als exercicis 2022 i 2023.

Les dades mostren un increment progressiu anual en el nombre d'accessos de la ciutadania als portals de transparència. L'any 2024 hi va haver un increment del 63 % del nombre d'accessos, la qual cosa demostra l'interès per conèixer l'activitat de les administracions.



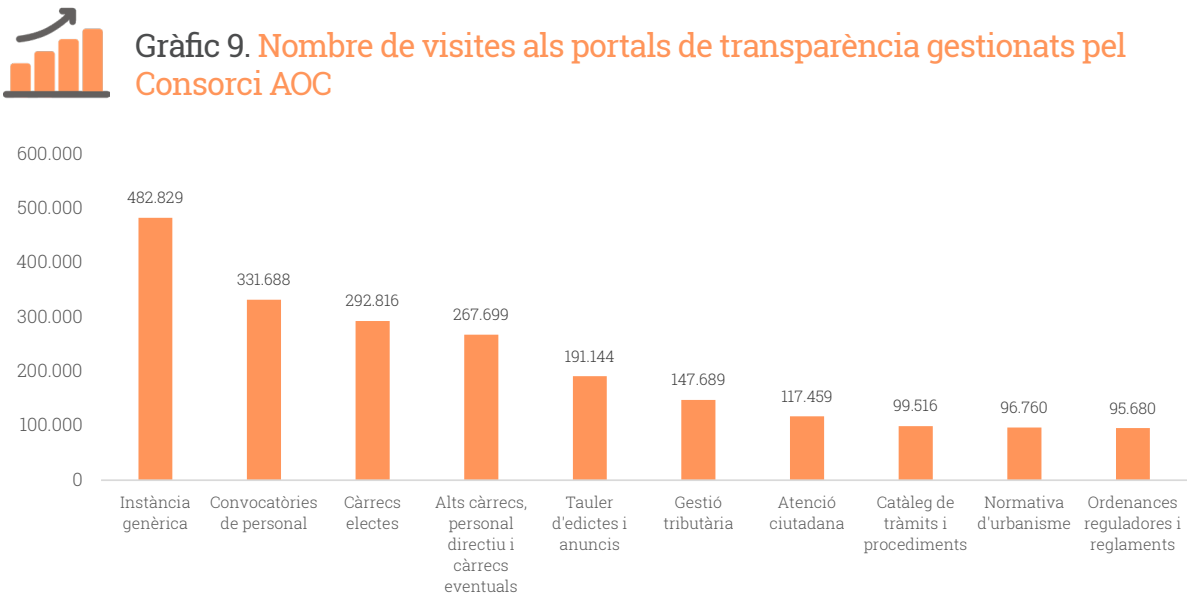
Taula 6. Nombre d'accessos als portals de transparència

Subjectes	2022	2023	2024	Var. 2023-2024 (%)
Administració local	6.922.003	7.258.588	12.637.456	74,1
Ajuntaments	6.775.737	6.442.830	11.481.929	78,2
Municipis de 0 a 500 habitants	113.650	395.089	691.523	75,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	599.043	1.506.368	2.785.823	84,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	4.287.166	1.953.125	3.942.716	101,9
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	994.765	1.369.128	2.564.109	87,3
Municipis de més de 50.000 habitants	781.113	1.219.120	1.497.758	22,9
Ens supramunicipals	146.266	815.758	1.155.527	41,7
Àrea Metropolitana de Barcelona	2.587	13.435	35.087	161,2
Conselh Generau d'Aran	77.834	594.774	923.802	55,3
Consells comarcals	55.953	195.548	172.505	-11,8
Diputacions	9.892	12.001	24.133	101,1
Generalitat de Catalunya i ens dependents	802.011	497.775	155.884	-68,7
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	55.209	169.368	227.193	34,1
Universitats	195.511	104.244	66.330	-36,4
Total	7.974.734	8.029.975	13.086.863	63,0

Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Consorci Administració Oberta de Catalunya i del qüestionari.

Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, igual que l'any passat, es detecta una reducció del nombre d'accessos, que s'explica pels canvis que s'estan fent al portal. Esperem que, un cop implementats els canvis, les dades reflecteixin de forma actualitzada el nombre de consultes en l'àmbit autonòmic.

A més, per al 2024, el Consorci AOC va elaborar una eina que permet identificar quins són els continguts i els tràmits més consultats a tots els ens que integren la plataforma. El tràmit més consultat és la instància genèrica, mentre que el tipus d'informació que es consulta amb més freqüència són les convocatòries de personal, la informació relativa als càrrecs electes, als alts càrrecs, al personal directiu i als càrrecs eventuais, i el tauler d'edictes i anuncis. Aquesta dada, tot i que no té present els tràmits amb la Generalitat de Catalunya o altres subjectes, és rellevant per establir quins continguts preferents l'Administració ha de procurar comunicar amb un llenguatge clar i comprensible.



Font. Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ Reforçar els mecanismes de cooperació interadministrativa per reduir la diferència en el grau de compliment de les obligacions entre les administracions que tenen molts recursos i les administracions que en tenen menys.
- ✓ Compaginar els requeriments de la Llei 19/2014 amb el seu desenvolupament reglamentari i assegurar que s'adeqüen correctament a cada tipus d'ens. Cal revisar l'impacte de la concreció reglamentària.
- ✓ Fomentar una interpretació del concepte de transparència que no es limiti al compliment de la Llei i que permeti introduir una cultura de la transparència en el funcionament institucional.
- ✓ Promoure la creació de plataformes i eines que aglutinin i sistematitzin la informació pública de totes les entitats sotmeses a la Llei de transparència, i potenciar i desenvolupar les que ja existeixen per tal d'incrementar el grau de publicació, actualització i reutilització. L'objectiu principal de les regulacions de transparència és permetre comprendre el funcionament institucional, i aquest és un objectiu difícil d'assolir amb la dispersió actual de les fonts d'informació.
- ✓ Garantir que els mecanismes de publicació proporcionen informació de qualitat (actualitzada i fàcilment accessible) i avaluar si les plataformes actuals reuneixen els requisits exigibles. Caldria fer una avaluació específica dels nivells de compliment normatiu i de qualitat de la informació de les plataformes actuals.
- ✓ Potenciar les xarxes de col·laboració com a mecanismes de suport mutu i d'impuls de la publicitat activa, molt especialment en referència als municipis i les entitats més petits.
- ✓ Analitzar les àrees on es detecta un dèficit més important de publicitat activa per part dels gestors de les plataformes, a fi de detectar dificultats i problemàtiques comunes a totes les entitats. En alguns casos, els problemes no rauen estrictament en la publicació de la informació, sinó en etapes prèvies, com l'elaboració de l'eina. Això és particularment evident

en les eines vinculades a àmbits que superen la publicitat activa en termes de procediment i que recullen elements de bon govern (cartes de servei, avaluació dels serveis públics i codis ètics, entre d'altres).

✓ Analitzar fórmules de publicació que permetin millorar la **comprensió** de la informació que es facilita. Molta d'aquesta informació i moltes vies d'accés a la informació requereixen conèixer molt bé el funcionament de l'Administració pública. Així, àmbits en què es publica molta informació, com la contractació, presenten un llenguatge i unes estructures molt poc intel·ligibles per a persones alienes a l'àmbit de l'Administració pública.

✓ Establir protocols interns en les entitats analitzades per assegurar que la informació està actualitzada i que se'n pot identificar de manera clara tant la **data de validesa** com les properes **dates d'actualització**. A més, si hi ha informació no actualitzada d'acord amb la periodicitat exigible, cal fer-ho constar expressament.

✓ Configurar els **portals de dades obertes** com un instrument complementari a la publicitat activa; és a dir, que els portals de transparència o llocs web institucionals han de configurar-se com l'instrument principal de publicació i, per tant, han de contenir tota la informació requerida per la norma, que ha d'estar actualitzada i en formats reutilitzables. De forma paral·lela es poden crear eines addicionals, però no poden substituir les anteriors en cap cas.

✓ Indicar expressament al portal quan una administració no disposa d'una informació obligatòria.

✓ En el cas de les **entitats vinculades** (entitats dependents, empreses o altres organismes institucionals), tenir la informació sobre transparència disponible i que sigui clara i comprensible.

✓ Generar un sol registre que permeti identificar tots els espais en què les **persones que ocupen un càrrec d'elecció pública** desenvolupen activitat, a més de la informació de les seves activitats i el seu patrimoni.

✓ Tenir en compte que la **intel·ligibilitat, la claredat i una millor comunicació** de la informació són els grans reptes de tot el sistema de transparència.

✓ **Personalitzar** la informació i adaptar-la a les característiques dels diferents usuaris que poden accedir als portals.

Què detectem?

■ La Generalitat de Catalunya presenta uns nivells molt alts de publicació en matèria de publicitat activa. És especialment rellevant l'esforç en termes de visualització de la informació, per exemple en contractació.

■ Malgrat això, encara hi ha elements que es poden millorar, com ara:

- L'organització dels continguts dins dels llocs web i la vinculació entre ells.
- La diferenciació entre la informació específica i la general de la institució, i la seva relació amb el portal Transparència Catalunya.
- La creació d'espais de transparència per a totes les conselleries, o bé que la informació es faciliti desagregada per conselleries i per unitats funcionals.

- La millora de la reutilització de la informació (tot i que la Generalitat és l'administració que obté els millors resultats en aquest àmbit).

- L'actualització de la informació sobre serveis públics i planificació.

■ Pel que fa al contingut, encara hi ha marge de millora en la informació sobre:

- Les indemnitzacions dels alts càrrecs i les plantilles de personal
- El catàleg de serveis i els indicadors de qualitat de la gestió de serveis
- Les respostes anonimitzades a les consultes plantejades pels ciutadans
- La informació sobre l'avaluació de l'aplicació de les normes i les directives, les instruccions i les circulars.

Cal destacar que la Generalitat de Catalunya compleix totes les obligacions de publicació de continguts. Tot i això, encara hi ha marge de millora pel que fa a la informació relativa a la prestació de serveis o a la planificació i la programació.



Taula 7. Percentatge de compliment màxim de les obligacions de publicitat activa per part de la Generalitat de Catalunya, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	80,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional de l'ens	88,9	88,9	88,9	88,9
Organismes dependents i organismes amb representació del departament	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	88,9	88,9	88,9	88,9
Canals de participació ciutadana	100,0	100,0	100,0	100,0
Prestació de serveis públics i normativa	64,3	71,4	71,4	57,1
Informació sobre planificació i programació	100,0	100,0	0,5	0,5
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	100,0	100,0	100,0	100,0
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis de col·laboració i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació sobre registres de grups d'interès	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ Incidir en el fet que la Generalitat de Catalunya, com a entitat que compleix més les obligacions de publicació d'informació, ha de liderar la promoció i el foment del principi de publicitat activa, oferint suport a la resta d'entitats, especialment les del seu propi entorn instrumental.
- ✓ Ajustar l'organització dels continguts, sobretot si es crea un únic portal de transparència per a tota la Generalitat.
- ✓ Revisar els continguts de la informació disponible amb un llenguatge clar i comprensible per a tota la ciutadania.

- ✓ **Millorar els continguts** en les matèries en què es detecten mancances.
 - ✓ Continuar incidint en la **necessitat de reutilitzar la informació** i, posteriorment, oferir eines de visualització que simplifiquin i donin suport a la gestió de les dades.
 - ✓ Millorar en la **informació clara i de fàcil accessibilitat** sobre els serveis que cada departament i unitat presta a la ciutadania.
- 

Generalitat de Catalunya: ens dependents

Què detectem?

- Els darrers anys hi ha hagut un **estancament en el compliment** de les obligacions de publicitat activa.
- Els blocs temàtics que obtenen **millors resultats són els que fan referència a aspectes generals de les institucions** (portal de transparència o estructura institucional). L'alt nivell de compliment de l'àmbit de contractació s'explica per l'existència de la plataforma de contractació de la Generalitat de Catalunya.
- En la **resta de blocs temàtics hi ha molt marge de millora**, especialment pel que fa a estructura administrativa; informació econòmica, pressupostària i patrimonial; planificació i programació; convenis de col·laboració, i subvencions).
- Els organismes dependents i l'estructura institucional i administrativa mostren **mancances en l'actualització de la informació**, excepte en l'àmbit de la contractació.
- Els ens dependents tenen **mancances pel que fa a reutilització de la informació**.
- La diversitat i l'heterogeneïtat dels ens dependents de la Generalitat fan que sigui **difícil identificar i definir clarament alguns dels continguts**.

Els ens públics vinculats a l'Administració de la Generalitat de Catalunya continuen tenint mancances en la publicació de la informació que no es gestiona des de l'ens matriu, com ara la informació sobre la prestació de serveis públics, la normativa, la planificació i programació, els convenis de col·laboració, les subvencions i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.



Taula 8. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens públics dependents de la Generalitat de Catalunya, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	85,1	89,6	88,9	88,9
Informació institucional de l'ens	67,6	72,3	77,6	77,7
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	83,3
Estructura administrativa de l'ens	25,6	29,8	33,8	39,6
Prestació de serveis públics i normativa	31,2	36,2	39,4	37,5
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	26,8	36,3	35,6	37,0
Informació sobre planificació i programació	42,1	50,0	50,4	47,1
Contractació pública	67,7	71,3	70,8	74,3
Convenis de col·laboració i subvencions	35,1	39,3	40,5	39,1

Font: Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

El fet que aquests ens depenguin d'un ens matriu no implica que la seva informació tingui menys valor. En aquest sentit, convé recordar que la finalitat d'alguns d'aquests ens és la prestació de serveis especialment rellevants i, per tant, és necessari que incorporin tota la informació que la normativa exigeix.

Què recomanem?

- ✓ Intensificar els esforços de la Generalitat de Catalunya per garantir que els ens públics que en depenen compleixin les obligacions de publicitat activa, tant pel que fa al contingut que exigeix la normativa, com pel que fa a l'actualització, la reutilització i la vigència de la informació, oferint suport a les entitats que ho necessitin o facilitant les estructures que assegurin la publicació dels continguts exigits.
- ✓ Millorar l'estructuració i organització de la informació, especialment pel que fa a la vinculació entre el portal de la Generalitat de Catalunya i el dels ens dependents.
- ✓ Promoure la creació d'eines de bon govern, a fi d'incrementar la publicació de determinats continguts que encara no es publiquen de manera suficient.
- ✓ Incidir en la necessitat que els ens dependents publiquin continguts específics més enllà de la informació institucional bàsica, per garantir que les persones puguin tenir un coneixement més exhaustiu d'aquestes entitats.
- ✓ Garantir que totes les entitats vinculades a la Generalitat disposin d'informació que permeti visualitzar clarament quina és la seva relació amb la Generalitat i quines són les seves formes jurídiques i els seus mecanismes de coordinació i jerarquia.
- ✓ Millorar la informació disponible sobre la prestació de serveis que ofereixen els ens públics dependents de la Generalitat, de manera que sigui clara i fàcil d'accedir.
- ✓ Indicar expressament al portal quan una administració no disposi d'una informació obligatòria.

Què detectem?

■ Els ajuntaments de municipis amb més habitants presenten nivells de compliment elevats, mentre que els de menor població mostren dificultats per complir la normativa. La dimensió poblacional continua sent el factor més determinant en la publicació de continguts i en l'aplicació de la Llei de transparència.

■ El portal dissenyat pel Consorci AOC és el model utilitzat majoritàriament pels municipis i els ens supramunicipals.

■ Els blocs temàtics amb un nivell de publicació més elevat són els que inclouen estructures bàsiques per publicar informació (informació institucional, organismes dependents o contractació pública).

■ Quan hi ha una plataforma que recull i sistematitza la informació de totes les entitats, el nivell de publicació augmenta.

■ Quan el Consorci AOC afegeix continguts de forma automàtica, el nivell de publicació augmenta. En canvi,

quan es requereix que s'elabori informació de manera expressa, els nivells de publicació disminueixen significativament.

■ Els municipis de menys de 5.000 habitants tenen dificultats per complir les obligacions en matèria de transparència, cosa que posa en relleu la insuficiència de recursos.

■ La reutilització de la informació és la principal assignatura pendent i obté uns resultats deficients en molts dels blocs.

■ Algunes matèries presenten dèficits generalitzats, excepte en els municipis de més de 50.000 habitants. Entre aquestes matèries hi ha: publicació de les respostes anonimitzades a les consultes plantejades pels ciutadans, espai per a propostes i suggeriments, informació sobre el registre de grups d'interès, dades estadístiques sobre contractació, i mecanismes d'avaluació dels plans i programes, entre d'altres.

Pel que fa a la informació publicada pels **ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants**, la informació institucional i la relativa a contractació, que està centralitzada en plataformes, obtenen els millors resultats. En canvi, la informació sobre canals de participació ciutadana, estructura administrativa, planificació i programació, i convenis de col·laboració i subvencions és la que presenta més dificultats per ser publicada.

Finalment, és destacable el baix percentatge d'informació sobre el registre de grups d'interès, tot i que és una mancança recurrent en la majoria d'ajuntaments, independentment del nombre d'habitants del municipi.

 **Taula 9. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants, per blocs temàtics**

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,3	100	99,9	99,9
Informació general sobre el municipi	88,9	96,6	96,2	97,7
Òrgans de govern de l'ajuntament	58,1	58,2	58,6	61,5
Organismes dependents de l'ajuntament	93,5	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	46,7	36,0	39,8	43,3
Canals de participació ciutadana	38,0	45,0	43,9	39,8
Estructura administrativa de l'ajuntament	24,3	31,3	34,0	45,8
Prestació de serveis públics i normativa	38,8	47,1	44,5	46,2
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	47,2	61,3	62,7	64,0
Informació sobre planificació i programació	43,9	42,2	42,5	46,6
Contractació pública	77,2	83,1	84,7	89,6
Convenis de col·laboració i subvencions	20,2	30,9	37,7	41,0
Informació sobre registre de grups d'interès	0,0	1,5	2,0	10,1

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya

En el cas dels **ajuntaments de 500 a 5.000 habitants**, amb xifres lleugerament superiors als municipis petits, es repeteix el mateix patró: la informació institucional i la relativa a la contractació tenen nivells alts de compliment, mentre que el compliment és mitjà o baix en la resta d'informació, i escàs pel que fa al registre de grups d'interès.



Taula 10. **Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de munipis de 500 a 5.000 habitants, per blocs temàtics**

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,4	99,8	99,9	99,9
Informació general sobre el municipi	90,9	97,9	95,1	95,4
Òrgans de govern de l'ajuntament	62,4	64,9	65,0	68,0
Organismes dependents de l'ajuntament	79,2	97,5	89,5	97,3
Organismes amb representació municipal	51,9	49,3	48,1	57,3
Canals de participació ciutadana	43,8	53,8	58,1	58,1
Estructura administrativa de l'ajuntament	36,4	45,7	48,3	58,1
Prestació de serveis públics i normativa	45,8	53,6	50,9	52,4
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	51,4	65,0	66,8	67,9
Informació sobre planificació i programació	47,5	43,6	50,1	51,5
Contractació pública	82,9	86,4	85,7	90,3
Convenis de col·laboració i subvencions	45,1	57,0	61,2	67,4
Informació sobre registre de grups d'interès	2,0	4,1	3,5	17,3

Font: Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

A mesura que augmenta el nombre d'habitants, també augmenta el compliment de les obligacions de publicitat activa. En aquest sentit, en els **ajuntaments de municipis de 5.000 a 20.000 habitants**, el nivell de compliment de la publicació de continguts és alt, a excepció de la informació econòmica, pressupostària i patrimonial, la informació sobre planificació i programació i la prestació de serveis públics i normativa. Tot i això, la publicació de la informació relativa als registres de grups d'interès continua sent molt baixa.



Taula 11. **Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 5.000 a 20.000 habitants, per blocs temàtics**

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,6	99,9	99,9	100,0
Informació general sobre el municipi	95,2	98,3	98,3	97,6
Òrgans de govern de l'ajuntament	68,4	72,8	72,0	72,3
Organismes dependents de l'ajuntament	95,9	1,0	93,3	96,5
Organismes amb representació municipal	65,1	73,8	77,9	82,1
Canals de participació ciutadana	73,7	80,9	87,3	87,6
Estructura administrativa de l'ajuntament	55,4	65,5	65,8	70,1
Prestació de serveis públics i normativa	52,2	58,5	56,1	57,7
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	59,5	70,5	74,3	76,7
Informació sobre planificació i programació	56,2	63,1	65,5	60,9
Contractació pública	86,7	86,8	87,1	92,8
Convenis de col·laboració i subvencions	77,4	84,8	89,0	88,3
Informació sobre registre de grups d'interès	8,2	13,8	12,1	25,2

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Els **ajuntaments de municipis de 20.000 a 50.000 habitants**, en general, compleixen les obligacions en matèria de publicitat activa, tot i que alguns municipis presenten mancances en la informació relativa a la prestació de serveis públics, en la planificació i la programació i en la informació relativa als òrgans de govern. Pel que fa als registres de grups d'interès, tot i que continua sent el contingut amb nivells de compliment més baixos, se situa per sobre del 50 % (60,9 %).



Taula 12. **Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 20.000 a 50.000 habitants, per blocs temàtics**

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	97,6	100,0	100,0	100,0
Òrgans de govern de l'ajuntament	70,4	77,2	79,8	80,1
Organismes dependents de l'ajuntament	97,0	1,0	88,6	97,4
Organismes amb representació municipal	85,4	76,7	97,7	95,7
Canals de participació ciutadana	92,7	93,0	97,0	100,0
Estructura administrativa de l'ajuntament	69,3	77,2	81,5	85,5
Prestació de serveis públics i normativa	58,5	65,6	66,5	71,1
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	72,1	82,2	84,3	86,0
Informació sobre planificació i programació	73,8	75,0	79,0	79,3
Contractació pública	89,9	90,1	89,8	98,1
Convenis de col·laboració i subvencions	91,5	95,3	98,9	98,9
Informació sobre registre de grups d'interès	18,3	39,5	29,5	60,9

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya

Finalment, en els **municipis de més de 50.000 habitants**, els nivells de compliment són molt elevats. La variable amb un percentatge de compliment més baix (83 %) és la relacionada amb la prestació de serveis públics i normativa, seguida dels registres de grups d'interès, amb un nivell de compliment del 71,7 %.



Taula 13. **Percentatge de compliment màxim de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants, per blocs temàtics**

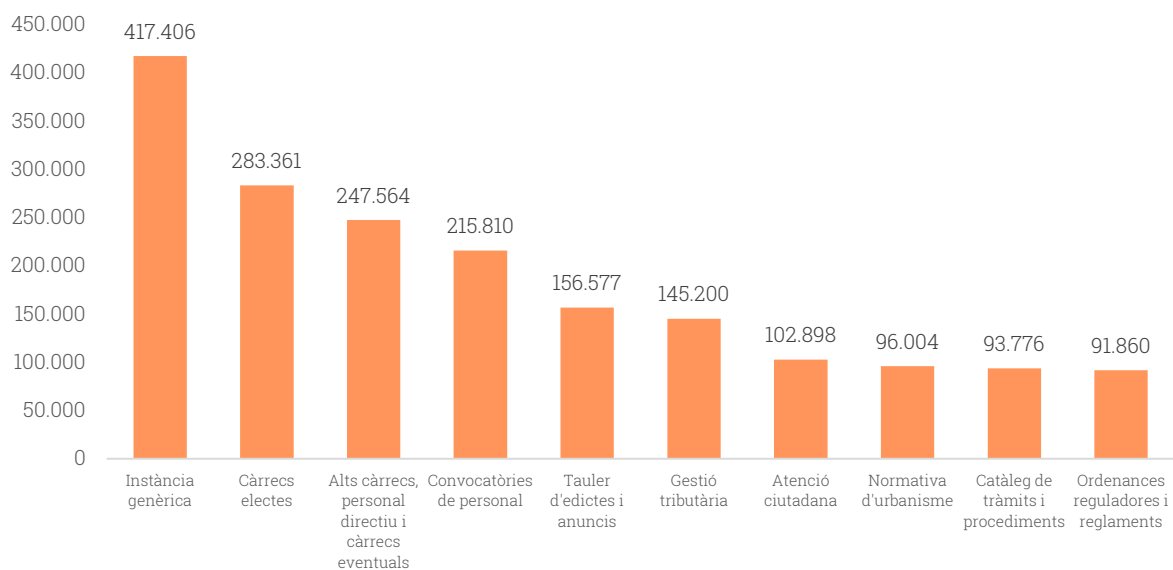
	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	100,0	100,0	100,0	100,0
Òrgans de govern de l'ajuntament	88,9	94,2	87,0	87,9
Organismes dependents de l'ajuntament	100,0	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	78,3	91,3	100,0	100,0
Canals de participació ciutadana	100	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ajuntament	81,5	86,5	89,6	93,2
Prestació de serveis públics i normativa	72,2	77,4	81,3	83,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	86,5	94,5	95,3	93,7
Informació sobre planificació i programació	89,1	89,1	89,1	91,3
Contractació pública	96,7	96,7	95,6	97,3
Convenis de col·laboració i subvencions	100	100,0	100,0	100,0
Informació sobre registre de grups d'interès	15,2	45,7	76,1	71,7

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

La distribució dels accessos de la ciutadania a la informació dels portals de transparència dels ajuntaments varia mínimament respecte al conjunt d'ens que utilitzen el portal del Consorci AOC. Tot i això, la informació relativa als càrrecs electes i els alts càrrecs, personal directiu i càrrecs eventuais és més consultada que les convocatòries de personal, probablement perquè aquestes últimes es consulten a través d'altres canals.



Gràfic 10. Nombre de visites als portals de transparència dels ajuntaments gestionats pel Consorci AOC



Font. Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ Vetllar per la coherència dels espais web que ofereixen informació de transparència. Un lloc web amb informació fragmentada, duplicada i incoherent dificulta molt la identificació i l'accessibilitat de la informació.
- ✓ Garantir que els portals de transparència siguin accessibles des del lloc web principal, situant-ne l'enllaç sempre en un lloc visible i de fàcil accés.
- ✓ Desenvolupar de manera col·laborativa amb el teixit institucional les millores encara pendents en el portal del Consorci AOC, que ha estat fonamental per difondre la informació de publicitat activa.
- ✓ Responsabilitzar els ens de garantir la navegació dins dels seus llocs web, evitant enllaços trencats i seqüències d'accés que impedeixin arribar a la informació final.
- ✓ Garantir que els ens desenvolupin totes les potencialitats de les eines d'ús que se'ls ofereixen.
- ✓ Incidir en la necessitat que la Generalitat desenvolupi plataformes i eines que aglutinin la informació, o que potenciï les ja existents, en col·laboració amb els municipis, de manera consensuada, especialment en el cas dels municipis rurals.
- ✓ Millorar la informació disponible sobre la prestació de serveis que ofereixen els ajuntaments.
- ✓ Millorar la informació sobre els grups d'interès.

Ajuntaments: ens dependents

Què detectem?

■ Els resultats obtinguts dels **ens dependents dels ajuntaments continuen mostrant problemes significatius en el compliment del principi de publicitat activa.**

■ Els ens públics dependents tenen comportaments més similars entre ells que amb els seus ens matriu, tot i que quan l'ens matriu té bons resultats l'ens

dependent sol presentar un millor comportament.

■ No sempre és fàcil identificar de forma clara la informació bàsica, com ara la vinculació de l'ens dependent amb l'ens matriu o els estatuts, les normatives de creació i l'organització política i tècnica dels ens públics dependents.

Les dades mostren nivells baixos de compliment de les obligacions de publicitat activa en els ens públics dependents dels ajuntaments de manera generalitzada, com es pot veure a la taula 14. Atès que aquests ens solen ser prestadors de serveis, els baixos resultats en aquest àmbit, així com en planificació i programació, encara són més preocupants. De fet, les dades mostren nivells de compliment inferiors als dels ajuntaments de municipis amb poca població.

En aquest cas, és important subratllar de nou que si les característiques de l'ens fan que no li siguin aplicables algunes de les obligacions establertes normativament, això s'ha de fer constar explícitament.



Taula 14. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens públics dependents dels ajuntaments, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	55,7	70,8	67,3	72,0
Informació institucional de l'ens	28,4	45,0	40,9	46,8
Organismes dependents	95,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	89	14,2	14,5	19,4
Prestació de serveis públics i normativa	17,4	26,0	21,6	28,6
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	13,9	24,9	22,0	26,6
Informació sobre planificació i programació	11,8	13,7	78,0	12,4
Contractació pública	25,9	39,6	40,1	50,6
Convenis de col·laboració i subvencions	59,0	11,4	10,5	12,1

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ Millorar la informació relativa als ens dependents i als seus vincles amb l'ens matriu, evitant duplicitats i incoherències en la mesura que sigui possible.
- ✓ Intensificar els esforços dels ens matriu per garantir que els ens públics que en depenen compleixin les obligacions de publicitat activa, tant pel que fa al contingut que exigeix la normativa com pel que fa a l'actualització, la reutilització i la vigència de la informació, oferint suport a les entitats que ho necessitin o facilitant les estructures que assegurin la publicació dels continguts exigits.
- ✓ Incidir en la necessitat que els ens dependents publiquin continguts específics més enllà de la informació institucional bàsica, per garantir que les persones puguin tenir un coneixement més exhaustiu d'aquestes entitats.
- ✓ Millorar la informació disponible sobre la prestació de serveis que ofereixen els ens dependents dels ajuntaments.
- ✓ Indicar expressament al portal quan la normativa exigeixi que un tipus d'ens informi sobre un determinat contingut, encara que per les característiques de l'ens aquest contingut no li sigui aplicable.

Ens supramunicipals i ens públics dependents

Què detectem?

- Els ens supramunicipals tenen nivells alts de compliment de les obligacions de publicitat activa.
- La situació canvia en el cas dels ens públics que en depenen, els nivells de publicació d'informació dels quals són insuficients.
- Tant els ens supramunicipals matriu com els ens públics que en depenen tenen mancances significatives pel que fa a la informació sobre planificació i programació.

Tal com es pot observar a la taula 15, els ens supramunicipals (entitats metropolitanes, diputacions i consells comarcals) compleixen les obligacions de publicitat activa, especialment pel que fa a la informació institucional i l'estructura administrativa, tot i que presenten mancances en la informació sobre planificació i programació i en els canals de participació ciutadana. Cal tenir present que, en molts casos, les seves funcions consisteixen més a proveir serveis i donar suport als ajuntaments.

És destacable l'esforç que van fer el 2024 per incorporar informació sobre els registres de grups d'interès, malgrat que el compliment encara és insuficient.



Taula 15. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens supramunicipals, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	89,4	91,3	91,3	91,3
Òrgans de govern de l'ajuntament	77,1	85,3	83,5	87,2
Organismes dependents de l'ajuntament	55,3	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	70,2	84,8	84,8	93,5
Canals de participació ciutadana	46,1	63,0	60,1	63,5
Estructura administrativa de l'ens	52,7	64,0	69,0	76,9
Prestació de serveis públics i normativa	51,9	57,8	61,7	64,8
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	57,2	68,6	72,7	81,8
Informació sobre planificació i programació	21,3	31,5	40,2	52,2
Contractació pública	89,1	88,6	89,1	95,7
Convenis de col·laboració i subvencions	75,5	85,9	89,1	91,3
Informació sobre registres de grups d'interès	6,4	15,2	23,9	48,9

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

En canvi, les dades dels ens públics dependents d'ens supramunicipals mostren un comportament similar a les d'altres ens públics dependents, però amb millors resultats que els seus ens matriu. És especialment rellevant el dèficit que tenen en matèria de planificació i programació, especialment si es té en compte que la majoria són prestadors de serveis. També destaquen els baixos nivells de compliment pel que fa a la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.



Taula 16. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens públics dependents supramunicipals, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	70,6	81,6	85,5	89,1
Informació institucional de l'ens	40,3	64,7	61,0	65,7
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	23,3	28,8	27,8	35,8
Prestació de serveis públics i normativa	29,6	40,0	37,1	43,2
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	20,3	29,3	27,1	34,8
Informació sobre planificació i programació	20,8	26,0	29,8	13,0
Contractació pública	47,6	55,0	64,6	76,6
Convenis de col·laboració i subvencions	11,4	22,0	25,0	28,6

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ☑ Incidir en la necessitat que els ens públics supramunicipals publiquin la informació relativa a planificació, programació i prestació de serveis públics, entre d'altres.
- ☑ Millorar la informació relativa a la vinculació entre els ens matriu i els ens públics que en depenen.
- ☑ Intensificar els esforços dels ens matriu per garantir que els ens públics que en depenen compleixin amb les obligacions de publicitat activa, tant pel que fa al contingut que exigeix la normativa com pel que fa a l'actualització, la reutilització i la vigència de la informació, oferint suport a les entitats que ho necessitin o facilitant les estructures que garanteixin la publicació dels continguts exigits.
- ☑ Incidir en la necessitat que els ens dependents publiquin continguts específics més enllà de la informació institucional bàsica, per garantir que les persones puguin tenir un coneixement més exhaustiu d'aquestes entitats.
- ☑ Indicar expressament al portal quan la normativa exigeixi que un tipus d'ens informi sobre un determinat contingut, encara que per les característiques de l'ens aquest contingut no li sigui aplicable.

Ens de cooperació

Què detectem?

- Els consorcis i les mancomunitats catalanes no obtenen bons resultats en matèria de compliment normatiu de publicitat activa.
- Gairebé un terç d'aquests ens no tenen cap web que ofereixi informació, i més del 40 % no tenen portal de transparència propi.
- Els ens de cooperació presenten mancances importants en matèria de publicitat activa, fins i tot en matèries de caràcter bàsic que solen publicar-se de manera generalitzada.
- La manca de publicació impedeix obtenir bons resultats en l'actualització i la reutilització de la informació.

Els ens de cooperació, com els consorcis i les mancomunitats, presenten mancances importants pel que fa al compliment de les obligacions de publicitat activa. Gairebé un terç d'aquests ens no disposen de cap lloc web que ofereixi informació, i més del 40 % no disposen d'un portal de transparència propi. A més, la majoria no ofereixen informació sobre l'estructura administrativa, la prestació de serveis públics, normativa, planificació i programació, ni sobre informació econòmica, pressupostària i patrimonial, entre d'altres.



Taula 17. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens de cooperació, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	60,3	65,9	64,9	68,3
Informació institucional de l'ens	36,1	45,0	45,5	48,1
Organismes dependents	100,0	90,9	100,0	87,5
Estructura administrativa de l'ens	12,9	19,4	18,5	22,1
Prestació de serveis públics i normativa	19,4	28,0	24,8	27,4
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	17,2	27,0	26,7	32,2
Informació sobre planificació i programació	25,5	25,7	20,6	15,6
Contractació pública	36,6	43,1	43,7	55,9
Convenis de col·laboració i subvencions	13,6	21,1	21,7	25,3

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ Dotar els ens de cooperació creats per les administracions públiques d'un lloc web. Les administracions que participen en aquestes entitats s'han de responsabilitzar del compliment normatiu dels ens, prestant una atenció especial als que tinguin assignades funcions de seguiment.
- ✓ Cal promoure l'ús del portal del Consorci AOC com a eina per garantir el compliment de la normativa en la majoria d'aquests ens.
- ✓ Adequar les actuacions dels ens a les obligacions normatives en matèria de transparència, especialment pel que fa a la informació sobre la prestació de serveis públics.

Què detectem?

- Les universitats mostren un grau alt de compliment dels continguts en matèria de publicitat activa.
- Detectem nivells de compliment lleugerament més baixos en àmbits com l'estructura administrativa, la informació relativa als organismes dependents i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.
- Els resultats són molt baixos pel que fa a reutilització de la informació.

Les universitats tenen nivells alts de compliment en matèria de publicitat activa, amb un èmfasi especial en la informació relativa a la prestació de serveis públics, la normativa o els convenis de col·laboració i subvencions. En canvi, tenen nivells de compliment lleugerament inferiors pel que fa a la informació econòmica, pressupostària i patrimonial o a l'estructura administrativa de l'ens. A més, hi ha molt poca informació en formats reutilitzables, especialment pel que fa a l'estructura administrativa i la informació econòmica.



Taula 18. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les universitats, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional de l'ens	81,0	85,7	85,7	95,2
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	85,7
Estructura administrativa de l'ens	77,8	82,5	82,5	88,9
Prestació de serveis públics i normativa	81,6	79,6	87,5	100
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	79,6	89,6	89,6	88,3
Informació sobre planificació i programació	-	-	-	-
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis de col·laboració i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ **Potenciar l'ús de formats reutilitzables** en la informació disponible en matèria de publicitat activa.
- ✓ **Introduir millores en la informació** sobre l'estructura administrativa de l'ens, i també en la informació econòmica, pressupostària i patrimonial de l'ens.

Organismes de control i supervisió d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya

Què detectem?

- Els resultats obtinguts dels ens estatutaris mostren que **publiquen molts continguts en matèria de transparència**.
- **Hi ha marge de millora en continguts** com l'agenda institucional, les declaracions de béns i activitats, i les eines per formular propostes i suggeriments.
- Els resultats en actualització de continguts són força bons, excepte pel que fa a la informació econòmica.
- La publicació en formats reutilitzables és un dels aspectes que es poden millorar, a excepció de la contractació, gràcies al fet que utilitza per l'ús de la plataforma de contractació de la Generalitat de Catalunya.

Els ens estatutaris presenten un nivell alt de compliment pel que fa als elements fonamentals de publicitat activa. Tot i això, encara hi ha marge de millora en la publicació d'informació sobre l'estructura administrativa i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial. També seria convenient millorar les eines que permeten a la ciutadania presentar propostes i suggeriments, per afavorir la proximitat.

Tot i que algunes variables no els són aplicables normativament, aquests ens informen correctament sobre aquesta circumstància. Amb tot, la publicació de dades en format reutilitzable té un ampli marge de millora en el cas dels organismes estatutaris.



Taula 19. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens estatutaris, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	96,7	96,7	96,7	96,7
Informació institucional de l'ens	93,3	93,3	93,3	100
Organismes dependents	-	-	-	-
Estructura administrativa de l'ens	52,4	57,1	59,5	66,7
Prestació de serveis públics i normativa	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	38,9	73,3	76,7	66,7
Informació sobre planificació i programació	-	-	-	-
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis de col·laboració i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ☒ Millorar la publicació de la informació relativa a les agendes, les declaracions de béns i activitats i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.
- ☒ Potenciar l'ús de portals de dades obertes per afavorir el format reutilitzable de la informació.
- ☒ Garantir espais d'interlocució amb la ciutadania, com a mecanisme de proximitat i difusió de les funcions d'aquests ens.

Partits polítics, organitzacions empresarials i sindicals i altres ens

Què detectem?

- Els partits polítics i les organitzacions sindicals i empresarials **presenten mancances en la publicació de la informació econòmica** i, en particular, la relativa a la contractació.
- L'ús de formats reutilitzables té un **ampli marge de millora** en tots aquests ens.

D'acord amb l'article 3.4 de la Llei 19/2014, les obligacions en matèria de publicitat activa també són aplicables als partits polítics –i a les associacions i les fundacions que hi estan vinculades–, a les organitzacions sindicals, a les organitzacions empresarials i a les entitats privades, en els supòsits següents:

- a) Si perceben subvencions o ajuts públics de més de 100.000 euros anuals.
- b) Si almenys el 40 % del seus ingressos anuals procedeix de subvencions o ajuts públics, sempre que aquesta quantitat sigui superior a 5.000 euros.

Fins ara, aquest àmbit s'ha tractat poc en els informes d'avaluació del Síndic de Greuges, tot i que les dades obtingudes en l'anàlisi s'han fet públiques igual que les de la resta d'ens obligats.

Tanmateix, després de gairebé deu anys de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, entenem que cal valorar també el grau de compliment d'aquests tipus d'ens. Tot i ser en tots els casos subjectes de naturalesa privada, tenen incidència en l'àmbit públic, bé per la seva activitat, bé perquè perceben fons públics. Aquesta és la raó per la qual el Parlament de Catalunya els va atribuir obligacions de transparència, el compliment de les quals analitzem.

Les dades disponibles mostren un dèficit important pel que fa a les obligacions de publicitat de la contractació, especialment pel que fa als contractes subscrits. Cal recordar que les principals obligacions d'aquests subjectes es detallen en l'article 10.1. del Decret 8/2021, de 9 de febrer, i estan especialment relacionades amb la contractació, els convenis de col·laboració subscrits i la relació de subvencions i ajuts rebuts.



Taula 20. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels partits polítics, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania				
Hi ha un lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha un cercador al lloc web?	66,7	50,0	60,0	57,1
Hi ha un menú o arbre de continguts?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional i administrativa				
Hi ha els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	60,0	71,4	93,3	100,0
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	80,0	92,9	86,7	85,7
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	60,0	64,3	60,0	78,6
Hi ha un codi de conducta dels alts càrrecs?	46,7	64,3	73,3	92,9
Informació econòmica				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	53,3	57,1	80,0	92,9
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	6,7	7,1	6,7	14,3
Es pot accedir al registre de contractes?	6,7	14,3	–	7,1

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

En relació amb les organitzacions sindicals i empresarials, les dades mostren mancances encara més significatives pel que fa a la informació sobre contractació.



Taula 21. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les organitzacions sindicals i empresarials, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania				
Hi ha un lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha un cercador al lloc web?	90,0	70,0	100,0	66,7
Hi ha un menú o arbre de continguts?	90,0	90,0	100,0	100,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional i administrativa				
Hi ha els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	60,0	70,0	88,9	77,8
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	80,0	90,0	100,0	100,0
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	60,0	80,0	88,9	88,9
Hi ha un codi de conducta dels alts càrrecs?	10,0	40,0	55,6	55,6
Informació econòmica				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	60,0	80,0	55,6	55,6
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	0,0	0,0	0,0	0,0
Es pot accedir al registre de contractes?	0,0	0,0	–	0,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Sindic de Greuges de Catalunya.

Els resultats obtinguts, les visites als portals de transparència d'aquests subjectes i dels ens privats que perceben subvencions i ajuts públics, posen de manifest que molts d'ells desconeixen la normativa i les seves obligacions de compliment. Com s'ha assenyalat anteriorment, la transparència en una societat és una responsabilitat compartida entre tots els agents socials i econòmics, encara que el sector públic hi tingui un paper més rellevant. Per tant, **els partits polítics, les organitzacions sindicals, les organitzacions empresarials i les organitzacions privades que perceben subvencions i ajuts públics** també han d'informar i complir amb les seves obligacions en matèria de transparència. És per aquest motiu que l'avaluació d'aquest sector serà, d'ara endavant, una de les línies de treball dels informes d'avaluació del Síndic de Greuges.

Què recomanem?

- ☒ Incrementar la informació sobre contractació, convenis de col·laboració subscrits i subvencions i ajuts rebuts.
- ☒ Publicar, en el cas d'organitzacions d'àmbit estatal amb delegació territorial a Catalunya, com a mínim la informació relativa a la contractació, els convenis, els ajuts o les subvencions que afecten de manera parcial o total la delegació territorial autonòmica, i indicar, si és possible, el percentatge d'afectació.
- ☒ Informar en els portals de les organitzacions integrants de coalicions, del contracte o conveni subscrit o de la subvenció o ajuda percebuda, i incorporar també la informació relativa a les organitzacions i ens que hi participen o són perceptors del contracte o conveni subscrit o de l'ajut o subvenció percebuda.
- ☒ Promoure la informació i la formació a aquests subjectes, sobretot els perceptors de subvencions, per facilitar-los el compliment de les seves obligacions en matèria de publicitat activa.
- ☒ Garantir l'actualització dels continguts i publicar la informació en format reutilitzable.

Prova pilot de publicitat activa

Què detectem?

- S'ha elaborat una prova pilot d'informes individuals de publicitat activa que inclou 192 subjectes i que ha estat valorada positivament per les administracions.
- La majoria de millores s'han centrat a incorporar informació que no constava als portals.
- A curt termini, les administracions van complir un 10 % de les recomanacions emeses.

Durant el 2024 s'ha dut a terme una prova pilot d'informes individuals de publicitat activa⁵ amb 192 subjectes analitzats (ajuntaments de més de 20.000 habitants, ens supramunicipals, Generalitat de Catalunya, universitats, organismes de control i supervisió i cinquanta ens públics dependents). L'avaluació ha tingut en compte tant el compliment de les obligacions de publicitat activa previstes a la normativa en matèria de transparència com els requeriments tècnics (reutilització, actualització, claredat, accessibilitat, etc.).

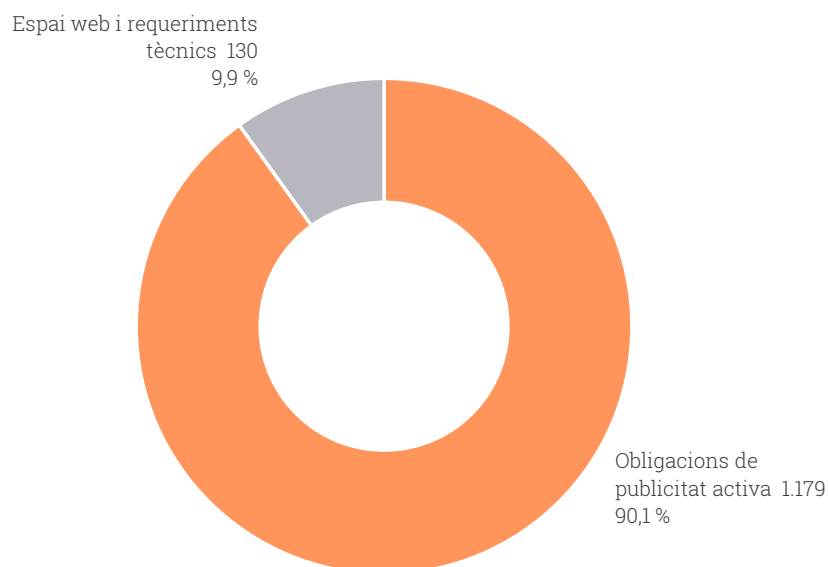
Seguint el mateix procediment que en els informes individuals de dret d'accés, en aquesta prova pilot es van trametre a les 192 administracions els informes provisionals que els corresponien, se'ls va donar un termini d'un mes i mig per formular esmenes i, finalment, es va enviar una resposta individualitzada a totes les administracions que van plantejar modificacions.

Un dels aspectes positius observats d'aquest procés és que les administracions introdueixen millores a curt termini, especialment les més immediates i fàcils d'implementar. A més, sabent que l'any següent tornaran a rebre aquests informes, programen de forma més adequada les millores que volen assolir a mitjà i llarg termini. Aquest seguiment anual permet detectar els canvis que es van produint, tal com ja succeeix en l'avaluació del dret d'accés a la informació pública.

⁵ Per a més informació, podeu consultar les *guies metodològiques aplicades en la prova pilot* al web del Síndic de Greuges.



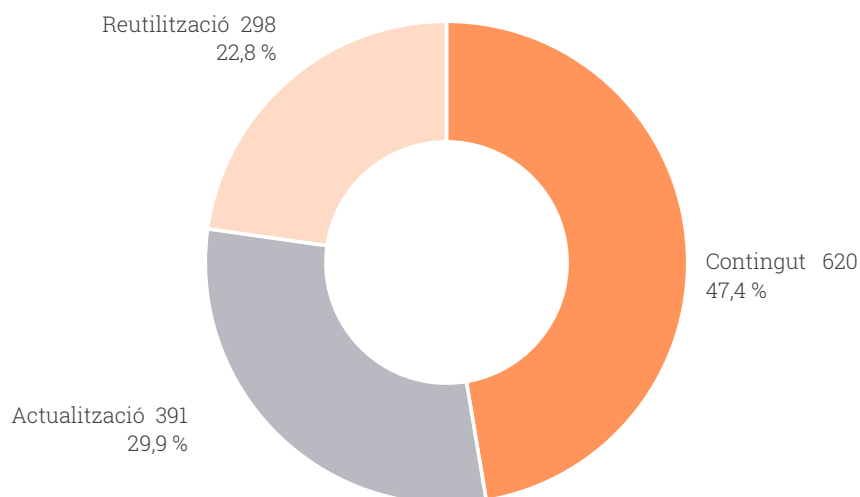
Gràfic 11. Compliments de publicitat activa



Font. Elaboració pròpia.



Gràfic 12. Compliments en funció del tipus de dimensió



Font. Elaboració pròpia.

Les principals millores s'han introduït en àmbits com la publicació d'informació institucional i estructura administrativa, gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial i gestió dels serveis públics (planificació, normativa i serveis públics).



Taula 22. Millores a curt termini incorporades per les administracions en publicitat activa

	Contingut	%	Actualit- zació	%	Reutilit- zació	%	Total
Obligacions de publicitat activa	490	41,6	391	33,2	298	25,3	1.179
Informació general, estadística i geogràfica	2	7,1	7	25,0	19	67,9	28
Informació institucional i estructura administrativa	167	35,1	177	37,2	132	27,7	476
Gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial	127	44,7	86	30,3	71	25,0	284
Gestió de serveis públics	106	42,2	98	39,0	47	18,7	251
Gestió documental	16	100,0		0,0		0,0	16
Grups d'interès	7	20,6	9	26,5	18	52,9	34
Integritat pública	55	100,0		0,0		0,0	55
Participació i col·laboració	10	28,6	14	40,0	11	31,4	35
Espai web	130	100,0	0	0,0	0	0,0	130
Accessibilitat i usabilitat	4	100,0		0,0		0,0	4
Claredat	117	100,0		0,0		0,0	117
Estructura de la informació	1	100,0		0,0		0,0	1
Interoperabilitat i reutilització de la informació	8	100,0		0,0		0,0	8

Font. Elaboració pròpia.

192

Subjectes
avaluats en la
prova pilot

48,4 %

van proposar
esmenes i
van introduir
correccions
o noves
informacions als
seus espais web

1.309

recomanacions
fetes i
complertes en la
prova pilot

Què recomanem?

☑ Estendre la pràctica dels informes individuals de publicitat activa durant l'any 2026 a un total de 1.007 subjectes (Administració local i autonòmica, organismes de control i supervisió i universitats), i durant l'any 2027 a tots els subjectes avaluats.

☑ Elaborar, l'any 2026, un informe monogràfic sobre llenguatge clar i comprensible en la informació del tràmit de la instància genèrica, tal com es va fer en els informes individuals de publicitat activa, per als ajuntaments de 5.000 a 20.000 habitants i, en anys posteriors, per a la resta d'ajuntaments.

03. Accés a la informació pública

- ▶ Introducció
- ▶ Metodologia
- ▶ Procediment i unitats d'informació
- ▶ Sol·licituds d'accés a la informació pública
- ▶ Presentació de sol·licituds
- ▶ Informació sobre el dret d'accés a la informació pública en el catàleg de tràmits
- ▶ Formulari de sol·licitud d'accés i notificacions de recepció
- ▶ Notificacions de recepció i tramitació
- ▶ Finalització
- ▶ Lliurament de la informació i avaluació de les sol·licituds d'accés a la informació pública
- ▶ Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública
- ▶ Compliment dels informes individuals de dret d'accés a la informació pública

Introducció

Què ens proposem?

- ▶ Conèixer el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes a Catalunya.
- ▶ Analitzar com actuen les administracions en relació amb les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Analitzar les millores introduïdes per les administracions en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Conèixer el nombre d'inadmissions i desestimacions totals en matèria de dret d'accés a la informació pública.
- ▶ Presentar els resultats dels informes individuals de dret d'accés del 2024.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari
- ▶ L'anàlisi de les administracions a partir del test del sol·licitant ocult, tramès a 742 subjectes
- ▶ Les millores aportades per les administracions com a resultat de la prova pilot dels informes individuals de dret d'accés

Què detectem?

- **Analitzem els qüestionaris** que han respost les administracions. administracions tramiten i resolen les sol·licituds d'accés a la informació presentades per la ciutadania.
- **Utilitzem la metodologia del test del sol·licitant ocult** per conèixer com les

El Síndic de Greuges de Catalunya fa servir des de l'any 2016 la metodologia del test del sol·licitant ocult per analitzar la resposta de les administracions a les sol·licituds d'accés a informació pública de la ciutadania. Al llarg dels anys s'han anat incrementant el nombre de variables d'estudi i el nombre de subjectes avaluats i, finalment, a partir de l'any 2021 es van impulsar els informes individuals de dret d'accés a la informació pública que, de manera progressiva, s'han anat traslladant a més subjectes.

Com ja hem assenyalat en edicions anteriors, el model d'avaluació es basa en la millora contínua, tant pel que fa a les administracions com pel que fa al mateix model. A mesura que augmenta el grau de compliment, el model evoluciona a noves variables que ajuden a complementar o milloren l'experiència ciutadana durant la tramitació. Així, el model es fonamenta en els principis següents:

a) Millora contínua

b) **Visió constructiva**: es reforcen els aspectes positius de la gestió pública que s'han implantat efectivament, amb exemples de bones pràctiques i assenyalant les fortaleces de l'organització.

c) **Proactivitat**: s'ofereix a les administracions un informe individualitzat en què se'ls comunica quins aspectes poden millorar.

d) **Singularitat i personalització**: les administracions reben un informe previ, amb la possibilitat de presentar al·legacions. Un cop rebudes i estudiades, es fa un informe final, que es fa públic quan es presenta l'informe anual de transparència. En aquest informe es destaquen els punts forts de l'organització i els aspectes en què pot millorar en cadascuna de les variables analitzades. D'aquesta manera, les administracions poden identificar clarament les millores necessàries i establir una estratègia per implementar-les, d'acord amb l'informe.

e) **Reutilització del model i de la informació**: el model emprat pot ser reutilitzat, des d'un punt de vista tecnològic i funcional, per qualsevol altre ens avaluador del dret

d'accés a la informació pública, adaptant-lo a la seva normativa, sense que impliqui cap cost econòmic.

Després de quatre anys elaborant informes individuals, i tenint en compte el grau de maduresa de les administracions en la seva implantació, enguany hem introduït noves variables relacionades amb l'accessibilitat i la qualitat dels serveis públics, i s'han reforçat àmbits que encara tenien un cert marge de millora, com el de les garanties.

Figura 1. Atributs del dret d'accés a la informació pública



Font: Elaboració pròpia.

Els informes s'han traslladat a l'Administració local (ajuntaments de més de 500 habitants i ens supramunicipals), a l'Administració autonòmica, a les institucions de control i supervisió, a les universitats i a diversos ens dependents de les administracions local i autonòmica.

Les preguntes formulades en les sol·licituds d'accés a la informació pública varien cada any en funció del subjecte i del nombre d'habitants. En tot cas, per dissenyar les preguntes es té en compte la dimensió del subjecte i la complexitat de la pregunta, amb l'objectiu de no generar dificultats innecessàries en l'elaboració i el lliurament de la informació, més enllà del que és estrictament necessari per fer l'avaluació.



Taula 23. Tipus de pregunta formulada en el test del sol·licitant ocult per tipus de subjecte

Subjecte	Pregunta
Administració local	
Ajuntaments	
Ajuntaments de més de 50.000 habitants	Darrera autoavaluació realitzada del grau de compliment intern de les obligacions de publicitat activa, d'acord amb el que estableix l'article 15 del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. 167
Ajuntaments de 20.001 a 50.000 habitants	Relació de despeses protocol·làries i de representació de l'alcalde/ l'alcaldesa l'any 2023, agrupades per conceptes. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ajuntaments de 5.001 a 20.000 habitants	Plantilla del personal els anys 2022 i 2023. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ajuntaments de 500 a 5.000 habitants	Percentatge del pressupost d'inversió del 2023 executat. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ens supramunicipals	
Àrea Metropolitana de Barcelona, Conselh Generau d'Aran i diputacions	Ens podríeu concretar l'agenda del màxim responsable de l'entitat el primer trimestre de 2024, amb la identificació de les persones o entitats amb qui ha mantingut contacte i el motiu de la reunió, d'acord amb l'agenda? Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Consells comarcals	Despeses en formació del personal propi l'any 2023, indicant l'entitat formadora i l'import en cada cas. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ens locals dependents	Despeses en formació del personal propi l'any 2023, indicant l'entitat formadora i l'import en cada cas. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Generalitat de Catalunya	
Departaments de la Generalitat de Catalunya	Estudis o dictàmens lliurats el primer semestre de 2024 al Departament i als seus ens públics dependents, i enllaç a la publicació del text de l'informe o dictamen al portal de transparència. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ens dependents de la Generalitat	Despeses en formació del personal propi l'any 2023, indicant l'entitat formadora i l'import en cada cas. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Institucions de control i supervisió	
Institucions de control i supervisió	Plantilla de personal els anys 2022 i 2023. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Universitats	
Universitats	Relació de contractes menors de l'any 2023, amb indicació de l'import, l'adjudicatari i l'objecte. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.

Font. Elaboració pròpia.

Procediment i unitats d'informació

Què detectem?

■ Només un 5,4 % de les administracions han aprovat un procediment que adapti la regulació del dret d'accés a la seva organització.

■ El nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública augmenta en aquelles administracions que tenen aprovat un procediment que regula el dret d'accés a la informació pública.

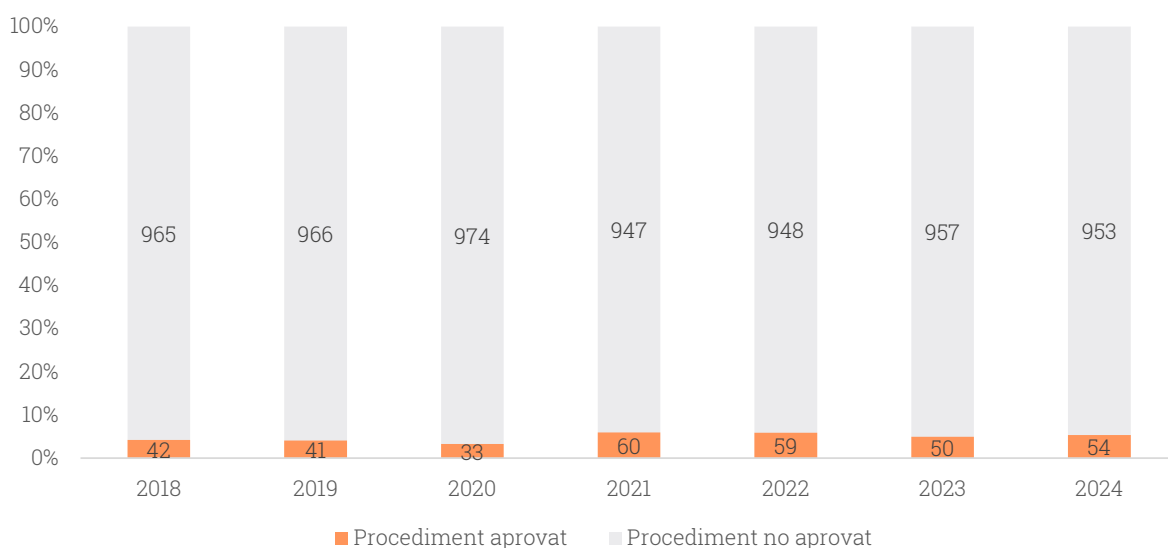
Al Síndic de Greuges de Catalunya entenem que, per donar compliment als requeriments normatius en matèria de dret d'accés a la informació pública i publicitat activa, és necessari aprovar una instrucció o procediment que reguli la manera com cada administració adapta la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, a les seves organitzacions. De fet, el mateix Decret estableix la necessitat de crear una unitat d'informació per centralitzar les sol·licituds d'accés a la informació pública i complir els requeriments normatius.

Més enllà de l'obligació normativa, aquesta instrucció permetria garantir que el personal de les organitzacions públiques la conegui i la compleixi, que identifiqui correctament les sol·licituds d'accés a la informació pública i les derivi perquè s'hi doni una resposta. És més, si aquesta regulació es publica al portal de transparència de cada ens, es facilitarà que la ciutadania conegui quins passos i tràmits seguirà la seva sol·licitud en cada administració, i a qui correspon gestionar-la.

D'acord amb les respostes rebudes al qüestionari, només un 5,4 % de les administracions indiquen que tenen un procediment intern o una instrucció que regula el dret d'accés a la informació pública. Aquesta xifra és lleugerament superior a la de l'any 2023, però encara continua sent insuficient per garantir que el conjunt de les sol·licituds d'accés a la informació pública es tramiten de la mateixa manera a totes les administracions, d'acord amb la normativa de transparència.



Gràfic 13. Evolució del percentatge d'administracions que disposen de procediment d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

De fet, a excepció d'ens com l'Àrea Metropolitana de Barcelona o la Generalitat de Catalunya, els resultats són baixos a totes les administracions. D'acord amb el capítol 2 d'aquest informe, en què es posa de manifest la reducció de la formació en matèria de transparència i la insuficiència de recursos destinats a aquest àmbit, l'absència d'un procediment que reguli la manera com gestionar les sol·licituds d'accés a la informació pública pot condicionar significativament tant la seva identificació com la tramitació posterior.

En aquest sentit, convé destacar que la mitjana de sol·licituds d'accés a la informació pública que reben les organitzacions que tenen aprovat un procediment és de 152,3, mentre que la mitjana de sol·licituds que reben les administracions que no el tenen aprovat és de 23,2.

Les dades mostren que, segons el tipus d'administració, a mesura que augmenta el nombre d'habitants, també augmenta el nombre d'administracions que tenen aprovat un procediment d'accés a la informació pública.

En els municipis amb menys habitants, el percentatge d'administracions amb procediment aprovat és menor, tot i que és qüestionable la necessitat de tenir-ne, ja que la centralització dels serveis està més garantida. Tanmateix, la manca de procediment s'hauria de contrarestar amb una formació suficient del personal que gestiona la informació, una formació que, com es detalla al capítol 2, no sembla que estigui garantida.

Les diputacions i alguns consells comarcals utilitzen guies, fluxogrames o altres eines per ajudar els municipis a sistematitzar la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Malgrat aquestes dades, **convé destacar l'esforç dels ens supramunicipals per donar suport als municipis, ja sigui mitjançant guies, formacions, procediments estandarditzats o fluxogrames**, entre d'altres. Això ajuda els municipis amb menys recursos a sistematitzar el procés d'accés a la informació pública.



Taula 24. Evolució del percentatge d'administracions que tenen aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs, per tipus d'administració

	Adm. amb pro- cediment aprovat 2022	Adm. amb pro- cediment aprovat 2023	Adm. amb pro- cediment aprovat 2024	Nombre total	% respos- ta 2022	% respos- ta 2023	% respos- ta 2024
Administració local	54	44	48	993	5,4	4,4	4,8
Ajuntaments	45	39	42	947	4,8	4,1	4,4
Municipis de menys de 500 habitants	5	2	3	328	1,5	0,6	0,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	12	7	10	405	3,0	1,7	2,5
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	15	14	14	145	10,3	9,7	9,7
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	8	9	9	46	17,4	19,6	19,6
Municipis de més de 50.000 habitants	5	7	6	23	21,7	30,4	26,1
Ens supramunicipals	9	5	6	46	19,6	10,9	13,0
Conselh Generau d'Aran	1	1	0	1	100	100,0	0,0
Consells comarcals	7	3	4	40	17,5	7,5	10,0
Diputacions	1	1	1	4	25	25,0	25,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1	1	1	100	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya i ens dependents	1	1	1	1	100	100,0	100,0
Organismes de control i supervisió	1	2	2	6	16,7	33,3	33,3
Universitats	2	2	3	7	28,6	28,6	42,9
Total	58	49	54	1.007	5,8	4,9	5,4

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Un altre dels elements que convé destacar és si les administracions disposen d'una unitat d'informació per tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública. Tal com ja s'ha indicat en el capítol 2, malgrat el creixement d'aquestes unitats que es va produir l'any 2022 com a conseqüència de l'aprovació del Decret 8/2021, les dades mostren un cert estancament, i en l'actualitat en tenen el 17,4 % de les administracions.

Al Síndic de Greuges entenem que la creació d'unitats d'informació en el si de l'Administració, ja sigui de manera mancomunada, pròpia o externa, és clau per poder identificar i gestionar les sol·licituds d'accés a la informació pública.

En el cas dels municipis rurals, si bé per a la publicitat activa hi ha tot un conjunt d'informació automatitzada que pot generar i produir el Consorci AOC, les sol·licituds d'accés a la informació pública solen quedar a càrrec d'unitats preexistents, normalment, de les secretaries municipals. Cal tenir en compte que en aquest tipus de municipis les secretaries ja tenen una càrrega de treball considerable.

En aquest sentit, seria positiu que, d'acord amb la normativa de transparència i la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, es plantegés la possibilitat d'avaluar l'impacte normatiu que el dret d'accés a la informació pública té en els municipis rurals. Aquest dret comporta unes obligacions de compliment de terminis per a l'Administració, independentment de la seva mida.

A més, considerem que identificar les sol·licituds d'accés a la informació pública més freqüents o classificar-les adequadament pot millorar-ne la tramitació. En aquest sentit, seria positiu introduir algunes funcionalitats que s'estan fent servir en altres polítiques públiques, com és el cas de la intel·ligència artificial.

Què recomanem?

- ☑ Aprovar un procediment intern en cada administració que adapti la regulació del dret d'accés a la informació pública a la seva organització. Els ens supramunicipals poden donar suport a l'aprovació d'aquest procediment intern i col·laborar en la formació necessària de les persones que treballen a l'organització.
- ☑ Elaborar una avaluació d'impacte normatiu del dret d'accés a la informació pública per als municipis rurals i, si escau, prioritzar mecanismes de suport per ajudar-los a donar compliment a aquest dret.
- ☑ Desenvolupar un registre únic de sol·licituds d'accés a la informació pública que permeti als ens supramunicipals identificar les sol·licituds més freqüents. Això permetria automatitzar les respostes a aquestes demandes i alleugerir les càrregues a les unitats que tenen assignades les tasques d'unitat d'informació, especialment en els municipis rurals.
- ☑ Continuar creant unitats d'informació, i definir clarament les seves funcions en matèria de dret d'accés a la informació pública i publicitat activa, que ara estan assignades a unitats preexistents, amb l'objectiu d'identificar i millorar la gestió i la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Sol·licituds d'accés a la informació pública

Què detectem?

- El nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública ha augmentat un 27,9 % respecte de l'exercici anterior.
- Els increments més significatius s'han produït en els municipis amb menys habitants.
- Un 7,3 % de les administracions avaluades pel test del sol·licitant ocult incorporen campanyes de difusió del dret d'accés a la informació pública en els seus portals de transparència.
- El 32,5 % de les administracions avaluades pel test del sol·licitant ocult publiquen les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades l'any anterior.

D'acord amb les respostes de les administracions al qüestionari, durant l'any 2024 ha augmentat un 27,9 % el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública. Es preveu que aquesta xifra continuï augmentant els pròxims anys, la qual cosa afegirà càrrega de treball i pressió a les administracions. De fet, els darrers tres anys (entre 2022 i 2024) s'ha produït, en dades absolutes, el mateix increment de sol·licituds d'accés a la informació pública que es va produir durant els sis anys després de l'aprovació de la Llei 19/2014. A més, cal tenir present que no totes les administracions contesten el qüestionari, i que algunes no tenen en compte les sol·licituds d'accés a l'arxiu de la seva organització, la qual cosa ens porta a pensar que en realitat hi ha més sol·licituds que les que s'han comptabilitzat.

Cal tenir present que cada cop són més les persones que coneixen el seu dret a accedir a la informació pública, i també que les administracions han fet un exercici de difusió d'aquest dret. Així, mentre que l'any 2022 el 3,3 % de les administracions havien incorporat campanyes de difusió del dret d'accés a la informació pública en els seus portals de transparència, l'any 2023 ho havien fet el 4,9 % i l'any 2024, el 7,3 %.

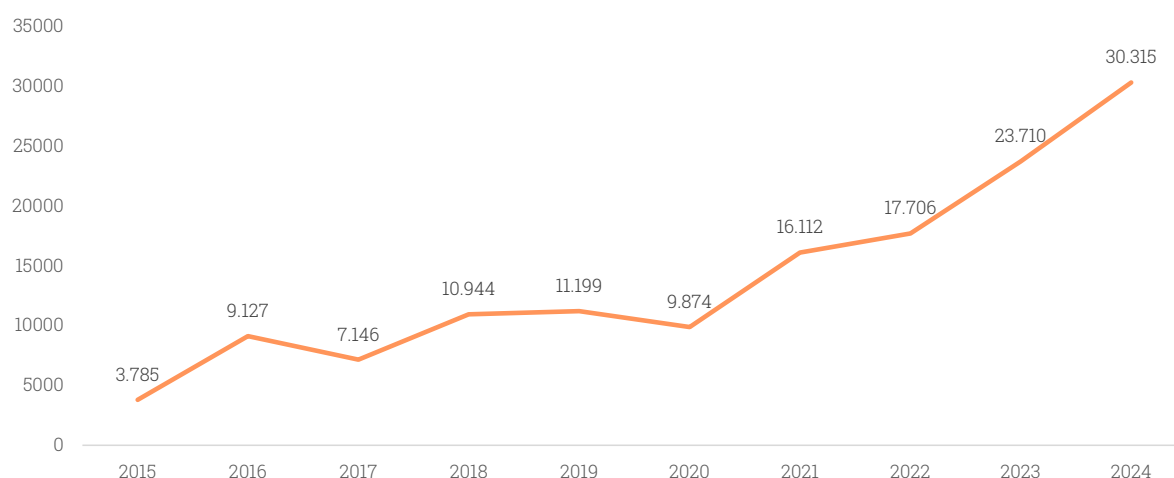
L'increment de sol·licituds que s'està produint i la càrrega de treball que comporta, especialment en els municipis amb menys habitants, obliga als ens supramunicipals a adoptar mesures que puguin ajudar aquestes administracions a agilitzar-ne la tramitació, sense que això pugui suposar un perjudici per als ciutadans.

En aquest sentit, cal recordar que, d'acord amb l'article 54.2 de la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, "els municipis rurals poden delegar o

encomanar a les diputacions i als consells comarcals, d'acord amb la normativa del règim local, el desenvolupament de l'administració digital del municipi rural com a garantia de l'accés a les activitats de serveis públics, foment i policia administrativa dels municipis rurals, sense cap cost econòmic per a aquests municipis. Aquesta encomana o delegació ha de garantir l'accessibilitat a la tramitació digital dels ciutadans dels municipis rurals, sense exclusions”.



Gràfic 14. Evolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Aquest increment de les sol·licituds és generalitzat en tots els tipus d'administracions, si bé on és més significatiu és a les administracions amb menys recursos. Destaca especialment el volum de sol·licituds rebudes per part dels municipis amb menys de 500 habitants, que són els que disposen de menys recursos.

A més, a excepció de l'any 2020, el creixement ha estat progressiu al llarg dels anys. Per aquest motiu, és necessari adoptar mesures funcionals i tecnològiques comunes que ajudin a mitigar la pressió de les administracions, sense perjudicar els drets de les persones sol·licitants.

Tot i això, un 18,5 % de les administracions informen que no han rebut cap sol·licitud d'accés a la informació pública, però es desconeix si això es deu a problemes per identificar-les o si realment no n'han rebut cap.



Taula 25. Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública, segons tipus d'administració

Subjectes	2020	2021	2022	2023	2024	% sobre 2024	Var. 2023-2024 (%)
Administració local	8.318	13.767	15.057	20.449	26.596	87,7	30,1
Ajuntaments	8.103	13.421	14.612	19.999	25.839	85,2	29,2
Municipis de 0 a 500 habitants	161	234	309	873	3.587	11,8	310,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	1.329	1.942	1.697	3.028	2.763	9,1	-8,8
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	2.447	3.856	3.453	3.906	5.576	18,4	42,8
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	1.255	2.932	4.092	5.545	5.834	19,2	5,2
Municipis de més de 50.000 habitants	2.911	4.457	5.061	6.647	8.079	26,7	21,5
Ens supramunicipals	215	346	445	450	757	2,5	68,2
Àrea Metropolitana de Barcelona	14	20	32	20	0	0,0	-100,0
Conselh Generau d'Aran	105	197	211	212	362	1,2	70,8
Consells comarcals	96	129	202	218	292	1,0	33,9
Diputacions	91	111	109	66	103	0,3	56,1
Generalitat de Catalunya i ens dependents	1.289	1.999	2.194	2.772	3.287	10,8	18,6
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	103	94	94	119	124	0,4	4,2
Universitats	73	141	252	304	308	1,0	1,3
Total	9.783	16.001	17.597	23.644	30.315	100,0	28,2

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

En relació amb la resta de comunitats autònomes, Catalunya se situa entre les que reben més sol·licituds d'accés a la informació pública per cada 10.000 habitants (4,1), tot i que La Rioja, Navarra i les Illes Balears en reben més. Quant a la variació, mentre que el 2023 Catalunya va ser la comunitat que va tenir un creixement més significatiu de sol·licituds d'accés a la informació pública respecte de l'any anterior, el 2024 s'han produït increments superiors a La Rioja i a les Illes Balears.



Taula 26. Evolució del nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública per comunitat autònoma

	2022	2023	2024	Var. 2023-2024 (%)	Població 2024	SAIP per cada 10.000 habitants
Andalusia	2.021	2.211	2.728	23,4	8.584.147	3,2
Aragó	540	652	498	-23,6	1.351.591	3,7
Canàries	745	631	462	-26,8	2.238.754	2,1
Cantàbria	139	117	110	-6,0	590.851	1,9
Castella i Lleó	836	728	590	-19,0	2.391.682	2,5
Castella-la Manxa	416	312	353	13,1	2.104.433	1,7
Catalunya	2.194	2.772	3.287	18,6	8.012.231	4,1
Comunitat de Madrid	1.351	1.376	1.413	2,7	7.009.268	2,0
Navarra	429	345	402	16,5	678.333	5,9
Comunitat Valenciana	593	562	597	6,2	5.319.285	1,1
Extremadura	531	273		-100,0	1.054.681	0,0
Galícia	842	765	795	3,9	2.705.833	2,9
Illes Balears	505	589	721	22,4	1.231.768	5,9
La Rioja	190	162	236	45,7	324.184	7,3
País Basc	361	344	320	-7,0	2.227.684	1,4
Principat d'Astúries	218	-	-	-	1.009.599	0,0
Regió de Múrcia	687	497	-	-100,0	1.568.492	0,0
Total	12.598	12.336	12.512	1,4	48.402.816	2,6

Font. Elaboració pròpia a partir de les consultes als portals de transparència de les comunitats autònomes.

Nota. SAIP correspon a sol·licitud d'accés a la informació pública.

En relació amb el tipus d'informació sol·licitada, en el qüestionari es proposa una classificació a partir de la tipologia temàtica establerta per la Llei 19/2014, que és força similar a la classificació proposada per la resta de normatives en matèria de transparència en l'àmbit estatal i autonòmic, i a la proposada pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC) i la Xarxa de Govern Oberts.

Ara bé, la majoria d'administracions tramiten les sol·licituds d'accés a la informació pública sense fer una classificació prèvia de les sol·licituds d'accés. Només el 18,5 % classifiquen la informació sol·licitada temàticament.

En aquest sentit, la classificació de documents és una de les aplicacions més comunes en projectes d'intel·ligència artificial amb risc baix i podria ser útil per recollir informació que requereix una publicació més activa per part de les administracions públiques, més enllà de la que exigeix la normativa. Això seria especialment útil en l'àmbit local, que és on es concentra el major nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública i on hi ha més dificultats per classificar la informació.

En relació amb el contingut de les sol·licituds, la informació que més es demana afecta l'àmbit institucional i organitzatiu, seguida de l'acció de govern i la normativa. En canvi, la informació que menys es demana és la relacionada amb els canals i els mecanismes de participació ciutadana i la gestió econòmica.

 **Taula 27. Sol·licituds d'accés a la informació pública en funció del contingut**

	2020	2021	2022	2023	2024	% sobre 2024	Var. 2023-2024 (%)
Informació institucional i organitzativa	640	1.098	1.320	1.833	3.087	10,2	68,4
Gestió dels serveis públics	742	759	1.028	1.711	963	3,2	-43,7
Acció de govern i normativa	290	1.006	669	752	1.455	4,8	93,5
Contractes, convenis i subvencions	295	360	364	377	470	1,6	24,7
Gestió econòmica	150	445	398	507	359	1,2	-29,2
Canals i mecanismes de participació ciutadana	8	9	40	35	39	0,1	11,4
Altra informació	1.355	3.997	4.913	6.335	6.200	20,5	-2,1
No classificades	6.394	8.438	8.974	12.160	17.742	58,5	45,9
Total	9.874	16.112	17.706	23.710	30.315	100,0	27,9

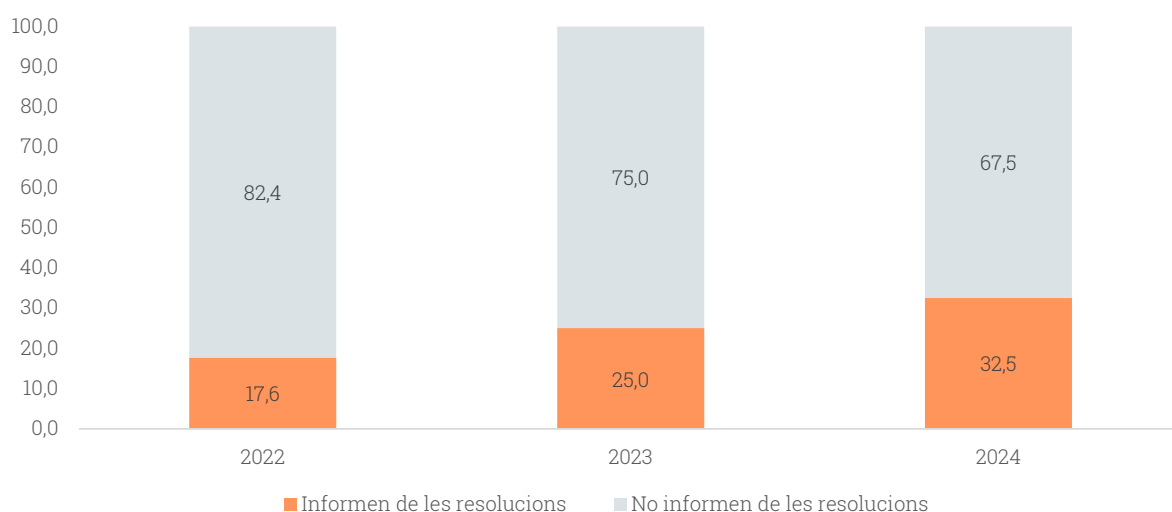
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Finalment, només un 32,5 % de les administracions avaluades mitjançant el test del sol·licitant ocult incorporen informació sobre sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes, tramitades i resoltes l'any anterior. Tot i que cada cop són més les administracions que publiquen aquesta informació als seus portals, la dada continua sent encara insuficient.

Cal tenir present que disposar d'aquesta informació pot reduir el nombre de sol·licituds que es presenten a les administracions, perquè pot ser que ja s'hagin resolt prèviament en una altra petició. També pot servir per detectar les sol·licituds que es presenten de manera més freqüent, amb l'objectiu d'incorporar aquesta informació de manera més permanent i estable als portals de les administracions.



Gràfic 15. Percentatge d'administracions que informen de les resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades l'any previ a l'estudi



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Què recomanem?

- ☒ Recollir en format reutilitzable totes les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades, a fi de detectar les més freqüents.
- ☒ Elaborar des del Consorci AOC un registre unificat de sol·licituds d'accés a la informació pública que permeti fer-ne una classificació temàtica i identificar la informació més sol·licitada en l'àmbit local, aprofitant, si es considera convenient, funcionalitats d'intel·ligència artificial que ja s'utilitzen amb aquesta finalitat.
- ☒ Utilitzar els mecanismes de suport previstos a la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, per part dels municipis rurals que tinguin dificultats per complir la normativa en matèria de transparència.
- ☒ Intensificar les campanyes institucionals en matèria de dret d'accés a la informació pública per garantir que la ciutadania, les entitats i les empreses privades coneixen aquest dret.

Presentació de sol·licituds

Què detectem?

■ Per primer cop des que el Síndic de Greuges avalua l'accés a la informació pública, totes les administracions permeten presentar les sol·licituds d'accés per mitjans electrònics i presencialment.

■ La cita prèvia per tramitar una sol·licitud d'accés de manera presencial continua constant com a obligatòria en el 6,7 % de les administracions avaluades.

■ El 97,2 % de les administracions catalanes disposen d'un formulari específic per a les sol·licituds d'accés.

■ S'ha incrementat un 6,2 % el nombre d'administracions que ubiquen el formulari de sol·licitud d'accés en el seu portal de transparència.

En aquest apartat i en els següents del capítol relatiu al dret d'accés, es presenten principalment els resultats obtinguts del test del sol·licitant ocult. Cal destacar que, en aquest capítol, no es tindrà tan present el principi de ruralitat, ja que, de moment, el test del sol·licitant ocult s'aplica només als municipis de més de 500 habitants.

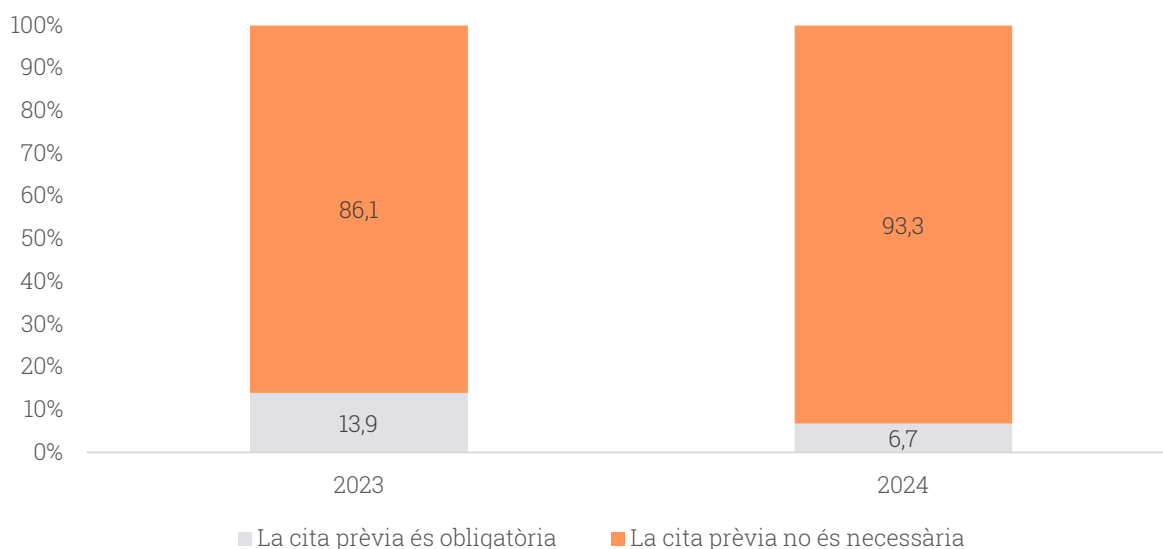
Les dades obtingudes mitjançant el test del sol·licitant ocult mostren que el 100 % de les administracions avaluades permeten presentar la sol·licitud d'accés a la informació pública per mitjans electrònics. Cal recordar que en anteriors anys, tot i que els percentatges eren molt elevats, sempre hi havia alguna administració que no tenia encara habilitada aquesta opció. De la mateixa manera, el 100 % de les administracions permeten presentar la sol·licitud de manera presencial.

Tot i això, encara hi ha un 6,7 % de les administracions que, si s'opta per tramitar la sol·licitud de manera presencial, exigeixen que es concertï cita prèvia. És positiu, però, que l'exigència de cita la prèvia es redueixi progressivament. A aquest efecte, cal destacar l'aprovació de la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que preveu la modificació de l'article 21 i, concretament, l'article 21.4, que queda redactat de la manera següent: "La cita prèvia no pot ésser obligatòria en cap cas i només es pot establir per a millorar els serveis d'atenció presencial."

En aquest sentit, cal recordar que el Síndic de Greuges, tant en diverses actuacions d'ofici com en el seu informe anual de transparència, ha recordat reiteradament des de l'any 2021 la necessitat d'eliminar la cita prèvia obligatòria en l'atenció presencial.



Gràfic 16. Percentatge d'administracions que informen que la cita prèvia és obligatòria per presentar la sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

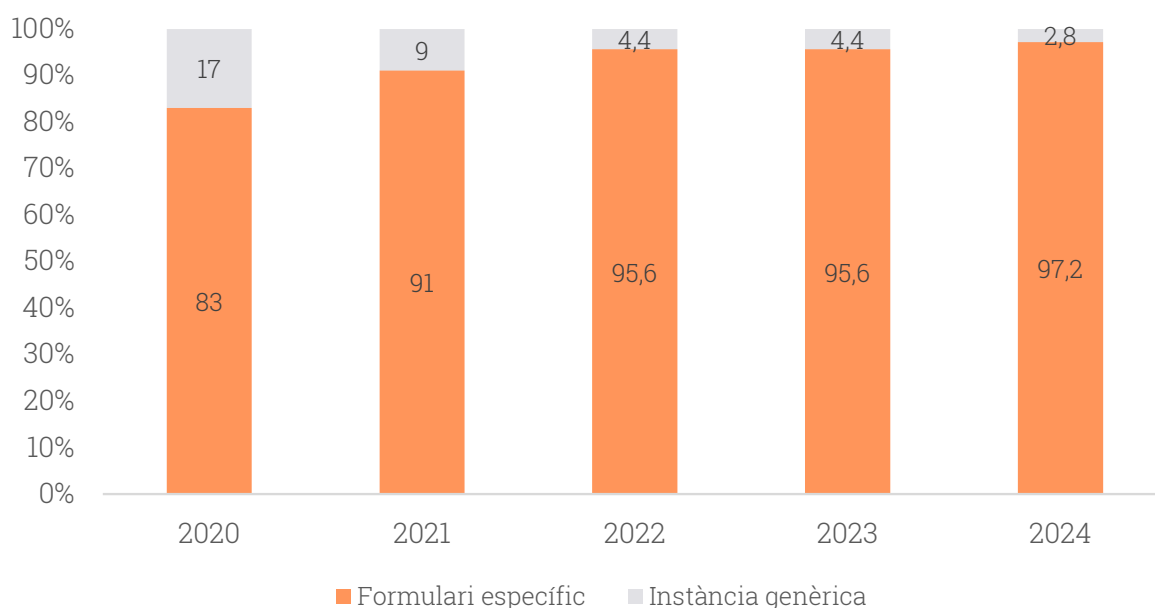
A més, el Síndic de Greuges ha incidit de manera reiterada en la necessitat de disposar d'un formulari específic per a les sol·licituds d'accés a la informació pública en lloc de derivar-les a la instància genèrica, com es feia en alguns casos en el passat. Cal recordar que és recomanable disposar d'un formulari específic, tant per a la ciutadania com per a l'Administració.

El fet que hi hagi camps d'informació específics i dades concretes ajuda a millorar la qualitat de les dades per a l'Administració i fa que la ciutadania demani la informació de manera més detallada i explícita. A més, això és una garantia per al ciutadà i permet una actuació més acurada de l'Administració, ja que en una instància genèrica el termini per resoldre és de tres mesos, mentre que en una sol·licitud d'accés a la informació pública el termini és d'un mes.

Les dades de les administracions mostren una progressió positiva en la incorporació del formulari específic: el 97,2 % de les administracions catalanes avaluades ja disposen d'un formulari específic per sol·licitar l'accés a la informació pública.



Gràfic 17. Evolució del percentatge d'administracions amb formulari específic de sol·licitud d'accés a la informació pública

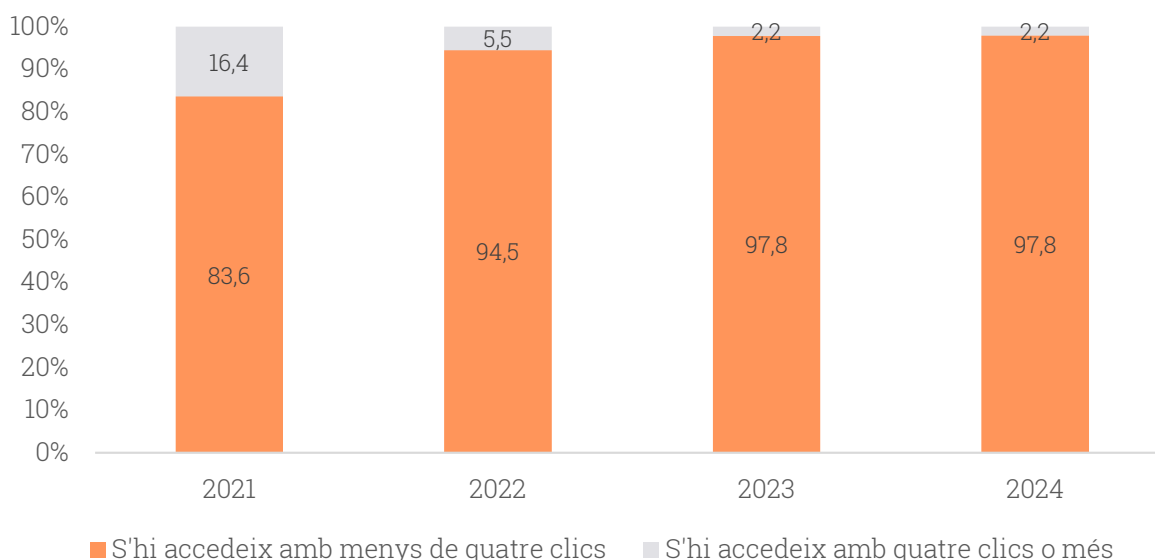


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Pel que fa a la ubicació del formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública, és important que es trobi a la pàgina inicial o als primers nivells del lloc web de l'administració. En aquest sentit, mitjançant el test del sol·licitant ocult, avaluem quin és el nivell de profunditat en què es troba el formulari. Segons les dades, el 97,8 % de les administracions avaluades permeten accedir al formulari amb menys de quatre clics, una xifra similar a la de l'any anterior.



Gràfic 18. Evolució del percentatge d'administracions que ubiquen el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en els primers nivells del lloc web

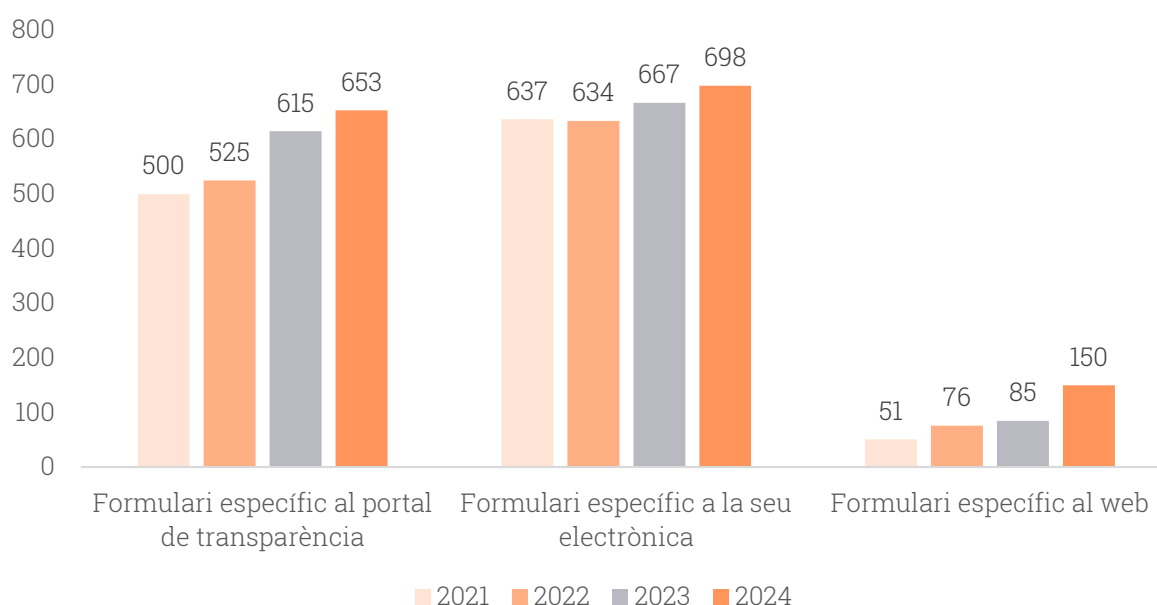


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Un altre dels aspectes que es valora positivament en el test del sol·licitant ocult és que el formulari de transparència estigui disponible al portal de transparència, a la seu electrònica o al web, per facilitar la localització del tràmit. Les dades mostren que **s'ha produït un increment del 6,2 % del nombre d'administracions avaluades que han incorporat el formulari al portal de transparència, un 4,7 % en el cas de la seu electrònica i un 76,5 % en el cas del web.**



Gràfic 19. Localització del tràmit específic de sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia.

Malgrat això, continuen havent-hi problemes amb els enllaços (de vegades no funcionen, no es trobava la pàgina o es redirigeix l'usuari a un altre contingut) o amb els formularis (de vegades són diferents depenent de si s'hi accedeix a través de la seu electrònica o del portal de transparència). Aquests problemes es fan constar en les observacions dels informes individuals sobre el dret d'accés, a fi que les administracions els puguin corregir.

Què recomanem?

- ☒ Eliminar la cita prèvia obligatòria en l'atenció presencial a la ciutadania.
- ☒ Garantir que totes les administracions catalanes disposin d'un formulari específic per tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública, com a garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ☒ Ubicar el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública als primers nivells del lloc web de l'administració, per facilitar-hi l'accés de la ciutadania.
- ☒ Ubicar el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública al portal de transparència, a la seu electrònica o al lloc web de les administracions públiques.
- ☒ Revisar periòdicament els enllaços dels web de les administracions per garantir que funcionen correctament.

Informació sobre el dret d'accés a la informació pública en el catàleg de tràmits

Què detectem?

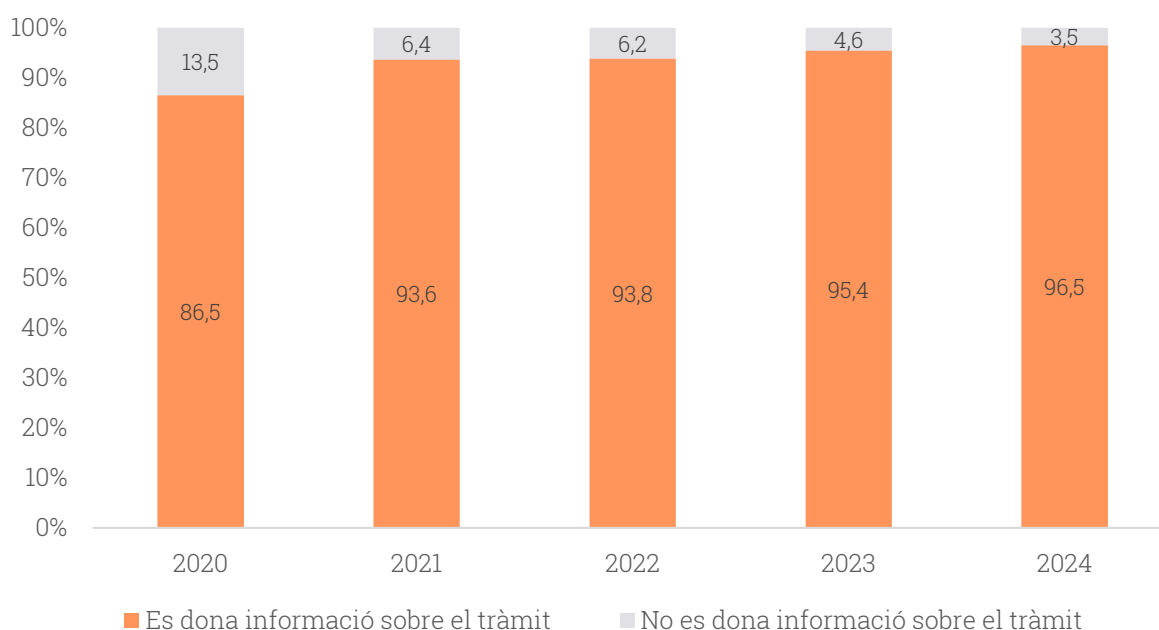
- Un 96,5 % de les administracions donen informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública en els seus llocs web.
- Hi ha manca d'informació pel que fa als recursos que es poden interposar i l'òrgan competent per resoldre'ls.
- Els mecanismes de suport habilitats per l'Administració per garantir que les persones interessades poden fer la tramitació de manera electrònica i reduir la bretxa digital són insuficients.
- Només el 12 % de les administracions informen respecte del termini mitjà de resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Els mecanismes de suport habilitats per l'Administració per garantir que les perso-

El catàleg de procediments de l'Administració ha d'oferir informació com més detallada millor per resoldre qualsevol dubte que pugui tenir la persona interessada respecte de la tramitació d'un procediment. En aquest sentit, convé recordar que l'article 35.1 del Decret 8/2021 obliga les administracions a disposar d'un catàleg actualitzat de tots els procediments administratius, el qual ha d'indicar quins tràmits integren un procediment, la documentació que s'ha d'aportar en cada tràmit, quin és el sentit del silenci administratiu, la informació sobre quins són els recursos que es poden interposar contra els actes administratius, el termini per interposar-los i l'òrgan competent per resoldre'ls.

La majoria d'administracions (el 96,5 %) ofereixen informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública als seus llocs web. Cal tenir en compte, però, que molts ens dependents deriven les persones interessades a la informació de l'ens matriu.



Gràfic 20. Percentatge d'administracions que donen informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública en els seus llocs web



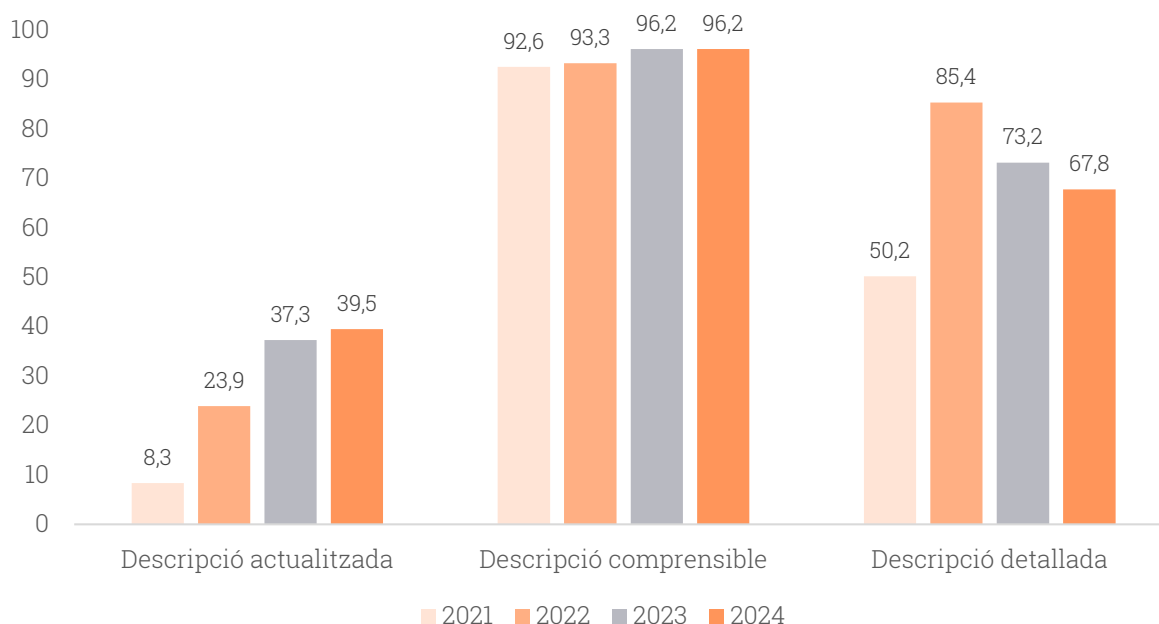
Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Ara bé, perquè aquesta informació sigui útil per a la ciutadania, és necessari que sigui detallada, estigui actualitzada i sigui comprensible. El 39,5 % de les administracions públiques catalanes ofereixen una descripció actualitzada de la tramitació, si bé convé destacar que durant el 2024 algunes administracions han fet servir la plataforma del Sistema d'Informació Administrativa (SIA), que no conté tota la informació que hauria de tenir un catàleg de tràmits.

Pel que fa a la descripció detallada, les administracions solen informar dels passos que cal seguir durant la tramitació, o dels efectes del silenci administratiu. No obstant això, és més difícil localitzar informació sobre els recursos que pot interposar la persona interessada i sobre l'òrgan competent per resoldre'ls.



Gràfic 21. Evolució del percentatge d'administracions que ofereixen una descripció actualitzada, comprensible i detallada del tràmit



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

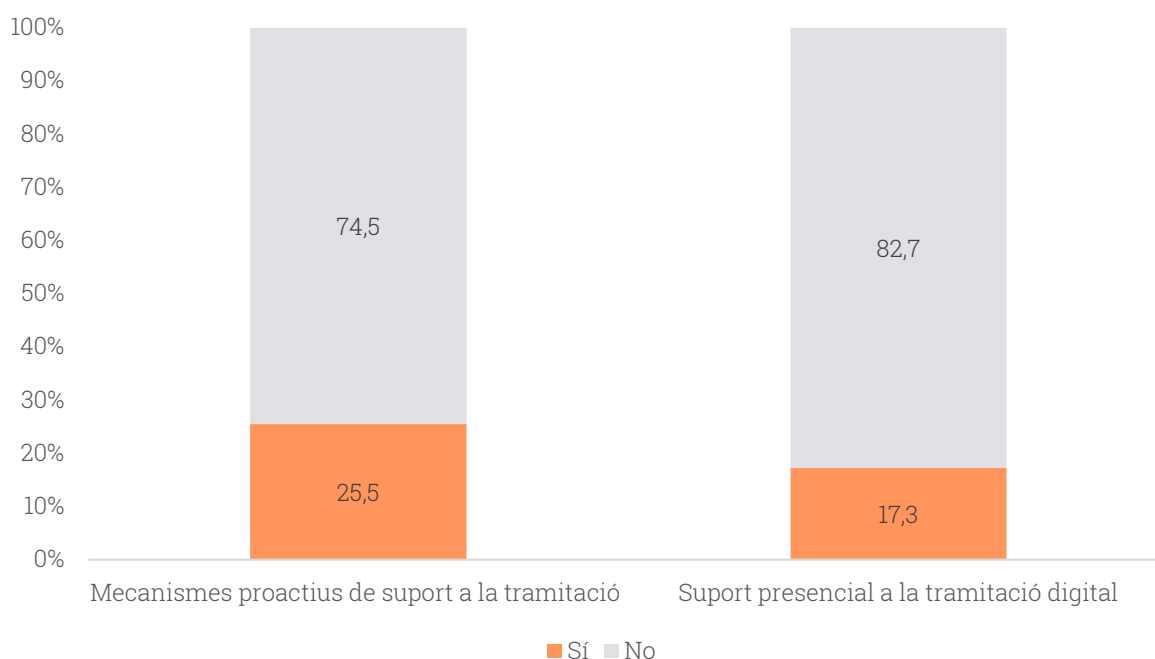
L'any 2024, mitjançant l'eina del test del sol·licitant ocult, hem consultat els mecanismes que les administracions posen a l'abast de les persones interessades per donar-los suport davant les dificultats que pot plantejar formular la sol·licitud per mitjans electrònics. **Algunes administracions han habilitat serveis que permeten oferir aquests mecanismes d'assistència o suport i reduir la bretxa digital**, com per exemple el servei "Fem-ho fàcil", de la Diputació de Barcelona, o l'Oficina 360.

En aquest sentit, vam valorar si en la informació del tràmit s'anunciava de forma visible i clara l'existència d'un telèfon genèric o un bot de conversa per resoldre dubtes de manera immediata i síncrona, o el servei "et truquem nosaltres". Les dades mostren que l'ús d'aquestes eines de suport és encara limitat, ja que només el 25,5 % de les administracions ofereixen aquest tipus de mecanismes.

També vam valorar si en la informació del tràmit s'oferia, alternativament, mecanismes de suport presencial a la tramitació digital, com ara punts digitals o oficines de suport. En aquest cas, els percentatges són encara menors: només n'ofereixen el 17,3 % de les administracions.



Gràfic 22. Mecanismes de suport a la tramitació digital

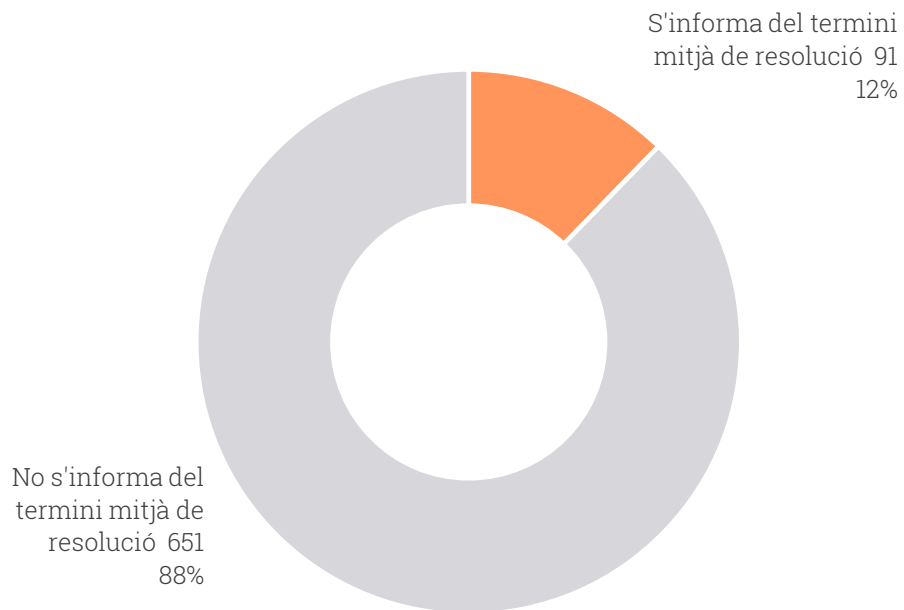


Font. Elaboració pròpia.

Finalment, vam valorar si l'Administració incloïa en la informació del tràmit quin era el termini mitjà de resolució del procediment. Tot i que no és obligatori, creiem que disposar d'aquesta informació pot ajudar tant la persona interessada, per conèixer quin és el termini mitjà de resolució, com les administracions, ja que els pot permetre comparar-se amb d'altres i identificar oportunitats de millora en la seva tramitació. En aquest cas, encara que la informació no estigués disponible directament en el tràmit, també donàvem per vàlida la resposta si apareixia en alguna avaluació publicada de l'Administració.



Gràfic 23. Informació sobre el termini mitjà de resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia.

Què recomanem?

- ☑ Garantir que totes les administracions catalanes ofereixin informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública en els seus llocs web. En el cas d'ens dependents, com a mínim, s'hauria d'enllaçar amb la informació a l'ens matriu, si no en publiquen de pròpia.
- ☑ Revisar la informació que s'ofereix del tràmit per garantir un llenguatge planer i comprensible per a la ciutadania.
- ☑ Garantir que les administracions incorporin informació sobre els recursos que les persones poden interposar davant la manca de resolució o de lliurament de la informació, i també sobre l'òrgan competent per resoldre'ls.
- ☑ Garantir que la informació estigui actualitzada, i revisar especialment que es manté l'actualització quan es produeix un canvi de plataforma.
- ☑ Oferir suport en la tramitació digital, tant de manera proactiva (perquè la persona tingui alternatives per rebre suport en el moment de tramitar electrònicament), com de manera reactiva (permetent que la persona es desplaci a una oficina per rebre aquest suport).
- ☑ Informar sobre el termini mitjà de resolució dels tràmits en la informació del tràmit. Tot i que no és una informació obligatòria, permet a les persones fer-se una idea del temps que trigarà l'Administració a facilitar-los la informació sol·licitada.

Formulari de sol·licitud d'accés i notificacions de recepció

Què detectem?

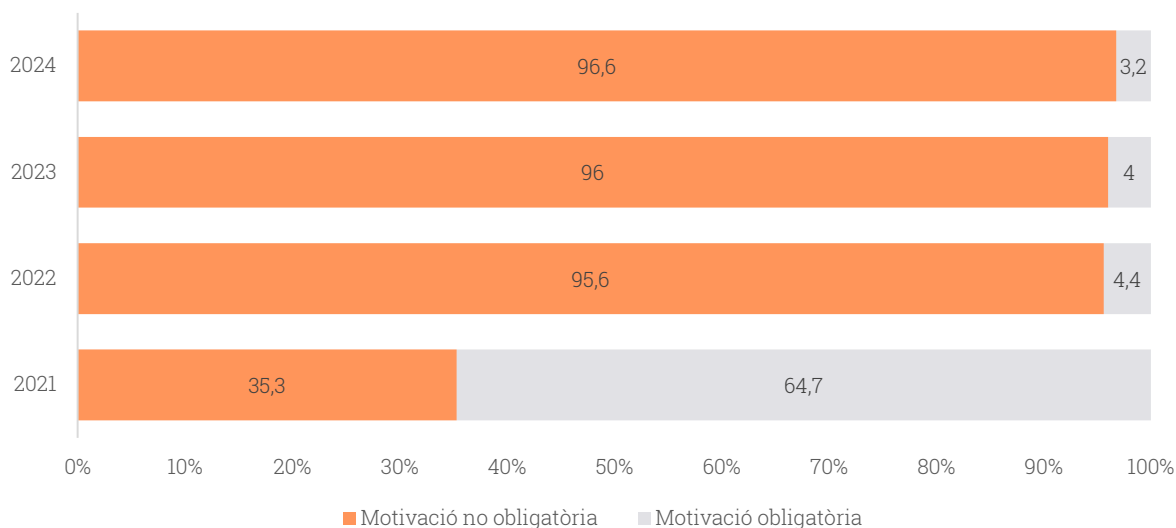
- És destacable l'esforç que han fet el Consorci AOC i la Generalitat de Catalunya per habilitar en el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública la majoria dels canvis que proposa el Síndic de Greuges.
- Només un 3,2 % de les administracions avaluades mantenen el camp "motivació" com a obligatori.
- El 12,4 % de les administracions avaluades mantenen l'adreça postal com a camp obligatori.
- El 73,5 % de les administracions avaluades distingeixen entre forma (tipus de suport) i format (tipus de document) en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- El 99,2 % de les administracions garanteixen de forma adequada sistemes d'identificació categoritzats com a baixos, d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Només un 15,5 % de les administracions tenen habilitada la funcionalitat de desar el tràmit en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.

Des de l'any 2021, quan el Síndic de Greuges va començar a elaborar els informes individuals de dret d'accés, tant la Generalitat de Catalunya com el Consorci AOC estan modificant els formularis per complir els requeriments que aquesta institució els demana. Així, progressivament, s'han anat introduint canvis pel que fa a la no obligatorietat de motivar la sol·licitud, a l'obligatorietat d'incloure l'adreça postal i, els darrers anys, a la distinció entre forma i format. Considerem que la distinció entre la forma o el suport (paper o electrònic) i el format (full de càlcul, document de text, etc.) és necessària per donar la informació tal com la demana la persona interessada, tot i que no ho preveuen ni la Llei 19/2014 ni el Decret 8/2021.

Després del canvi del Consorci AOC el 2021 pel que fa a la motivació, s'ha eliminat de manera progressiva l'obligatorietat d'incloure aquesta informació. En aquest sentit, recordem que el Síndic de Greuges sempre ha manifestat que aquest camp no ha de ser obligatori, sens perjudici que si la persona interessada facilita voluntàriament aquesta informació pot ajudar a concretar des de l'inici la informació que demana.



Gràfic 24. Evolució del percentatge d'administracions que tenen la motivació com a camp obligatori en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública

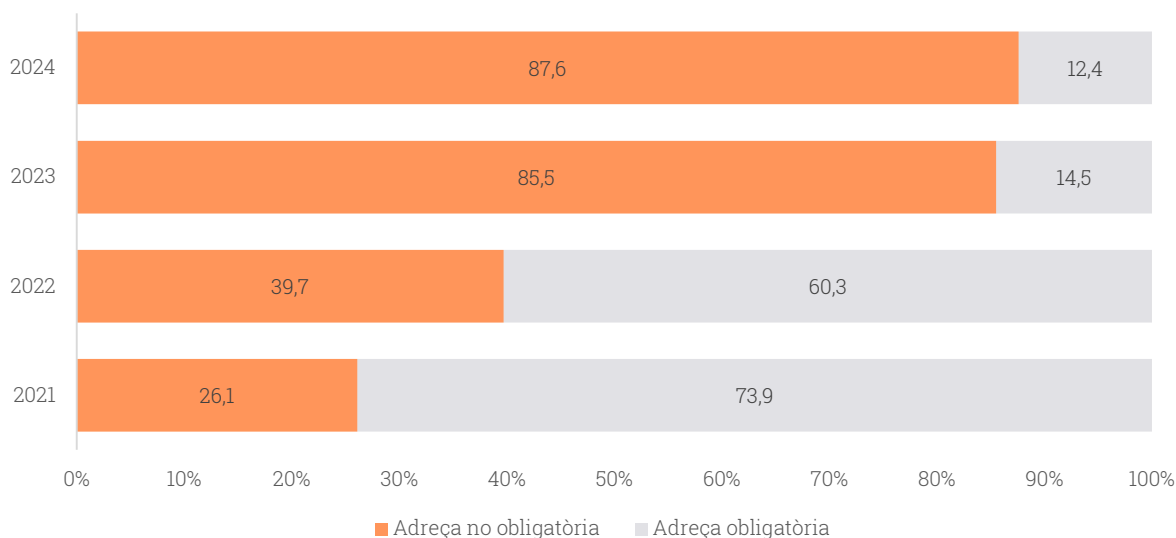


Font: Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Pel que fa a l'adreça postal, que en molts formularis constava com a obligatòria, també s'ha anat reduint l'obligatorietat d'oferir aquesta informació, especialment des de l'any 2022, moment en què s'introdueixen els informes individuals de dret d'accés.



Gràfic 25. Evolució del percentatge d'administracions que tenen l'adreça postal com a camp obligatori en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública

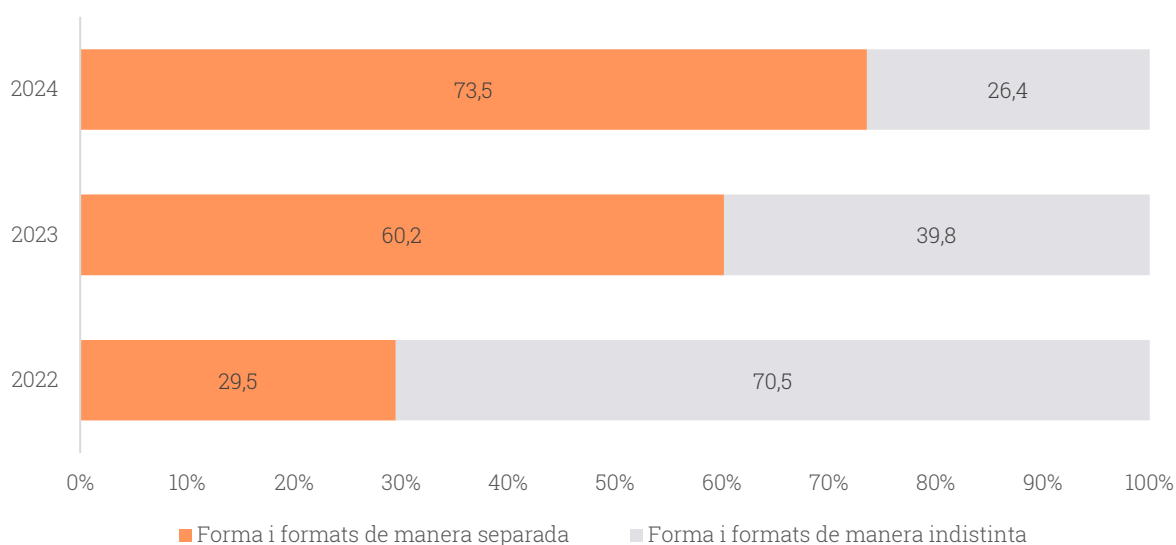


Font: Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Finalment, en relació amb la distinció entre forma i format en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública, actualment el 73,5 % de les administracions la fan, i distingeixen entre forma o tipus de suport (electrònic o paper) i tipus de format (full de càlcul, document de text, etc.).



Gràfic 26. Evolució del percentatge d'administracions que distingeixen entre forma i format en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

En relació amb la identificació de les persones sol·licitants, la normativa en matèria de transparència requereix sistemes d'identificació categoritzats com a baixos en el marc de l'Esquema Nacional de Seguretat. Les dades recollides mitjançant l'avaluació del test del sol·licitant ocult posen de manifest que pràcticament totes les administracions (el 99,2 %) fan servir de forma adequada aquests nivells de sistemes d'identificació.

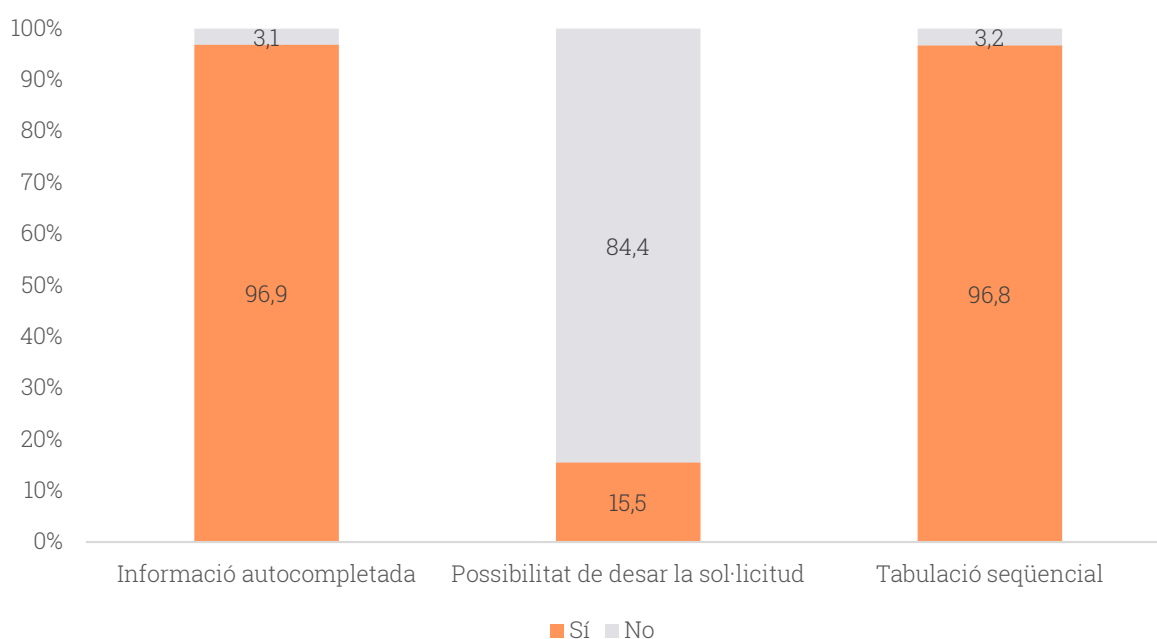
Durant l'any 2024, hem consultat també aspectes relatius a la usabilitat o l'accessibilitat, com ara la informació autocompletada (és a dir, que, si ja es disposa de la informació, no cal que la persona interessada la torni a emplenar), la tabulació seqüencial dels camps (per facilitar la incorporació de la informació) i la possibilitat de desar la sol·licitud. Si bé és cert que les sol·licituds d'accés a la informació pública no requereixen un temps d'elaboració elevat, aquestes funcionalitats, si s'incorporen, poden servir també per al conjunt de tràmits de la plataforma, fet que considerem positiu per a la ciutadania.

Les dades mostren que, mentre que la informació autocompletada i la tabulació seqüencial estan implementades per la pràctica totalitat de les administracions catalanes, la funcionalitat de desar el tràmit encara no està completament implantada en totes elles.

La Generalitat de Catalunya ha resolt positivament la incidència que no permetia desar el tràmit en els seus formularis, coincidint amb la fase d'al·legacions dels informes individuals de dret d'accés



Gràfic 27. Percentatge d'administracions que garanteixen la informació autocompletada, la tabulació seqüencial i la possibilitat de desar el tràmit en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Què recomanem?

- ☒ Garantir que totes les administracions públiques catalanes eliminin l'obligatorietat del camp de "motivació" en els seus formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- ☒ Garantir que totes les administracions públiques eliminin l'obligatorietat de facilitar l'adreça postal en els seus formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- ☒ Garantir que totes les administracions distingeixin entre forma (suport) i format (tipus de document) en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- ☒ D'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat, cal mantenir l'ús de sistemes d'identificació baixos per formular sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ☒ Cal garantir la usabilitat i l'accessibilitat en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- ☒ Cal introduir la funcionalitat de desar el tràmit en els formularis per facilitar les sol·licituds de la ciutadania.

Notificacions de recepció i tramitació

Què detectem?

- El 10,5 % de les administracions disposen del contingut preceptiu de les notificacions de recepció.

Pel que fa a la notificació de recepció, d'una banda, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, obliga les administracions a emetre automàticament una notificació de recepció de la petició. Aquesta notificació ha de ser una còpia autenticada del document que inclogui la data i l'hora de presentació, el número d'entrada de registre i un rebut acreditatiu d'altres documents que, si escau, l'acompanyin, i que en garanteixin la integritat i la no-repudiació.

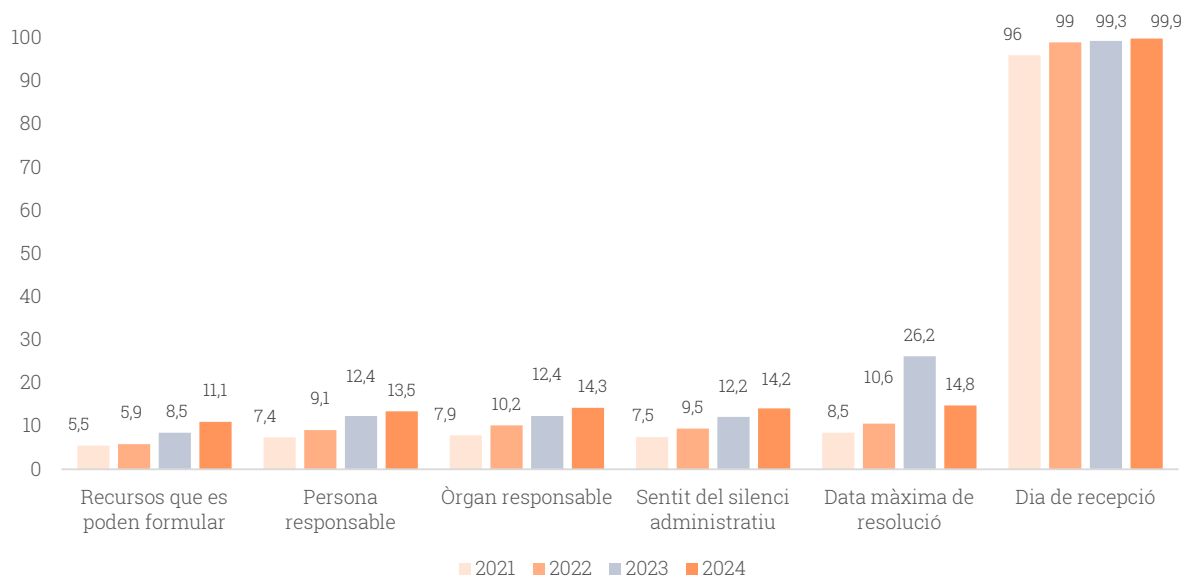
D'altra banda, la Llei 19/2014 i el Decret 8/2021 afegeixen que s'ha d'informar també de la data màxima de resolució administrativa, dels efectes jurídics del silenci administratiu, de l'òrgan i la persona responsables de tramitar la sol·licitud i dels recursos que es poden formular. El procediment abreujat previst en el Decret 8/2021 no obliga a trametre la notificació de recepció, tot i que pot ser complementària.

Les dades mostren un lleuger increment de la informació incorporada en les notificacions de recepció, a excepció de l'acreditació del dia de recepció que, com que és automàtica, es compleix pràcticament sempre. Cal insistir en la necessitat de donar aquesta informació a la persona interessada per reduir els dubtes en relació amb la tramitació i la resolució del procediment, i per garantir que estigui informada sobre els recursos que pot formular. A més, si el procediment estigués automatitzat, complir amb aquest requisit no hauria de ser difícil. En aquest sentit, cal recordar que diversos ens han impulsat plantilles en llenguatge planer i comprensible que poden afavorir l'automatització.

Tot i això, convé destacar que, mentre que l'any 2022 un 5,6 % de les administracions notificaven la recepció amb tot el contingut preceptiu, aquesta dada va augmentar fins al 8,1 % l'any 2023, i el 2024 va arribar al 10,5 %. Tot i aquest increment, encara queda un notable marge de millora que confiem que es consolidi en el proper exercici.



Gràfic 28. Evolució del contingut inclòs en les notificacions de recepció



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Quant a la tramitació de les sol·licituds, la Llei 19/2014 estableix la manera com s'ha de procedir davant de diferents supòsits que poden sorgir durant el procés de tramitació:

- Necessitat de concretar la informació davant de sol·licituds imprecises (article 28)
- Derivació de les sol·licituds perquè l'Administració o l'òrgan no disposen de la informació (article 30)
- Afectació de drets o interessos de terceres persones (article 31)

Cal tenir present que, en el cas del test del sol·licitant ocult, l'objectiu és reduir al mínim la càrrega de treball de les administracions. En aquest sentit, el nombre de casos en què es poden produir aquests tres supòsits és mínim.



Taula 28. Supòsits de tramitació en les sol·licituds d'accés a la informació pública

	2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
Concreció	4,1	4,8	2,2	1,5
Derivació	2,3	1,2	0,7	0,7
Afectació de terceres persones	0,1	0,0	0,1	0,0

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

El supòsit que més s'ha produït, tot i ser minoritari, és la necessitat de concretar la informació. Això s'ha produït en tres consells comarcals i vuit departaments de la Generalitat de Catalunya, amb un comportament força diferenciat en funció del tipus d'administració. Els consells comarcals han utilitzat vies informals (com el telèfon o el correu electrònic) per demanar la concreció d'informació, mentre que la Generalitat de Catalunya ha utilitzat vies més formals. A conseqüència de l'ús de la via formal, i atenent a l'automatització del procediment i l'estudi de les obligacions normatives, la Generalitat de Catalunya ha afegit a la comunicació el termini per poder donar resposta a la concreció i l'advertència d'arxivament, fet que no ha ocorregut en els consells comarcals.

De nou, l'estudi i el disseny del procediment condicionen la informació que l'Administració posa a disposició de la ciutadania, així com les garanties per a l'exercici dels seus drets. En aquest sentit, cal que les administracions analitzin i dissenyin un procediment digitalitzat per donar compliment a tots els requeriments normatius.

Pel que fa a la derivació, només s'ha produït en cinc casos, fonamentalment ens dependents de l'Administració local que han derivat la sol·licitud a l'ens matriu, complint amb els terminis previstos. Ara bé, només en un cas s'ha informat sobre l'òrgan al qual es derivava la sol·licitud, la informació sobre la data de resolució o el sentit del silenci administratiu, entre d'altres.

Què recomanem?

- ☒ Incorporar la notificació de recepció en el procediment de sol·licitud d'accés a la informació pública, amb tot el contingut preceptiu.
- ☒ Garantir que les administracions analitzin i dissenyin un procediment digitalitzat amb l'objectiu de donar compliment a tots els requeriments normatius.

Finalització

Què detectem?

- Tot i ser una causa de finalització poc freqüent, la inadmissió de sol·licituds s'ha incrementat durant l'any 2024, fins arribar al 2,6 % de les sol·licituds presentades.
- Ha augmentat progressivament el nombre d'inadmissions per part de l'Administració, adduint que la informació demanada no existeix.
- El 84,4 % de les administracions avaluades a partir del test del sol·licitant ocult han resolt la sol·licitud d'accés a la informació pública.
- El 94,1 % de les resolucions informen de l'òrgan competent per resoldre la sol·licitud.
- El 50,7 % de les resolucions informen sobre les vies de recurs que poden interposar les persones interessades.
- El percentatge de desestimacions de les sol·licituds d'accés a la informació pública es manté similar al dels anys anteriors.
- En el 42,7 % de les administracions s'ha hagut de requerir la resolució un cop passat el termini previst.

El procediment d'accés a la informació pública es pot finalitzar o bé perquè no s'admet a tràmit la sol·licitud, o bé perquè s'ha emès una resolució estimatòria o desestimatòria, parcial o total.

Causes d'inadmissió

Segons les respostes de les administracions al qüestionari, s'han produït 779 inadmissions de sol·licituds d'accés a la informació pública, que representen un 2,6 % del total de sol·licituds d'accés presentades durant l'any 2024. Aquesta xifra és lleugerament superior a la d'anys anteriors, en què mai s'havia superat el 2 %. Amb tot, la inadmissió continua sent una causa de finalització minoritària.



Taula 29. Evolució de les sol·licituds no admeses a tràmit

	Nre.	Var. (%)	SAIP	Inadmissions/SAIP (%)
2020	132	–	9.874	1,3
2021	299	126,5	16.112	1,9
2022	279	-6,7	17.706	1,6
2023	403	44,4	23.710	1,7
2024	779	93,3	30.315	2,6

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.
Nota. SAIP correspon a sol·licitud d'accés a la informació pública.

Per tipus d'administració, la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments de 5.000 a 20.000 habitants són les administracions que més han inadmes a tràmit les sol·licituds d'accés a la informació pública, seguides dels ajuntaments de 20.000 a 50.000 habitants.



Taula 30. Nombre de sol·licituds no admeses a tràmit per tipus de subjecte

Subjectes	2020	2021	2022	2023	2024	%
Administració local	57	125	52	61	426	54,7
Ajuntaments	46	99	41	51	397	51,0
Municipis de 0 a 500 habitants	1	3	0	0	29	3,7
Municipis de 501 a 5.000 habitants	6	25	3	5	54	6,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	16	20	17	14	183	23,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	3	8	8	21	64	8,2
Municipis de més de 50.000 habitants	20	43	13	11	67	8,6
Ens supramunicipals	11	26	11	10	29	3,7
Conselh Generau d'Aran		1	0	0	0	0,0
Consells comarcals	3	6	1	1	5	0,6
Diputacions	1	9	3	6	21	2,7
Àrees metropolitanes	7	10	7	3	3	0,4
Generalitat de Catalunya i ens dependents	71	158	226	339	341	43,8
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	0	0	1	3	2	0,3
Universitats	4	16	–	–	10	1,3
Total	132	299	279	403	779	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

Pel que fa als motius d'inadmissió, en la majoria de casos les administracions argumenten que la informació sol·licitada no existeix. Aquest tipus d'inadmissió ha continuat augmentant els darrers anys. De fet, mentre que el 2023 el 34 % de les sol·licituds inadmeses es van rebutjar per aquesta raó, el 2024 aquest percentatge ha pujat al 42 %.



Taula 31. Nombre de sol·licituds inadmeses, segons el motiu d'inadmissió

	2020	2021	2022	2023	2024	% de 2024
Abús de dret	18	1	18	12	10	1,3
Notes, esborranys, resums opinions o qualsevol document de treball sense rellevància o interès públic	19	141	19	18	20	2,6
Informació en fase d'elaboració i que s'ha de fer pública en un termini de tres mesos	18	10	28	39	38	4,9
Consultes jurídiques, peticions d'informe o dictamen	31	30	19	44	34	4,4
Informació que requereix una tasca complexa d'elaboració o reelaboració	19	18	32	36	38	4,9
La informació demanada no existeix	–	–	79	137	327	42,0
Altres	–	–	84	117	312	40,1
Total	105	200	279	403	779	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

En el cas de les sol·licituds presentades mitjançant el test del sol·licitant ocult, durant el 2024 s'han produït set inadmissions: tres de departaments de la Generalitat de Catalunya i quatre d'ajuntaments.

Pel que fa als ajuntaments, en el cas del d'Albesa, a qui es demanava el percentatge del pressupost d'inversió del 2023 executat en format reutilitzable, l'Ajuntament va inadmetre la sol·licitud per considerar que era una tasca complexa d'elaboració i perquè no podia disposar de les dades en format reutilitzable.

L'Ajuntament de l'Armentera, a qui es va presentar la mateixa sol·licitud, la va inadmetre perquè les dades ja estaven publicades al portal de transparència. En aquest cas, considerem que la inadmissió no era la millor fórmula per resoldre aquesta petició, sinó que hauria calgut estimar-la i lliurar la informació mitjançant un enllaç, tal com s'ha fet finalment.

L'Ajuntament de Calafell va inadmetre la sol·licitud de despeses protocol·làries i de representació de l'alcalde de l'any 2023, per tractar-se d'una tasca complexa de reelaboració.

I finalment, l'Ajuntament de Girona, a qui se sol·licitava la darrera autoavaluació duta a terme pel grau de compliment intern de les obligacions de publicitat activa,

la va inadmetre al·legant que aquesta informació es podia consultar a través del web Infoparticipa. En aquest sentit, cal recordar que l'autoavaluació és un exercici que ha de fer la mateixa administració i, com s'ha dit més amunt, el fet que la informació estigui publicada no és una causa d'inadmissió.

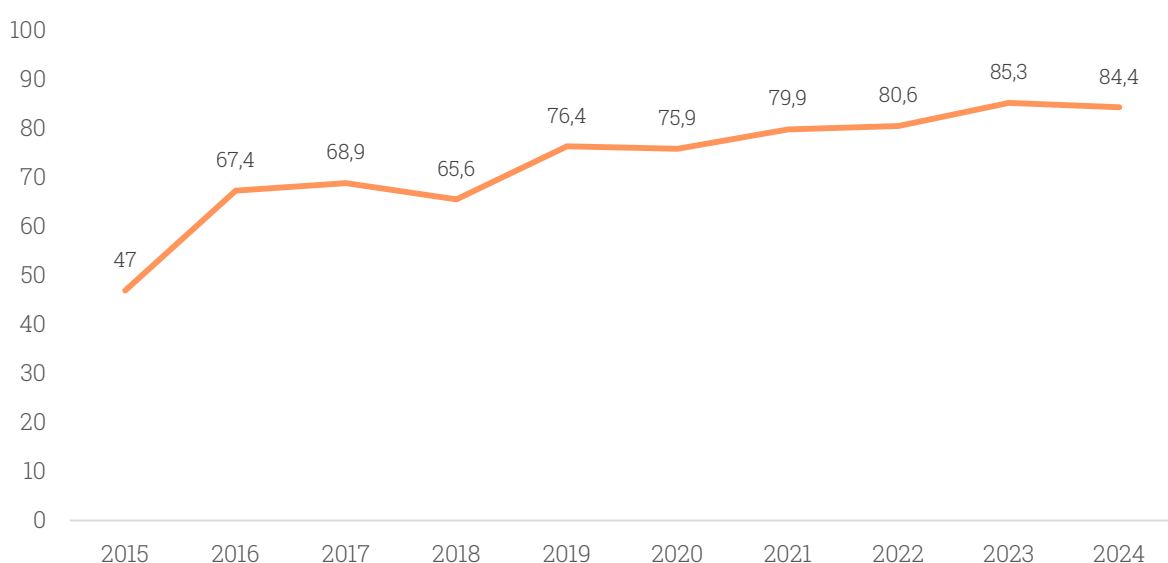
Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, tres departaments van inadmetre la sol·licitud d'estudis i dictàmens del primer semestre de 2024, argüint que la informació demanada no tenia la consideració d'informació pública, atès que no havien contractat cap estudi o dictamen durant el primer semestre de 2024 i la informació no era temporalment preexistent. Malgrat que aquesta causa d'inadmissió no està identificada específicament a la Llei, un dels requisits de la sol·licitud d'accés és que faci referència a informació preexistent.

A més, a excepció d'una administració, la resta incorporaven el peu de recurs a la resolució, per poder interposar un recurs si es considerava adient.

Resolució de sol·licituds d'accés a la informació pública

Pel que fa a la resolució del procediment d'accés a la informació pública, els resultats del test del sol·licitant ocult són similars als de l'any anterior: el 84,4 % de les administracions avaluades han resolt la sol·licitud d'accés a la informació pública que hem presentat.

 **Gràfic 29. Evolució del percentatge de sol·licituds d'accés a la informació pública fetes mitjançant el test del sol·licitant ocult que han estat resoltes**



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Per tipus d'administració, els ajuntaments de 500 a 5.000 habitants són els que han resolt menys sol·licituds, però també són els que menys recursos tenen. En aquest sentit cal reiterar la necessitat que aquests ajuntaments rebin el suport necessari dels ens supramunicipals, tal com estableix la Llei de l'Estatut de municipis rurals.

A més, la dada del 84,4 % de resolució de les sol·licituds fetes a través del test del sol·licitant ocult implica que **un 15,6 % de les administracions avaluades no han resolt la sol·licitud que se'ls ha formulat**. En aquest sentit, si es fa una simulació i es projecta aquesta dada sobre el total de sol·licituds d'accés que les administracions informen que han rebut aquest any (30.315), 4.729 sol·licituds haurien quedat sense resoldre. Aquesta és una dada preocupant pel que fa al compliment del dret d'accés, ja que genera desconfiança i és un perjudici per al conjunt de sol·licituds formulades a les administracions públiques.



Taula 32. Percentatge de sol·licituds formulades mitjançant el test del sol·licitant ocult que han estat resoltes segons el tipus de subjecte

Subjectes	Resoltes	No resoltes	Total	% resolució
Administració local	575	115	690	83,3
Ajuntaments	512	107	619	82,7
Municipis de 501 a 5.000 habitants	323	82	405	79,8
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	124	21	145	85,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	43	3	46	93,5
Municipis de més de 50.000 habitants	22	1	23	95,7
Ens supramunicipals	63	8	71	88,7
Àrees metropolitanes	1	–	1	100,0
Conselh Generau d'Aran	1	–	1	100,0
Consells comarcals	34	6	40	85,0
Diputacions	4	–	4	100,0
Ens dependents	23	2	25	92,0
Generalitat de Catalunya	39	1	40	97,5
Departaments	16	–	16	100,0
Ens dependents	23	1	24	95,8
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	5	0	5	100,0
Universitats	7	0	7	100,0
Total	626	116	742	84,4

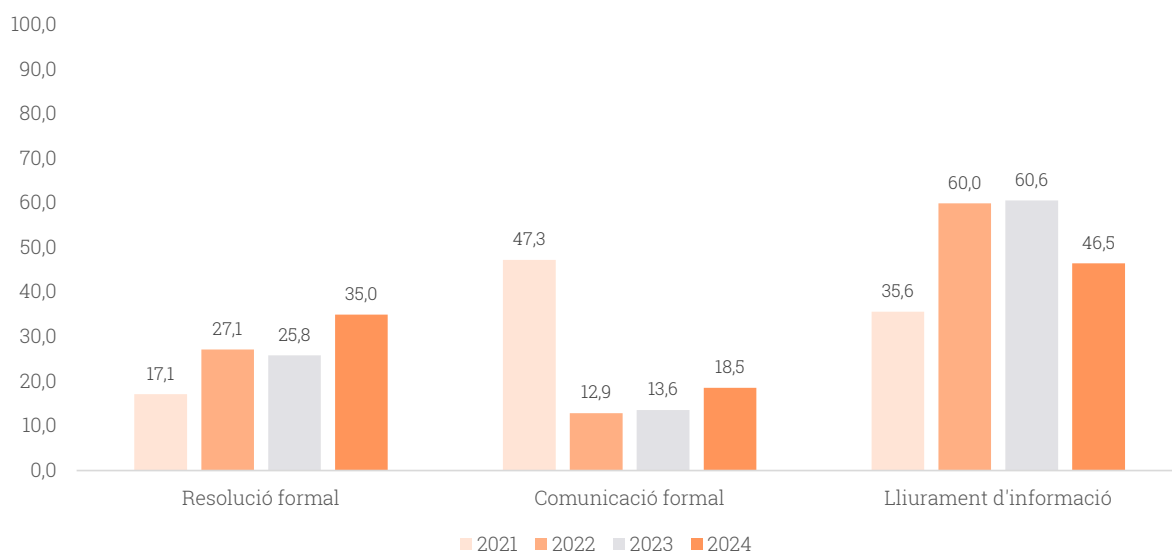
Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.
 Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

Quant a la forma de notificar la resolució, és positiu ressaltar que el 2024 s'ha reduït el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública que s'han resolt simplement facilitant la informació. Al mateix temps, ha augmentat el percentatge d'administracions que fan servir una resolució o una comunicació formal per finalitzar el procediment amb la persona sol·licitant.

Aquest fet, en principi, dona més garanties a la ciutadania, ja que implica rebre un document signat electrònicament, amb informació sobre l'òrgan responsable i, probablement, sobre la possibilitat de presentar un recurs.



Gràfic 30. Forma de notificar la resolució



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

De fet, les dades mostren que els ajuntaments de menys de 20.000 habitants, els consells comarcals i els ens dependents de l'Administració local encara fan un ús excessiu del correu electrònic com a mitjà per finalitzar els procediments de sol·licitud d'accés a la informació pública.



Taula 33. Forma de notificar la resolució segons el tipus d'administració

Subjectes	Resolució formal	%	Comunica- ció formal	%	Facilitació d'informa- ció	%	Total
Administració local	201	35,0	84	14,6	290	50,4	575
Ajuntaments	178	34,8	67	13,1	267	52,1	512
Municipis de 501 a 5.000 habitants	114	35,3	20	6,2	189	58,5	323
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	38	30,6	19	15,3	67	54,0	124
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	19	44,2	14	32,6	10	23,3	43
Municipis de més de 50.000 habitants	7	31,8	14	63,6	1	4,5	22
Ens supramunicipals	23	36,5	17	27,0	23	36,5	63
Àrees metropolitanes	–	0,0	1	100,0	–	0,0	1
Conselh Generau d'Aran		0,0		0,0	1	100,0	1
Consells comarcals	16	48,5	4	12,1	13	39,4	33
Diputacions	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Ens dependents	4	16,7	11	45,8	9	37,5	24
Generalitat de Catalunya	14	35,9	24	61,5	1	2,6	39
Departaments	8	50,0	8	50,0	0	0,0	16
Ens dependents	6	26,1	16	69,6	1	4,3	23
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	3	60,0	2	40,0	–	0,0	5
Universitats	1	14,3	6	85,7	–	0,0	7
Total	219	35,0	116	18,5	291	46,5	626

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

Tot i que, en algunes ocasions, es faciliti la informació informal sobre l'òrgan competent per resoldre, les dades mostren que la majoria d'administracions avaluades informen formalment de l'òrgan competent per resoldre. De fet, el 94,1 % de les administracions han incorporat la informació relativa a l'òrgan competent, independentment de la forma de notificació de la resolució.



Taula 34. Informació sobre l'òrgan competent per resoldre en funció de la forma de notificació

	2021			2022			2023			2024		
	Òrgan competent	Total	%	Òrgan competent	Total	%	Òrgan competent	Total	%	Òrgan competent	Total	%
Resolució formal	100	100	100,0	158	158	100,0	159	160	99,4	219	219	100,0
Comunicació formal	86	276	31,2	66	75	88,0	76	84	90,5	115	116	99,1
Lliurament de la informació	5	208	2,4	222	349	63,6	315	375	84,0	254	290	87,6
Total	191	584	32,7	446	582	76,6	550	619	88,9	588	625	94,1

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

En canvi, els resultats disminueixen substancialment quan es tracta d'informar sobre les vies de recurs disponibles per a les persones interessades. **Només el 50,7 % de les administracions informen sobre les vies de recurs**, i aquesta dada està molt condicionada a la forma de notificació de la resolució. De fet, **en cap dels casos en què s'ha facilitat la informació per correu electrònic, s'ha informat sobre les vies per interposar un recurs**.



Taula 35. Informació sobre les vies de recurs o reclamació en funció de la forma de notificació

	2021			2022			2023			2024		
	Vies de recurs	Total	%	Vies de recurs	Total	%	Vies de recurs	Total	%	Vies de recurs	Total	%
Resolució formal	91	100	91,0	148	158	93,7	148	160	92,5	215	219	98,2
Comunicació formal	37	276	13,4	66	75	88,0	78	84	92,9	102	116	87,9
Facilitació de la informació	2	208	1,0	1	349	0,3	2	375	0,5	0	290	0,0
Total	130	584	22,3	215	582	36,9	228	619	36,8	317	625	50,7

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Sentit de la resolució

Pel que fa al sentit de la resolució, a diferència de la inadmissió, les administracions que han contestat el qüestionari han desestimat un percentatge inferior de sol·licituds d'accés a la informació pública. Així, l'any 2024 es va desestimar l'1,1 % de les sol·licituds, mentre que el 2023 se'n va desestimar l'1,4 %, i el 2022, l'1,7 %. Tot i que en termes absoluts els percentatges són similars als d'altres anys, en termes relatius aquest percentatge és inferior, a causa de l'increment de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes.



Taula 36. Evolució de les sol·licituds desestimades

	Nre.	Var. (%)	SAIP	Desestimacions/ SAIP (%)
2020	125	-	9.874	1,3
2021	191	52,8	16.112	1,2
2022	305	59,7	17.706	1,7
2023	336	10,2	23.710	1,4
2024	320	-4,8	30.315	1,1

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Per tipus de subjecte, els ajuntaments, especialment els de municipis de 20.000 a 50.000 habitants, són els que han registrat un percentatge més alt de desestimacions de sol·licituds. Els segueixen la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments de 500 a 5.000 habitants.



Taula 37. Nombre de sol·licituds desestimades per tipus d'administració

Subjectes	2020	2021	2022	2023	2024	%
Administració local	57	130	245	251	222	69,4
Ajuntaments	53	122	239	244	215	67,2
Ajuntaments de 0 a 500 habitants	1	4	2	9	11	3,4
Ajuntaments de 501 a 5.000 habitants	16	20	38	33	42	13,1
Ajuntaments de 5.001 a 20.000 habitants	19	42	27	28	35	10,9
Ajuntaments de 20.001 a 50.000 habitants	3	24	102	156	92	28,8
Ajuntaments de més de 50.000 habitants	14	32	70	18	35	10,9
Ens supramunicipals	4	8	6	7	7	2,2
Àrees metropolitanes	1	3	0	0	0	0,0
Conselh Generau d'Aran	0	1	0	0	0	0,0
Consells comarcals	1	2	0	4	4	1,3
Diputacions	2	2	6	3	3	0,9
Generalitat de Catalunya i ens dependents	51	50	50	52	70	21,9
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	7	6	7	2	18	5,6
Universitats	10	5	3	31	10	3,1
Total	125	191	305	336	320	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.
Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

La majoria de desestimacions, d'acord amb el límit invocat, s'han produït per igualtat de les parts en els processos judicials i la tutela judicial efectiva. A continuació, es troben les desestimacions motivades per possibles vulneracions del dret a la propietat intel·lectual o industrial, i per qüestions de seguretat pública.



Taula 38. Nombre de sol·licituds desestimades per límit invocat

	2020	2021	2022	2023	2024	% de 2024
Dret de propietat intel·lectual o industrial	2	2	7	8	48	15,0
Dret de menors d'edat	2	2	7	8	2	0,6
Igualtat de les parts en els processos judicials i la tutela judicial efectiva	2	2	1	2	129	40,3
Intimitat o altres drets privats legítims	9	19	20	18	8	2,5
Investigació o sanció d'infraccions penals, administratives o disciplinàries	9	6	6	14	16	5,0
Límit previst en una llei sectorial	27	16	29	15	13	4,1
Protecció de dades personals	7	11	19	25	27	8,4
Secret o confidencialitat del procediment administratiu fixat per llei	7	8	8	6	25	7,8
Secret professional	2	0	2	1	0	0,0
Seguretat pública	3	3	4	4	42	13,1
No consta la informació desagregada	55	122	202	235	10	3,1
Total	125	191	305	336	320	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

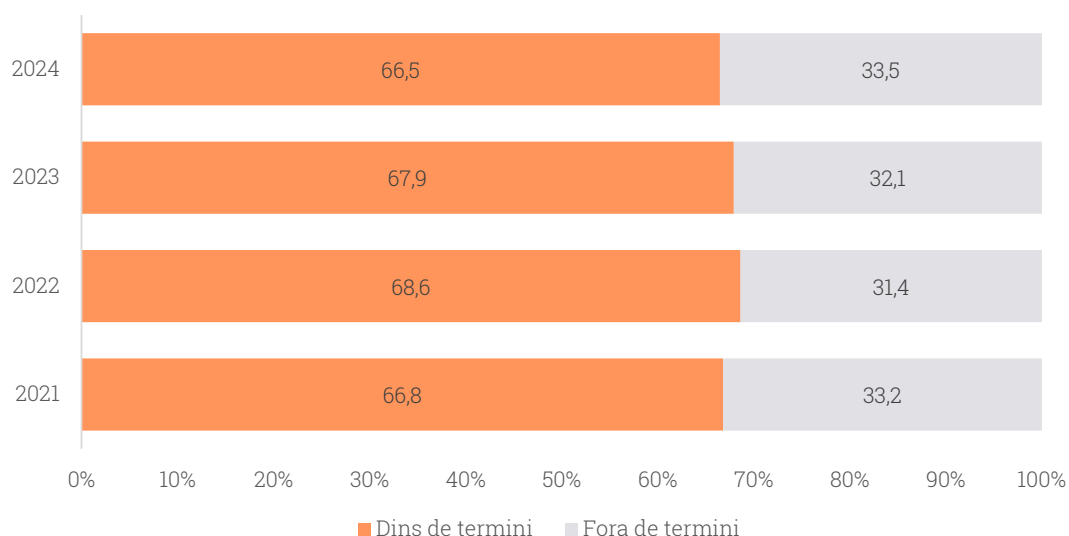
Termini per resoldre

Les dades recollides mitjançant el test del sol·licitant ocult mostren que, de manera similar a la resta d'anys, **el 66,5 % de les administracions resolen dins de termini, mentre que un 33,5 % ho fan fora de termini**. No s'observa cap millora en aquest aspecte els darrers anys.

Per tipus d'administració, els ajuntaments de 20.000 a 50.000 habitants són els que tenen més dificultats per complir els terminis. De fet, el 51,2 % han resolt fora de termini durant l'exercici de 2024. Tot i això, cal destacar els alts percentatges de compliment de terminis de la Generalitat de Catalunya, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i dels ajuntaments de més de 50.000 habitants.



Gràfic 31. Evolució del percentatge de resolucions trameses dins o fora de termini

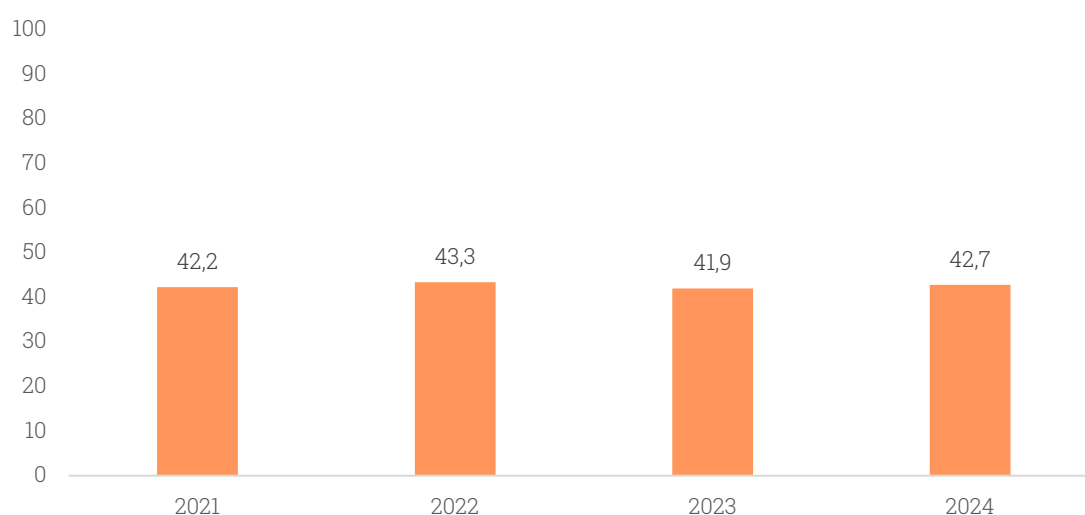


Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

També cal destacar que, un cop passat el termini per resoldre, s'ha hagut de requerir la resolució al 42,7 % de les administracions. Aquesta dada reflecteix un problema reiteratiu de les administracions públiques, que també es manifesta en moltes de les queixes tramitades per la institució del Síndic de Greuges, i que és contrari al dret a la bona administració. Cal remarcar, però, que un cop s'ha requerit la resolució, el 62,5 % de les administracions han resolt finalment la sol·licitud.



Gràfic 32. Percentatge d'administracions a les quals s'ha hagut de requerir la resolució un cop passat el termini



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Finalment, cal destacar que en el 28,2 % dels casos s'ha pogut accedir al contingut de la resolució mitjançant programari d'assistència.

Què recomanem?

- ☑ Resoldre totes les sol·licituds d'accés a la informació pública formulades per les persones interessades. El dret a rebre la resolució és fonamental i una de les manifestacions més elementals del dret a la bona administració.
- ☑ Incloure la informació sobre les vies de recurs en les resolucions i inadmissions de les administracions, per garantir els drets de les persones interessades.
- ☑ Garantir l'ús de la resolució i la comunicació formal per resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública. És positiu aprofitar l'agilitat que aporta l'ús de la comunicació formal, en detriment del correu electrònic.
- ☑ Informar en la resolució sobre l'òrgan competent per resoldre els recursos que poden interposar les persones interessades, i també sobre les vies de recurs, amb tot el contingut preceptiu.
- ☑ Resoldre les sol·licituds, com a màxim, en el termini previst normativament, sense haver d'esperar que les persones sol·licitants tornin a requerir la resolució.
- ☑ Garantir l'accessibilitat a les resolucions emeses per les administracions públiques.

Lliurament de la informació i avaluació de les sol·licituds d'accés a la informació pública

Què detectem?

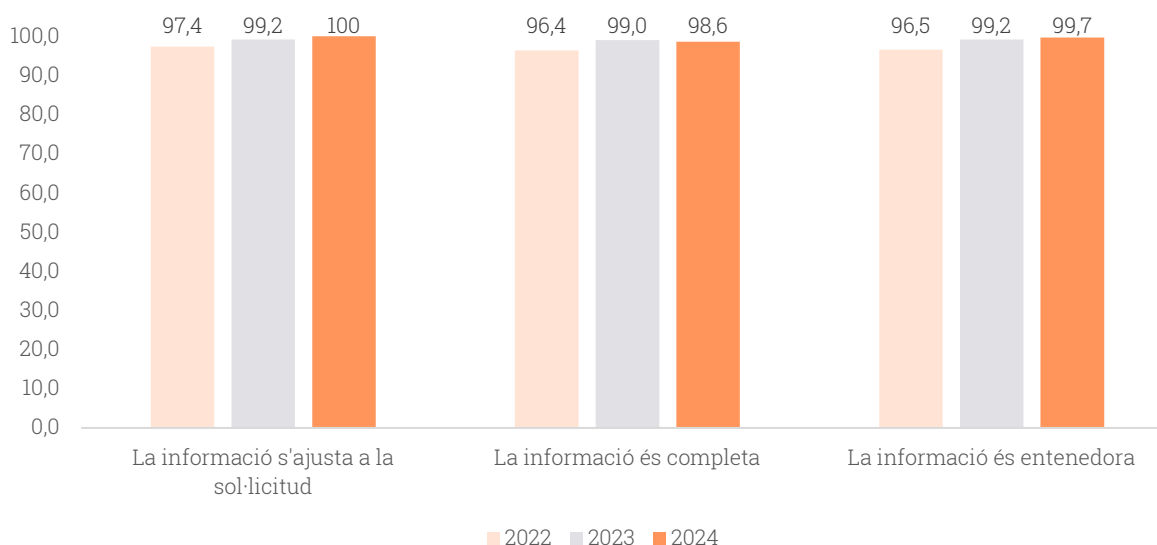
- El lliurament de la informació es compleix quan la resolució és estimatòria.
- El 76,2 % de les administracions avaluades lliuren la informació en format reutilitzable.
- El 17% de les administracions avaluades ofereixen assistència i assessorament per entendre la informació que lliuren.
- Hi ha un ampli marge de millora pel que fa a l'avaluació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Segons les dades obtingudes del test del sol·licitant ocult, un cop es resol la petició de manera estimatòria, el lliurament de la informació no sol ser problemàtic. La majoria de les administracions compleixen pel que fa a la qualitat de la informació i lliuren la informació sol·licitada de manera completa i entenedora. Destaquem, en aquest sentit que, per primera vegada des que el Síndic de Greuges elabora aquest informe, totes les respostes s'ajusten a la informació demanada.

De la mateixa manera, gairebé totes les administracions compleixen els terminis. De fet, pel que fa a aquesta qüestió, es detecten incidències pel que fa a l'emissió de la resolució, però, un cop s'emet la resolució, o bé es lliura la informació juntament amb la resolució, o bé es lliura dins del termini de 30 dies.



Gràfic 33. Percentatge d'administracions que compleixen amb la qualitat de la informació lliurada

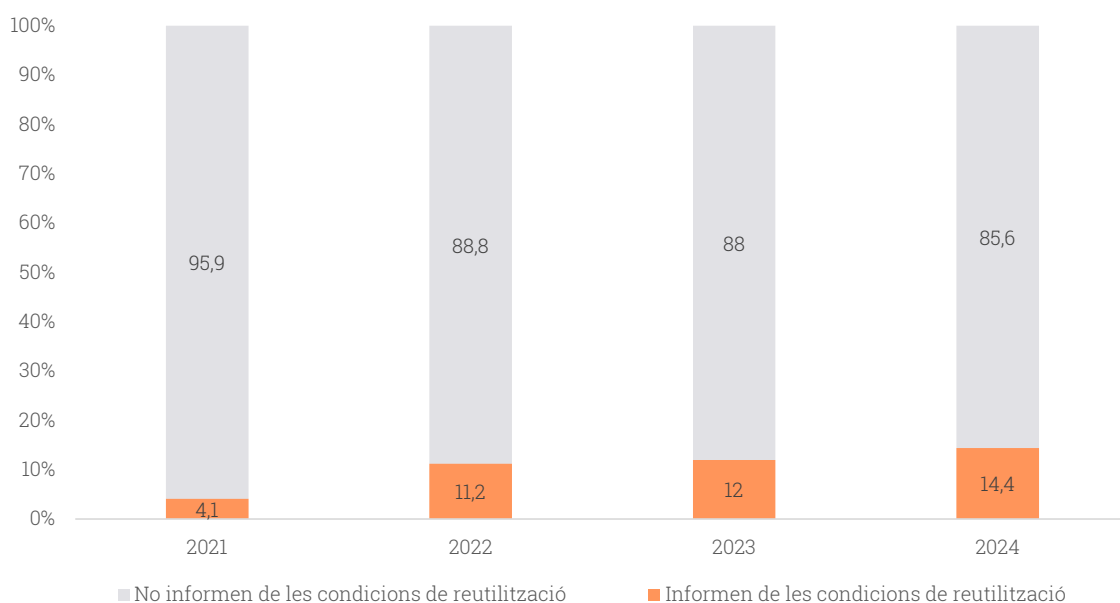


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Es constata que el 76,2 % de les administracions lliuren la informació en format reutilitzable. A més, el Decret 8/2021 regula la informació que cal facilitar a la persona interessada sobre les condicions d'ús de la informació rebuda. Tot i això, només el 14,4 % de les administracions informen sobre les condicions de reutilització, informació que és important perquè les persones sol·licitants coneguin en tot moment l'ús que poden fer de les dades.



Gràfic 34. Percentatge d'administracions que informen sobre les condicions de reutilització



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Així mateix, només un 17 % de les administracions ofereixen assistència i assessorament per entendre la informació rebuda. En aquest sentit, cal assenyalar que, en algunes ocasions, quan la persona interessada té algun dubte, s'ha detectat que l'Administració li ha demanat que torni a formular la sol·licitud d'accés a la informació pública i, per tant, que es torni a iniciar tot el procediment, quan només es volia aclarir algun aspecte de la informació lliurada. Aquesta pràctica, que és minoritària, no és recomanable, atès que obliga la persona interessada a seguir tota una sèrie de tràmits innecessaris i duplicats per poder arribar a comunicar-se amb una persona de l'Administració que li pugui resoldre el dubte.

Una altra qüestió és l'avaluació del procediment. L'any 2024, en l'obtenció de dades i en l'anàlisi d'aquestes dades, s'hi va incorporar tot un conjunt d'informació relacionada amb l'avaluació per part de l'Administració de la gestió de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Durant la fase d'al·legacions dels informes individuals, l'Ajuntament de Barcelona ha aprovat la carta de serveis relativa a les sol·licituds d'accés a la informació pública.

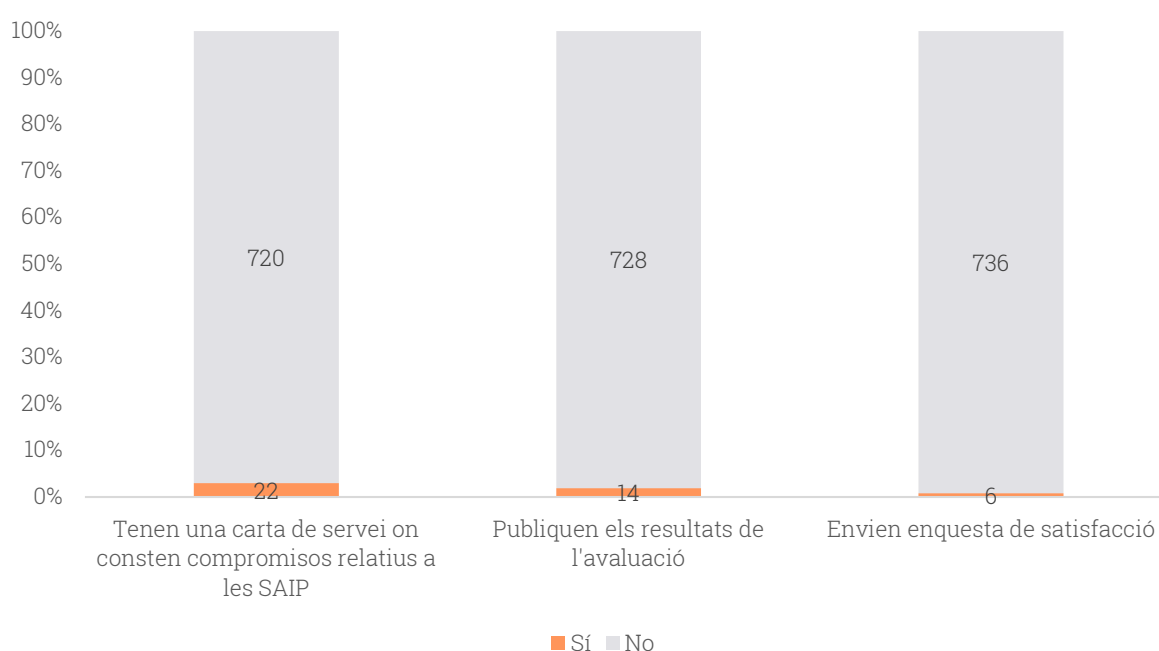
En particular, es demanen tres aspectes a les administracions: si disposen de cartes de servei on constin els compromisos de servei vinculats a les sol·licituds d'accés a la informació pública; si es publiquen els resultats de l'avaluació de les sol·licituds, i si s'envien enquestes de satisfacció a les persones sol·licitants per avaluar el procediment.

Només el 3 % de les administracions disposen de cartes de servei aprovades, amb compromisos relacionats amb la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública. L'1,9 % publiquen els resultats de l'avaluació en els seus portals de transparència i, finalment, només un 0,8 % envien enquestes de satisfacció a les persones sol·licitants perquè valorin el servei rebut.

És important destacar que es tracta d'un tràmit concret i específic, i que l'elaboració de cartes de servei està prevista per la Llei 19/2014, que regula l'exercici del dret d'accés a la informació pública. En aquest sentit, sembla raonable que, en un procediment regulat per aquesta llei com és el dret d'accés a la informació pública, es posin a disposició els mitjans per poder avaluar-lo, com estableix la mateixa norma (mitjançant cartes de servei o sistemes d'indicadors).



Gràfic 35. Percentatge d'administracions que avaluen les sol·licituds d'accés a la informació pública



Què recomanem?

- ☒ Elaborar cartes de servei o un sistema d'indicadors per avaluar la gestió de la qualitat de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ☒ Enviar enquestes de satisfacció a les persones sol·licitants perquè valorin la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ☒ Enviar enquestes de satisfacció a les persones interessades sobre les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública

Què detectem?

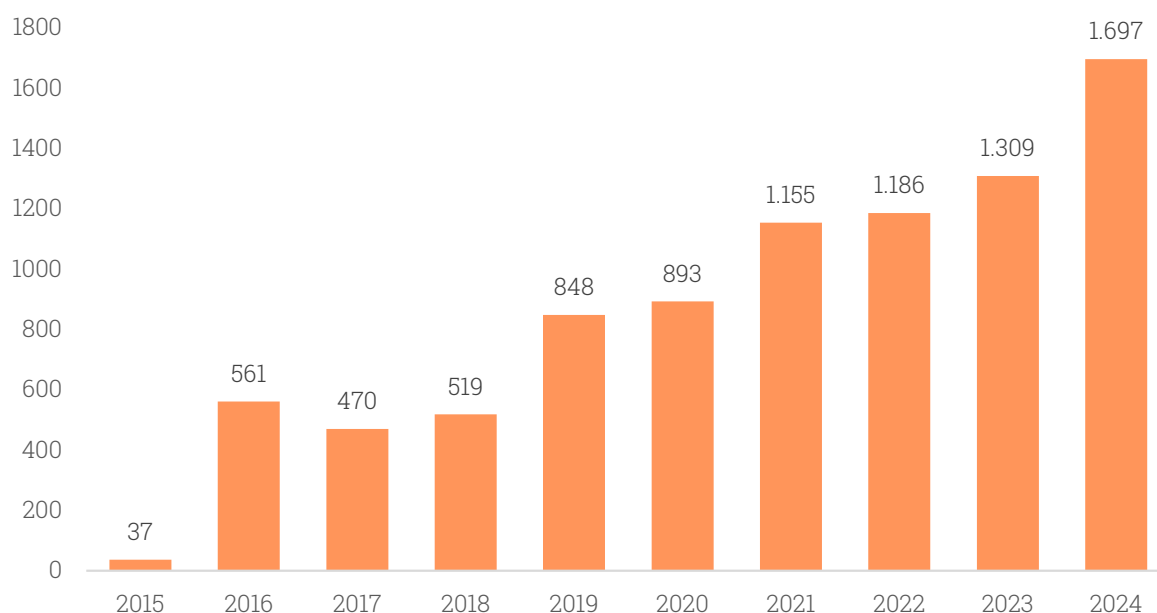
■ La Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP)⁶ ha rebut un 29,6 % més de reclamacions durant l'any 2024.

■ Només un 21,4 % de les administracions avaluades incorporen en els seus portals de transparència un enllaç a la web de la GAIP per presentar-hi una reclamació.

Pel que fa a les reclamacions presentades relatives al dret d'accés a la informació pública, es manté la tendència a l'alça dels exercicis anteriors: durant l'any 2024, la GAIP ha rebut un 29,6 % més de reclamacions. De fet, totes les institucions que han de vetllar pel compliment normatiu en matèria de transparència i, en concret, per garantir els drets de les persones, ja sigui en el compliment de la publicitat activa, ja sigui en l'exercici del dret d'accés, han tingut un increment significatiu de reclamacions o denúncies.



Gràfic 36. Nombre de reclamacions presentades a la GAIP



Font. GAIP.

⁶ La principal funció de la GAIP és atendre les reclamacions de la ciutadania contra la desestimació de sol·licituds d'accés a la informació que aquesta hagi formulat prèviament. Es pot reclamar davant la GAIP contra qualsevol administració, entitat o empresa pública de Catalunya. També atén consultes formulades per administracions o altres entitats públiques sobre la matèria.

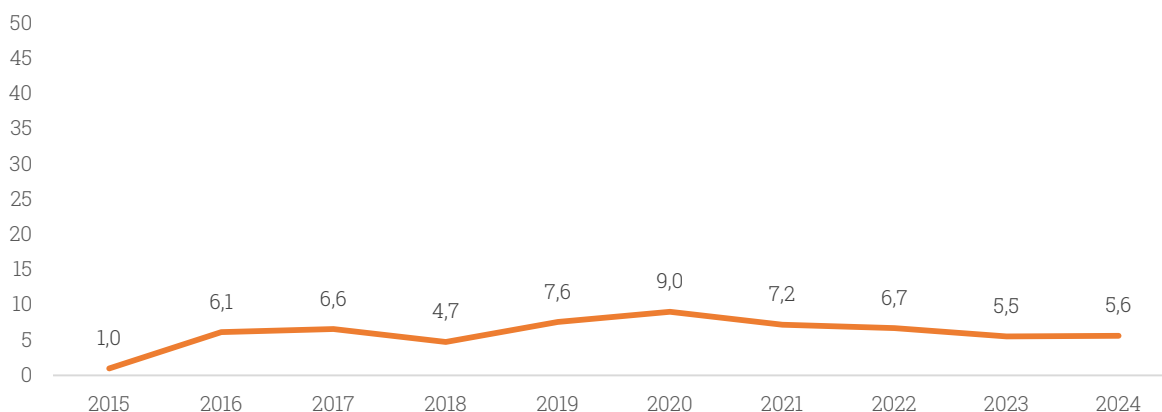
Tal com hem assenyalat de manera reiterada en informes anteriors, el fet que **el dret d'accés a la informació pública sigui un dret de nova configuració legal obliga la GAIP a adoptar un paper especialment rellevant a l'hora de resoldre controvèrsies** sobre l'abast d'aquest dret, evitar processos judicials i contribuir a definir els límits en casos de desistiment o inadmissió. A més, **el paper de la GAIP com a mediadora**, una funció establerta per la normativa per resoldre conflictes relatius a l'accés a la informació, és **un precedent significatiu** a l'hora de desenvolupar pràctiques en l'àmbit de la **mediació administrativa**.

Perquè la GAIP pugui complir totes les seves funcions, cal que tingui personalitat jurídica pròpia i plena independència en l'organització dels seus recursos humans, econòmics i tecnològics. En aquest sentit, cal insistir en l'anomalia que suposa que un organisme que ha de desenvolupar les seves funcions amb plena independència estigui vinculat orgànicament i econòmicament a una de les administracions les resolucions de la qual ha de revisar, com és el cas de la Generalitat de Catalunya. En qualsevol cas, l'increment de reclamacions fa palesa la necessitat de dotar la GAIP de recursos, mitjans i materials suficients per poder donar-hi compliment en els terminis fixats per la normativa.

Pel que fa a les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes, el percentatge de sol·licituds que han estat objecte de reclamació davant la GAIP es manté estable al llarg dels anys, i representen un 6 % del total de sol·licituds d'accés a la informació pública que les administracions ens indiquen que han rebut. En aquest sentit, de forma correlativa, un increment del 28 % en el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública comporta també un increment del 29,6 % en les reclamacions.



Gràfic 37. Percentatge de reclamacions de la GAIP en relació amb les sol·licituds formulades

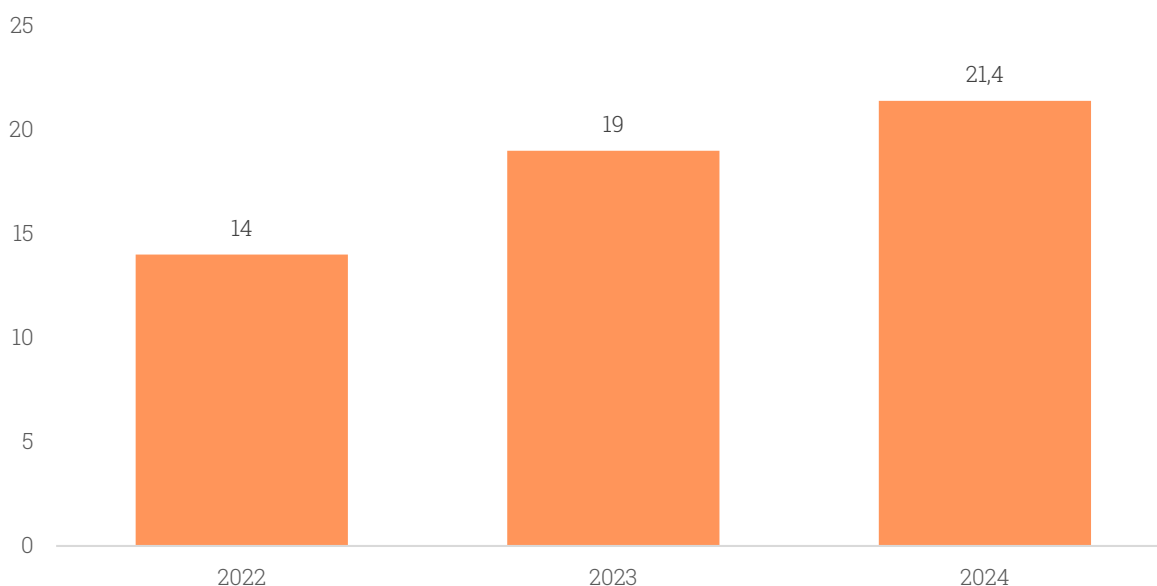


Font. Elaboració pròpia a partir de dades de la GAIP.

Una altra dada que demanàvem en el test del sol·licitant ocult era si en els portals de transparència de les administracions avaluades hi havia un enllaç directe a la web de la GAIP, atès que és l'òrgan al qual es pot recórrer en cas de no rebre una resolució, no rebre la informació sol·licitada, o no estar d'acord amb el sentit de la resolució. Tot i que no es tracta d'un requeriment normatiu, pensem que és positiu que les administracions habilitin aquest enllaç als seus portals de transparència. Les dades mostren que només un 21,4 % de les administracions avaluades incorporen en els seus portals de transparència un enllaç directe a la web de la GAIP.



Gràfic 38. Percentatge d'administracions que incorporen un enllaç directe a la web de la GAIP en els seus portals de transparència



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Què recomanem?

- ☒ Garantir que la GAIP tingui personalitat jurídica pròpia, plena independència en la seva organització i un pressupost propi.
- ☒ Dotar la GAIP dels recursos humans, econòmics i tecnològics necessaris perquè pugui donar compliment a l'increment progressiu de les reclamacions formulades per les persones interessades.
- ☒ Garantir que les administracions informin sobre l'existència de la GAIP en la informació relacionada amb el tràmit i en les notificacions de recepció, i que incloguin un enllaç directe a la web de la GAIP en els seus portals de transparència.

Compliment dels informes individuals de dret d'accés a la informació pública

Què detectem?

■ Arran dels informes individuals que es remeten a les administracions, aquestes han introduït canvis a curt termini en el seu procediment d'accés a la informació pública. Els canvis més rellevants es focalitzen en el règim de garanties, l'accessibilitat i la qualitat de la informació.

■ Les millores més significatives consisteixen a informar les persones interessades del termini per interposar els recursos i l'òrgan competent per resoldre'ls i afegir un número de telèfon específic de manera visible, clara i fàcil de localitzar, per oferir assistència i suport.

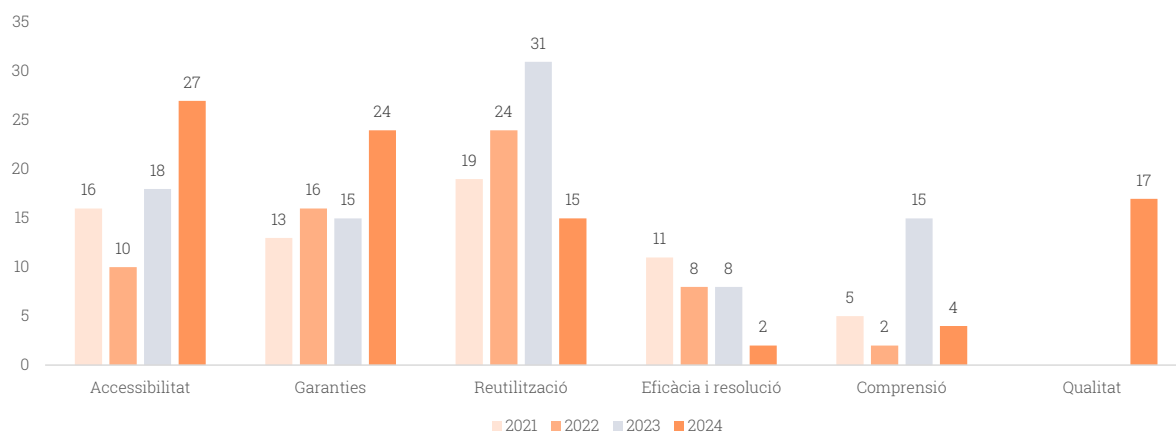
Aquest és el quart any que el Síndic de Greuges elabora informes individuals de dret d'accés a la informació pública i, al llarg d'aquests anys, hem proposat modificacions que afecten l'exercici d'aquest dret. Algunes es poden implementar durant el període d'al·legacions que es dona a les administracions, que sol ser d'uns dos mesos, mentre que d'altres s'implementen durant l'any següent i es reflecteixen en els diferents indicadors que presentem en aquest capítol.

Després de tres anys elaborant la guia metodològica, aquest any ens hem proposat analitzar noves dimensions, no només vinculades al dret d'accés a la informació pública, sinó a diverses recomanacions fetes pel Síndic de Greuges que pensem que contribueixen a millorar l'Administració. En aquest sentit, els canvis estan orientats a donar suport a les persones interessades en la tramitació electrònica i reduir, així, la bretxa digital. Això inclou millorar els sistemes d'avaluació i incidir en la necessitat d'informar sobre les vies de recurs a les quals té dret la persona interessada quan creu que els seus drets han estat vulnerats.

Durant la fase d'al·legacions i seguint els suggeriments del Síndic de Greuges, **les administracions han introduït 89 millores, especialment vinculades a l'accessibilitat, la usabilitat, el sistema de garanties i la qualitat**, que és, precisament, on hem incidit més aquest any. La resta de dimensions també presenten millores similars a les dels anys anteriors.



Gràfic 39. Tipus de millores a curt termini



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Pel que fa a les millores concretes, que es detallen a la taula següent, les més significatives han estat, d'una banda, fer constar en la informació del tràmit el termini per interposar els recursos i l'òrgan competent per resoldre'ls; i, de l'altra, introduir mesures per reduir la bretxa digital, donant suport a la tramitació electrònica.



Taula 39. Millores a curt termini implementades per l'Administració a conseqüència del model d'avaluació del Síndic de Greuges

	Nre.	%
Accessibilitat	27	30,3
El formulari incorpora la possibilitat de desar-lo	1	1,1
Es poden tramitar les SAIP de manera presencial	1	1,1
S'ha implementat un formulari SAIP específic	1	1,1
S'ha dut a terme una campanya institucional	1	1,1
S'ha millorat l'accés al tràmit SAIP	1	1,1
La documentació pot ser llegida per programaris d'assistència	2	2,2
L'Administració anuncia de manera visible, clara i fàcil de localitzar un servei de suport presencial a la tramitació digital	5	5,6
L'Administració anuncia de manera visible, clara i fàcil de localitzar un telèfon específic que ofereix assistència i suport	12	13,5
S'ha reduït el nombre de clics	3	3,4
Comprensió	4	4,5
Es facilita informació entenedora i comprensible	1	1,1
La informació del tràmit està actualitzada i és exhaustiva i completa	2	2,2
S'ofereix informació i assessorament	1	1,1
Eficàcia i resolució	2	2,2
S'ha aprovat un reglament o una instrucció que adapta la normativa de transparència a l'organització	2	2,2
Garanties	24	27,0
La resolució incorpora la signatura i la identificació de qui resol	1	1,1
S'ofereix un enllaç directe als òrgans als quals es pot formular un recurs	5	5,6
S'informa dels recursos que es poden interposar	3	3,4
Consta la informació del termini per interposar els recursos i l'òrgan competent per resoldre'ls	15	16,9
Reutilització, actualització i interoperabilitat	15	16,9
S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització	3	3,4
S'informa en la resolució de les condicions de reutilització	5	5,6
Es distingeix entre forma i format en la presentació de sol·licituds	2	2,2
Es publiquen les SAIP al portal de transparència	5	5,6
Qualitat	17	19,1
Es publiquen els resultats de l'avaluació de les cartes de servei	2	2,2
S'ha aprovat una carta de servei que conté el procediment de sol·licitud d'accés a la informació pública	6	6,7
S'informa del termini mitjà de resolució	6	6,7
Es publiquen les SAIP al portal de transparència	3	3,4
Total	89	100,0

Què ens proposem?

- ☒ Incrementar el nombre de subjectes en els informes individuals de dret d'accés a la informació pública per a l'any 2026.
- ☒ Configurar un índex de transparència a partir de la informació rebuda dels informes individuals de dret d'accés a la informació pública i dels informes individuals de publicitat activa per a l'any 2026.

4. Bon govern

01

Introducció

02

Bon govern

03

Bona administració

04

Millora de la qualitat normativa

01. Introducció

Què ens proposem?

- ▶ Conèixer el grau d'implementació i les característiques més rellevants dels codis de conducta aprovats a Catalunya, juntament amb una anàlisi del seguiment que se'n fa.
- ▶ Conèixer el grau d'implementació dels principis ètics i les regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de les convocatòries de subvencions o ajuts.
- ▶ Conèixer el grau d'implementació dels sistemes interns d'informació a Catalunya.
- ▶ Analitzar l'evolució en matèria de cartes de servei a Catalunya, així com les mesures de reparació previstes en les cartes de servei.
- ▶ Analitzar l'evolució de la millora de la qualitat normativa.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari com a instrument d'avaluació del Síndic de Greuges de Catalunya
- ▶ L'estudi detallat sobre l'estat de les cartes de servei a Catalunya
- ▶ L'estudi detallat sobre l'evolució dels codis de conducta a Catalunya
- ▶ Recomanacions generals en els àmbits de bon govern, bona administració i millora de la qualitat normativa

02. Bon govern

- ▶ Implementació dels codis de conducta a Catalunya
- ▶ Principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de les convocatòries de subvencions o ajuts
- ▶ Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció

Implementació dels codis de conducta a Catalunya

Què detectem?

- S'observa **un estancament en el nombre d'administracions que tenen aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs** (44 %)
- El 33 % de les administracions que tenen un codi de conducta dels alts càrrecs han aprovat a les seves organitzacions un pla de mesures antifrau.
- Hi ha una relació estadísticament significativa, amb un nivell de significació o confiança superior al 99 %, entre tenir un codi de conducta i ser municipi rural.
- Encara que les administracions tinguin aprovats codis de conducta o plans, no publiquen el seguiment o l'avaluació que en fan en les comissions de seguiment previstes, ni pel que fa a la implementació del codi de conducta ni del pla de mesures antifrau.

Tal com hem assenyalat anteriorment, la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, no va desplegar amb la mateixa precisió els conceptes de bon govern, bona administració i millora de la qualitat normativa, a diferència del que va fer amb la transparència i l'accés a la informació pública.

En el cas del bon govern, la realitat ha superat el que preveia la normativa: durant els deu anys des que va entrar en vigor la Llei 19/2014, **s'han impulsat iniciatives com la promoció de codis ètics que afecten tots els treballadors d'una organització o l'adopció de sistemes integrals de gestió de la integritat**, mitjançant els plans de mesures antifrau, aquesta darrera implementada per moltes administracions.

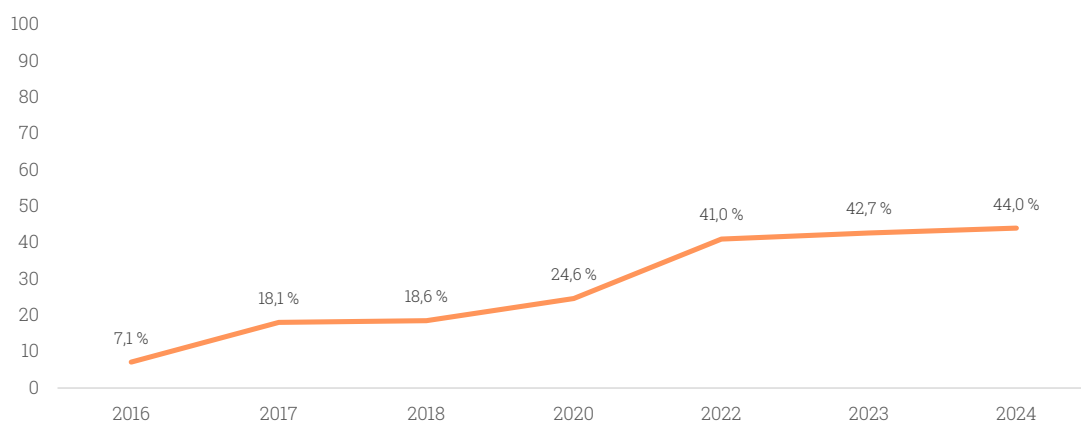
L'aprovació de plans de mesures antifrau, que aporten una mirada integral en la gestió de la integritat dins de les organitzacions, juntament amb llistes de comprovació i indicadors de seguiment i avaluació, són sens dubte un pas endavant en l'assoliment del bon govern: la seva implantació i el seguiment de les mesures poden ajudar la ciutadania a guanyar confiança en la gestió de les organitzacions.

Tanmateix, l'aplicació d'aquestes iniciatives ha comportat una certa heterogeneïtat pel que fa a l'àmbit d'aplicació, els valors i principis, les normes de conducta o les comissions de seguiment, malgrat els models de codis de conducta proposats per la Xarxa de Govern Oberts de Catalunya o per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i l'aprovació dels plans de mesures antifrau.

Segons les respostes obtingudes de les administracions, verificades posteriorment per fer un anàlisi més detallat, el 44 % de les administracions públiques han aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs. Cal tenir present que algunes administracions, malgrat informar que disposen de codi de conducta, en aquest apartat del seu web només reproduïxen l'articulat de la Llei 19/2014, la qual cosa no es considera un codi de conducta vàlid. Aquest fet condiciona la qualitat de la informació, ja que, si es fan servir sistemes automatitzats, pot semblar que les administracions disposen d'un codi aprovat, quan en realitat no és així.



Gràfic 40. Evolució del percentatge d'administracions que tenen aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs



Font. Elaboració pròpia.

Malgrat la difusió del model proposat per la Xarxa de Govern Oberts, el percentatge d'ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants i de 501 a 5.000 habitants que han aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs continua sent baix. Tot i això, les dades són millors que en el cas de les cartes de servei, fruit probablement de la difusió d'aquest model.



Taula 40 Evolució del percentatge d'administracions que tenen aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs, per tipus d'administració

	2018 %	2020 %	2022 %	2023 %	2024 %
Administració local	18,1	24,3	40,6	42,2	43,5
Ajuntaments	17,1	22,8	39,0	40,7	41,6
Municipis de menys de 500 habitants	9,1	11,0	17,4	18,0	18,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	16,5	22,5	41,2	42,5	40,7
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	21,9	33,6	61,0	64,4	72,6
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	44,4	60,0	77,8	84,4	93,3
Municipis de més de 50.000 habitants	56,5	56,5	91,3	95,7	95,7
Ens supramunicipals	39,1	54,3	73,9	73,9	82,6
Conselh Generau d'Aran	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Consells comarcals	30,0	47,5	70,0	70,0	80,0
Diputacions	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Universitats	14,3	14,3	57,1	57,1	57,1
Organismes de control i supervisió	83,3	83,3	83,3	100,0	100,0
Total	18,6	24,6	41,0	42,7	44,0

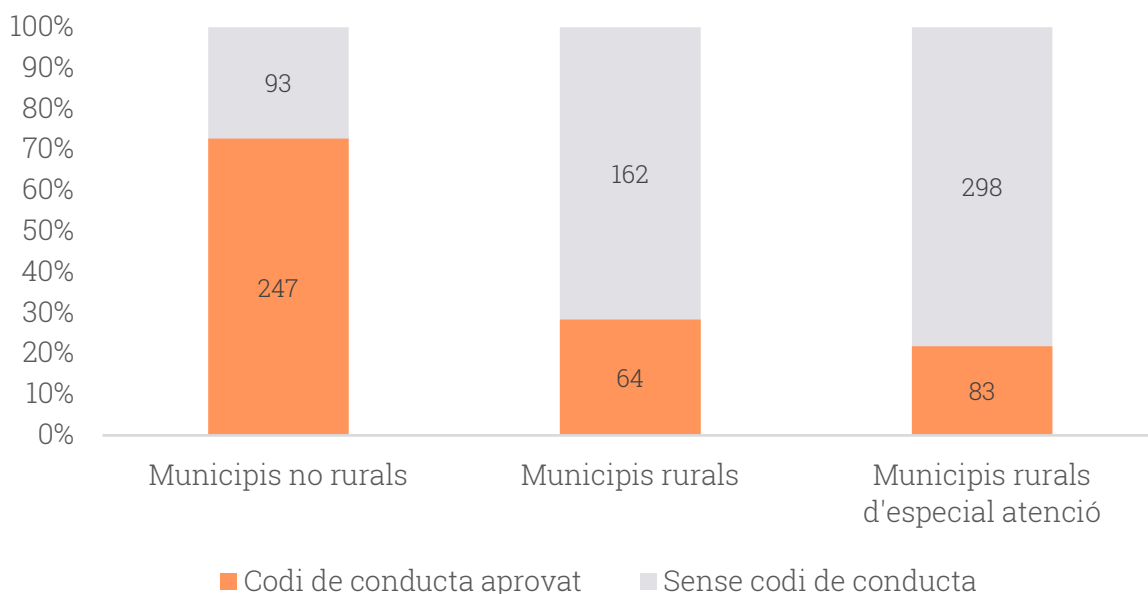
Font. Elaboració pròpia.

Per tipus de municipi, i tot i que s'obtenen dades millors que en el cas de les cartes de servei, hi ha una relació estadísticament significativa, amb un nivell de significació superior al 99 %, entre ser un municipi rural o un municipi rural d'especial atenció i tenir un codi de conducta aprovat. De nou, tot i que aquests municipis disposen de recursos com el suport d'ens supramunicipals, que faciliten models als quals es poden adherir, i, fins i tot, estímuls com els fons Next Generation EU, els resultats continuen sent baixos.

En aquest cas, convindria reforçar la importància d'adoptar dins de les organitzacions, i de manera dimensionada, sistemes integrals de gestió de la integritat que permetin anar comprovant anualment els principals riscos que es poden produir a les administracions públiques i fer-ne un seguiment.



Gràfic 41. Ajuntaments que tenen aprovat un codi de conducta segons el tipus de municipi

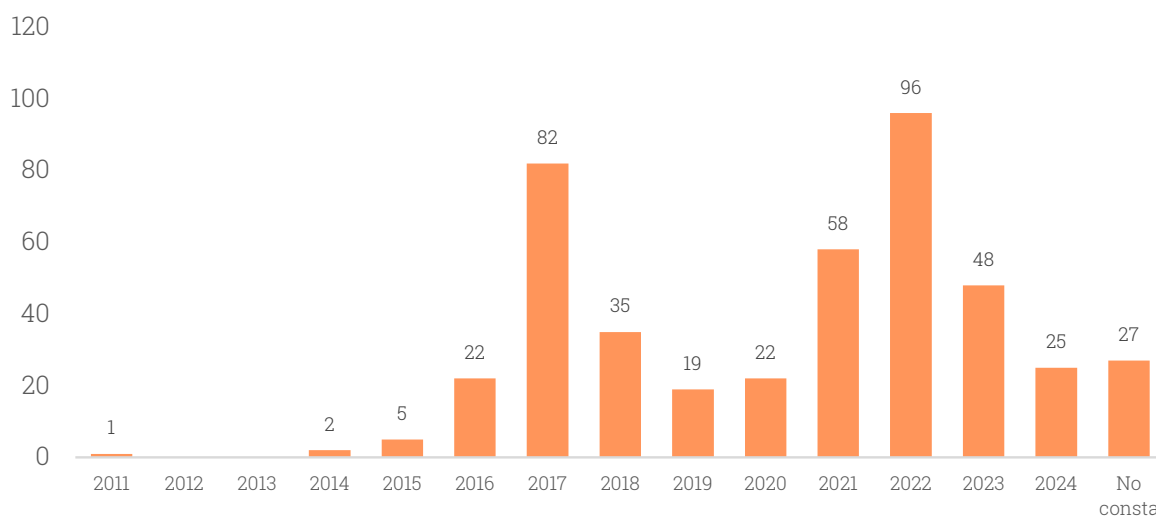


Font. Elaboració pròpia.

Una anàlisi més detallada dels codis de conducta mostra com l'evolució en l'aprovació dels codis revela dues etapes d'increment importants: la primera, l'any 2017, fruit de l'aprovació del model proposat per la Xarxa de Govern Oberts; i la segona, l'any 2022, arran de la convocatòria dels fons Next Generation promoguts per la Unió Europea, quan es va iniciar l'aprovació dels plans de mesures antifrau, que era un dels requisits perquè les administracions poguessin accedir als fons.



Gràfic 42. Any d'aprovació dels codis de conducta



Font. Elaboració pròpia.

De fet, d'acord amb l'estudi elaborat, **el 33 % de les administracions que disposen d'un codi de conducta aprovat tenen també un pla de mesures antifrau.**

En síntesi, podem identificar cinc nivells d'evolució pel que fa als codis de conducta:

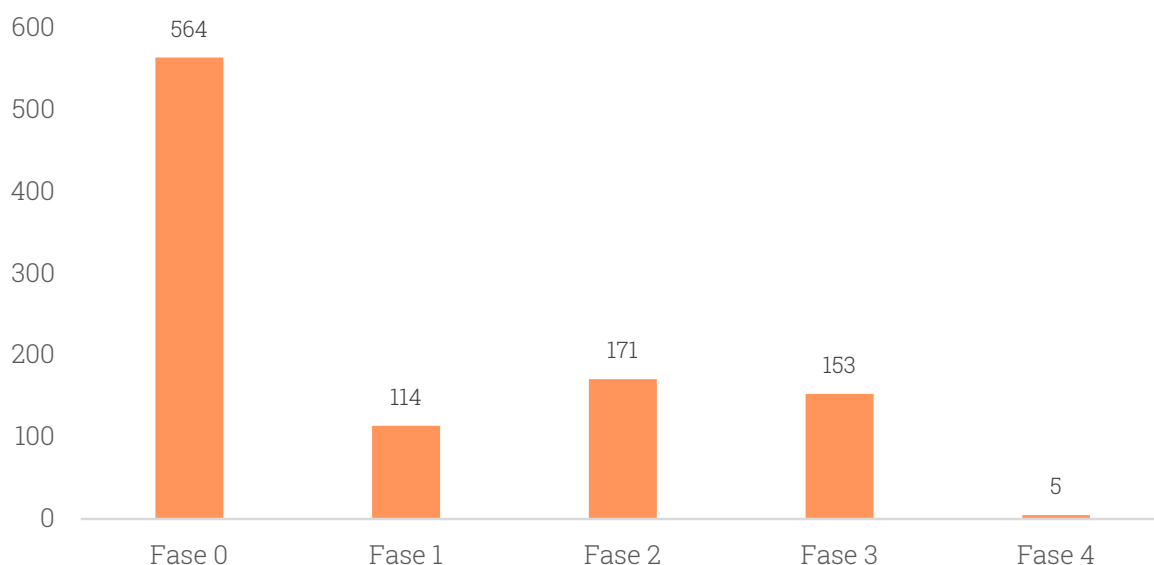
- a) **Fase 0:** Administracions que encara no tenen un codi de conducta aprovat.
- b) **Fase 1:** Administracions que han aprovat un codi de conducta sense disposar d'una comissió de seguiment. En aquest cas, també es comptabilitzen les que preveuen la possibilitat de tenir una comissió de seguiment però no hi ha cap evidència que s'hagi creat. Aquesta fase és pròpia de les municipis amb pocs habitants.
- c) **Fase 2:** Administracions que tenen el codi de conducta aprovat i preveuen tenir una comissió de seguiment, identificant-ne les funcions i altres regles de funcionament (durada, freqüència de les reunions, perfil de les persones que l'han d'integrar, paritat, etc.).
- d) **Fase 3:** Administracions que, a més d'un codi de conducta dels alts càrrecs, preveuen altres supòsits no vinculats estrictament a alts càrrecs i personal directiu, sinó a altres agents que participen en la gestió de recursos públics. Això pot ser perquè han aprovat un codi ètic que obliga altres persones que gestionen recursos públics o perquè han aprovat un pla de mesures antifrau o un sistema integral de gestió de la integritat.
- e) **Fase 4:** Administracions que, a més d'un codi de conducta dels alts càrrecs, un codi ètic o un pla de mesures antifrau, publiquen el seguiment i l'avaluació dels codis o de les mesures antifrau.

Les dades mostren dos grans problemes, que posen de manifest, de nou, el que ja s'ha assenyalat en informes anteriors del Síndic de Greuges: la doble velocitat en la implementació dels diferents instruments previstos en la Llei 19/2014.

Així, d'una banda, la majoria d'administracions, sovint les que disposen de menys recursos, no han iniciat els projectes previstos normativament ni altres iniciatives en matèria de bon govern. D'altra banda, s'evidencia el problema de l'avaluació i el seguiment. Si bé hi ha altres administracions que han aprovat els mecanismes previstos a la Llei 19/2014 o, fins i tot, altres instruments més exigents, com els sistemes integrals de gestió de la integritat o els plans de mesures antifrau, el seguiment i la publicació dels resultats de la implementació d'aquestes eines són, en general, molt limitats.



Gràfic 43. Nivells d'evolució de les administracions pel que fa als codis de conducta dels alts càrrecs



Font. Elaboració pròpia.

L'estructura dels codis de conducta, a grans trets, se sintetitza de la manera següent:

- a) Preàmbul
- b) Objecte
- c) Àmbit d'aplicació
- d) Valors i principis
- e) Normes de conducta
- f) Comissió de seguiment i les seves normes de funcionament
- g) Règim sancionador
- h) Actualització i vigència

L'àmbit d'aplicació dels codis de conducta dels alts càrrecs, dels codis ètics i dels plans de mesures antifrau varia en funció de l'evolució o de la importància de la seva implantació. El 98,2 % de les administracions detallen en els seus codis de conducta els àmbits d'aplicació, i l'1,8 % restant correspon als casos inicials, en què els codis eren més aviat un decàleg de propostes i normes de conducta, sense detallar l'àmbit d'aplicació.

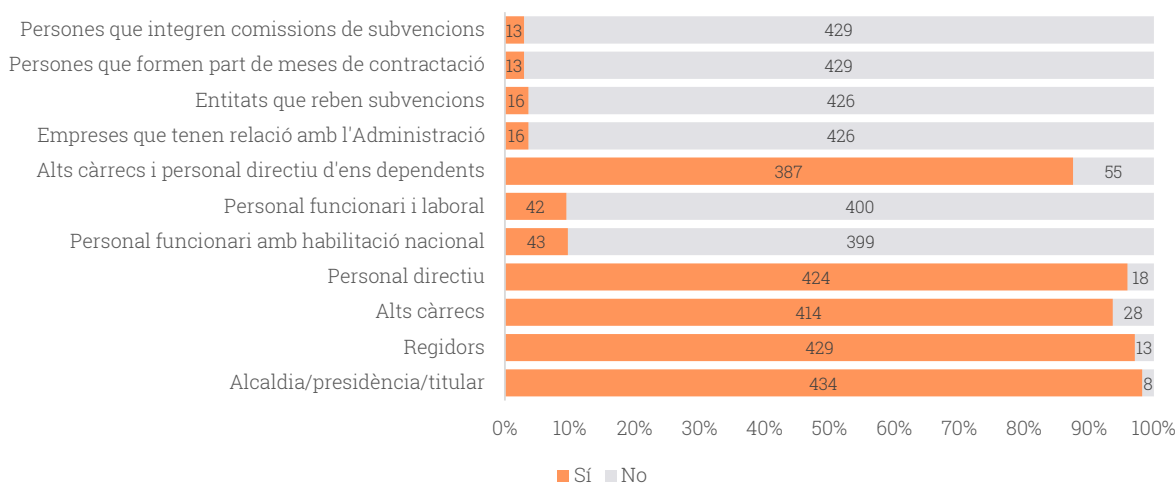
En algunes ocasions, com a resultat de l'aprovació del pla de mesures antifrau, els codis de conducta dels alts càrrecs han ampliat el seu àmbit d'aplicació o han modificat

alguns aspectes. Així, mentre que la majoria dels codis de conducta s'apliquen a la persona que ocupa el càrrec més alt dins de l'organització, als regidors, als alts càrrecs i al personal directiu, ja sigui de l'ens matriu o dels ens dependents, també hi ha altres codis que imposen uns valors i uns principis determinats, a més de normes de conducta, al personal de l'organització, a les empreses que tenen relació amb l'Administració, a les entitats que reben subvencions o fins i tot a les persones que integren comissions de subvencions o que formen part de meses de contractació.

En el cas de les universitats, els codis de conducta dels alts càrrecs se circumscriuen, majoritàriament, als rectors i, en alguns casos, als gerents.



Gràfic 44. Àmbit d'aplicació dels codis de conducta d'alts càrrecs



Font: Elaboració pròpia.

En relació amb els valors i els principis proposats en els codis de conducta i que han de guiar les organitzacions, s'observa l'evolució que s'ha produït els darrers anys en relació amb aquesta qüestió.

Així, Villoria (2024)⁷ identifica diferents pols d'integritat en relació amb els valors i els principis que han de guiar les administracions públiques, atenent a les diverses crisis que han sorgit dins de les organitzacions públiques i les respostes que s'hi han donat. De fet, tal com assenyala, els primers valors que s'incorporen a les administracions professionals i meritocràtiques són els propis del model burocràtic i weberia: imparcialitat, legalitat, neutralitat, seguretat jurídica, objectivitat, etc. Aquests valors els estructura dins del **pol d'integritat vinculat a la garantia de seguretat jurídica**.

⁷Villoria.M. (2024). Conflictos de valores, límites cognitivos y malas prácticas organizativas como riesgos para la utilidad de los códigos éticos en la Administración pública, *Gestión y Análisis de Políticas públicas*, 36, 7-21. <http://doi.org/10.24965/gapp.11331>

El segon pol d'integritat, vinculat al **desenvolupament econòmic sostenible**, s'associa als valors i principis que van sorgir de la crisi del paradigma weberian i l'aparició de la nova gestió pública (NGP): eficàcia, eficiència, descentralització i austeritat.

El tercer pol d'integritat emergeix amb el neoweberianisme i la bona governança, vinculats a la **promoció de la qualitat democràtica**, en què les administracions públiques es regeixen per valors i principis com la transparència, el retiment de comptes i la participació. El segon i tercer pols podrien assimilar-se als principis de bon govern que fan servir molts codis de conducta.

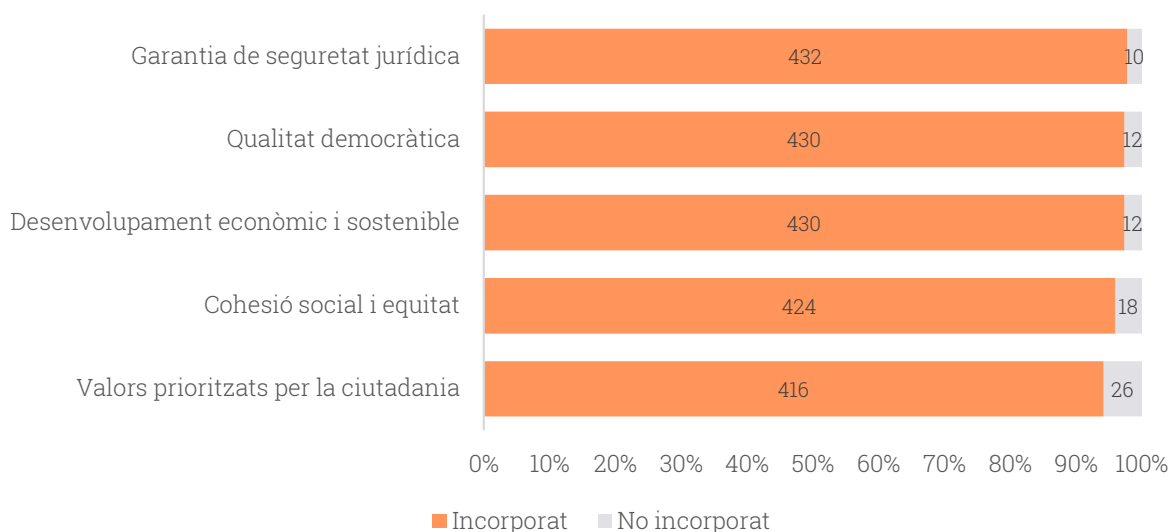
El quart pol d'integritat sorgeix amb el desenvolupament dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS): el feminisme, el mediambientalisme, el respecte a la diversitat i l'arribada de noves tecnologies, de la digitalització i de la intel·ligència artificial. Els valors associats a aquest pol són l'equitat digital, la igualtat de tracte i gènere, la inclusió social i l'ecologia, i configuren la **promoció de la cohesió social i l'equitat**.

Finalment, trobem el pol integrat pels **valors prioritzats per la ciutadania**, com la integritat, l'exemplaritat, la dedicació, etc.

Els codis de conducta inclouen valors i principis identificables en cadascun dels pols d'integritat proposats. No obstant això, **és més freqüent trobar-hi valors vinculats a la seguretat jurídica, el desenvolupament econòmic i sostenible i la qualitat democràtica, més que no pas a la cohesió social i a l'equitat**.



Gràfic 45. **Pols d'integritat que incorporen les administracions en els seus codis de conducta**



Font. Elaboració pròpia.

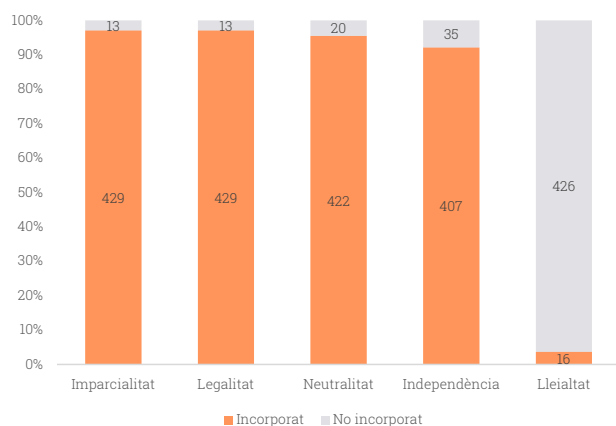
Nota. Les administracions es regeixen per un o diversos valors dins d'un pol.

En aquest sentit, una anàlisi detallada dels valors i principis incorporats en els codis posa de manifest que la majoria de codis de conducta incorporen els valors i principis dels diferents pols d'integritat, a excepció de la cohesió social i l'equitat, que potser es troben menys consolidats en la visió dels valors i principis que han de regir les organitzacions públiques.

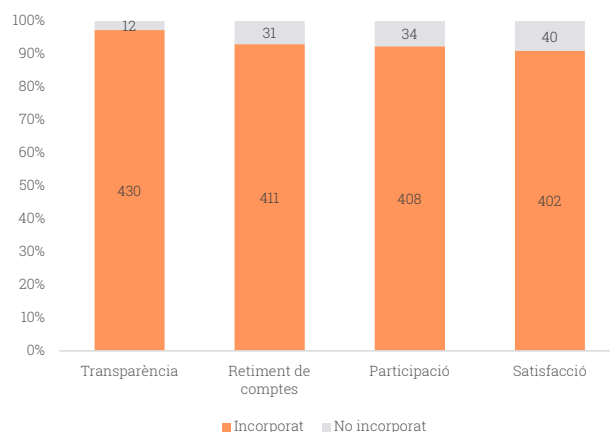
L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat incorpora en els seus principis ètics el respecte a la carta de drets digitals, l'humanisme tecnològic i evitar la bretxa digital.



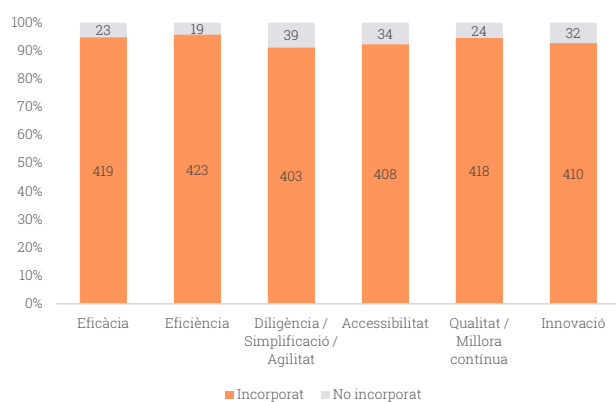
Gràfic 46. Garantia de seguretat jurídica



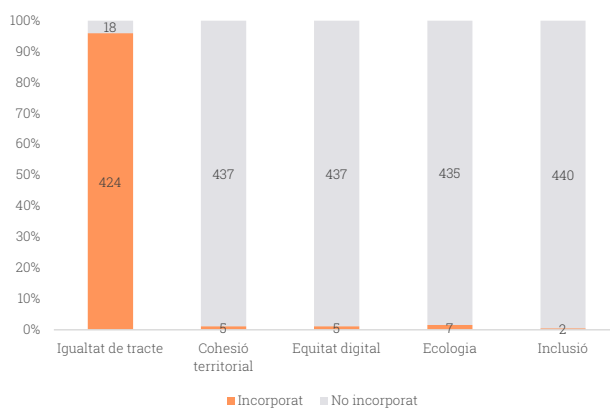
Gràfic 47. Qualitat democràtica



Gràfic 48. Desenvolupament econòmic i sostenible



Gràfic 49. Cohesió social i equitat

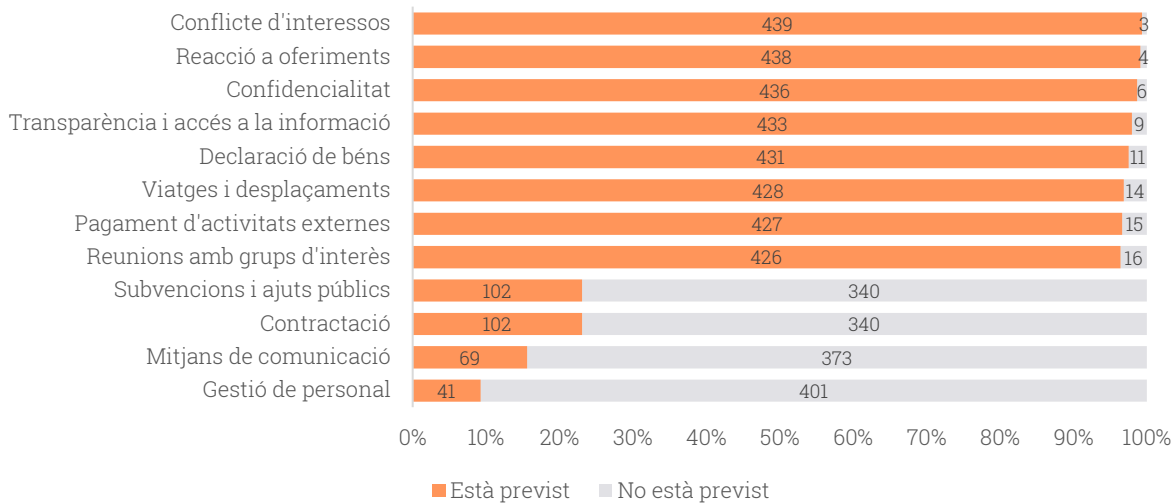


Font. Elaboració pròpia.

Més enllà dels valors i principis que han de regir una organització, els codis de conducta també ofereixen una descripció més detallada sobre com procedir davant de possibles dilemes ètics en el si de les administracions públiques. Aquestes directrius es classifiquen com a normes de conducta.

La majoria d'administracions, tal com estableix el model de codi de conducta proposat per la Xarxa de Govern Oberts, donen pautes sobre com gestionar un conflicte d'interessos, l'oferiment de regals i obsequis, la confidencialitat, la declaració de béns, els viatges i desplaçaments, el pagament d'activitats externes i les reunions amb grups d'interès. En canvi, **no és tan habitual establir normes de conducta pel que fa a les subvencions i els ajuts, la contractació o la relació amb els mitjans de comunicació i les xarxes socials.**

 Gràfic 50. Normes de conducta previstes per les administracions en els codis de conducta dels alts càrrecs

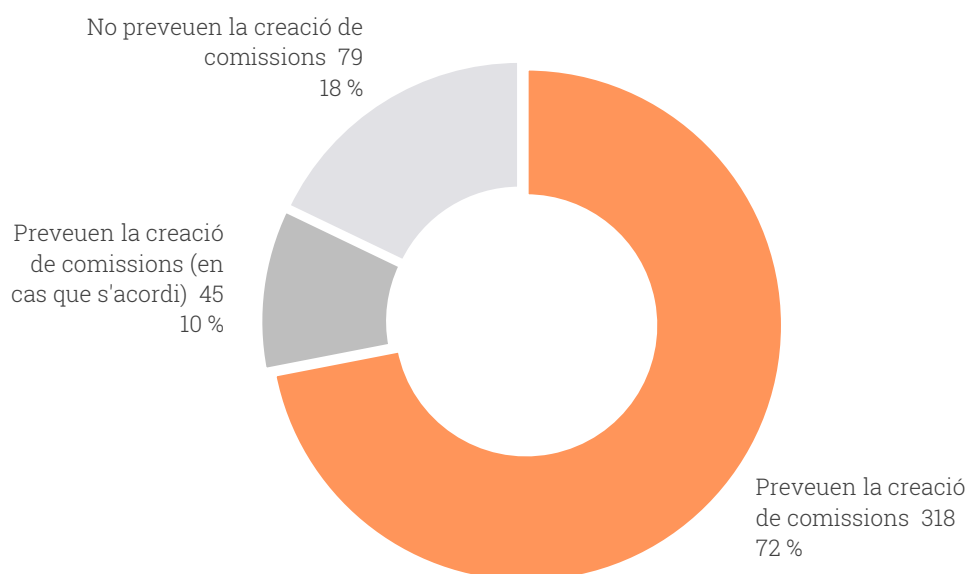


Font: Elaboració pròpia.

Una altra de les dimensions que cal tenir presents en els codis de conducta, més enllà de l'aprovació del document, és el seguiment del seu compliment. **El 72 % dels codis de conducta aprovats preveuen la creació de comissions de seguiment**, ja sigui dins del mateix codi o a través de la comissió de seguiment prevista en el pla de mesures antifrau, que també preveu el seguiment d'aquest instrument. En aquest sentit, pensem que seria positiu que el Consorci AOC incorporés un espai per als informes de seguiment dels codis de conducta.



Gràfic 51. Previsió de comissions de seguiment en funció dels codis de conducta aprovats

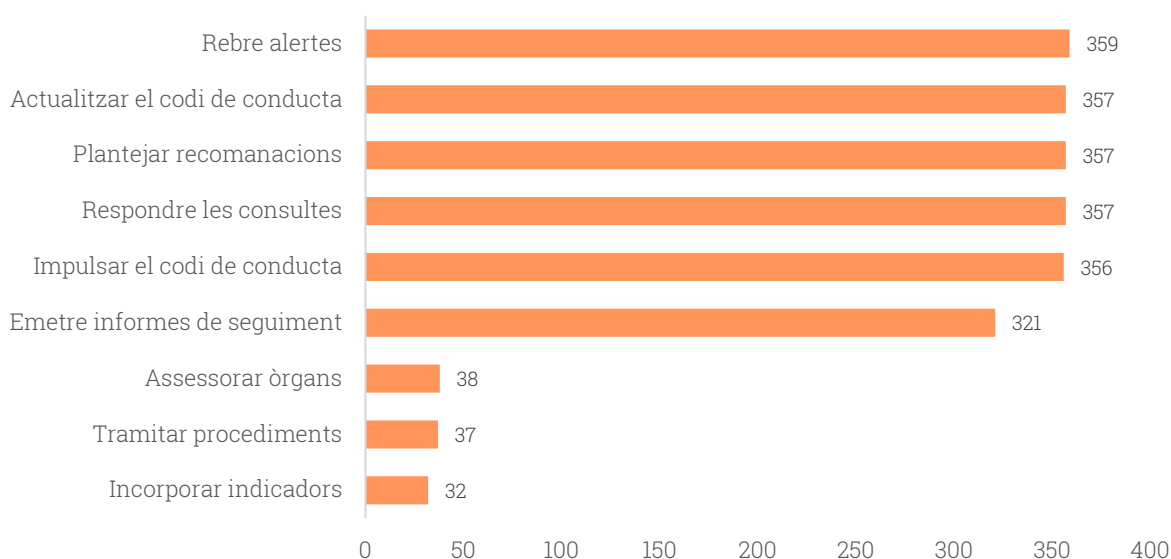


Font. Elaboració pròpia.

En principi, el codi de conducta, tal com proposa el model de la Xarxa de Govern Oberts, informa sobre les funcions que ha de tenir la comissió de seguiment, si bé en pocs casos se'n determina la durada, la freqüència de les reunions, la composició, la previsió de paritat entre els membres de la comissió (en cas que sigui possible) o la manera com s'adoptaran els acords, ja sigui perquè es crearà un reglament que desenvolupi aquesta figura, ja sigui perquè no està establerta.



Gràfic 52. Funcions més freqüents de les comissions de seguiment dels codis de conducta



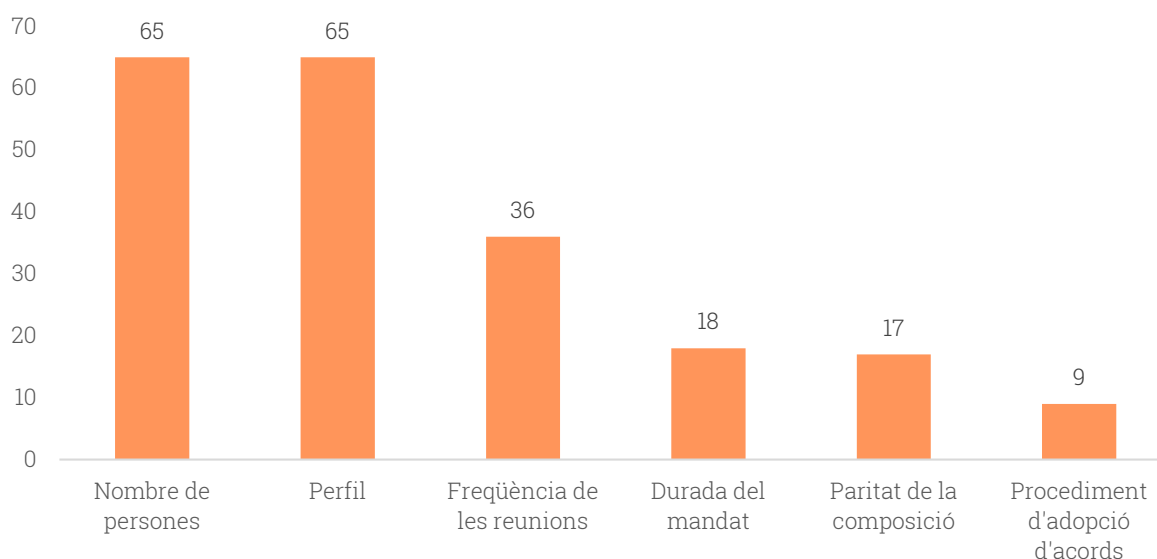
Font. Elaboració pròpia.

Pocs codis de conducta detallen la resta d'elements que configuren la composició de les comissions de seguiment. Majoritàriament, s'aposta per una comissió de seguiment integrada per personal electe i funcionari, si bé també es preveu la presència de personal extern. Aquest personal extern sol ser persones de reconegut prestigi en el seu àmbit, el síndic o la síndica de greuges municipal, el jutge o la jutgessa de pau o, en alguns casos, ciutadans del municipi. Per exemple, a l'Ajuntament de l'Escala, el síndic de greuges municipal és l'encarregat de vetllar pel compliment del codi de conducta.

La majoria de codis preveuen que la comissió de seguiment es reunixi semestralment, tot i que en alguns casos les reunions són anuals. La durada del mandat depèn del tipus de personal que forma part de la comissió: és permanent per al personal funcionari i està condicionada pel mandat en el cas del personal electe. Pel que fa al procediment d'adopció d'acords, la majoria de les administracions opten per la fórmula del consens, tot i que algunes preveuen la majoria simple en cas que no sigui possible arribar a un consens.



Gràfic 53. Altra informació rellevant en les comissions de seguiment



Font. Elaboració pròpia.

Poques administracions informen sobre el resultat de les reunions de les comissions de seguiment. Tot i que és evident que una part de les alertes o la tramitació d'algunes queixes són molt sensibles i, per tant, és difícil publicar-ne el contingut, aquestes reunions també serveixen per aclarir o incorporar nous procediments davant dilemes ètics que es puguin produir dins d'una organització i que poden ser útils per a altres administracions.

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i l'Ajuntament d'Olot publiquen de manera actualitzada les actes de les reunions de la comissió de seguiment.

Tot i això, algunes administracions publiquen, amb les degudes reserves pel que fa a la protecció de dades o els assumptes tractats, el contingut de les reunions i del seguiment de la comissió. D'altres, només publiquen la data de la reunió, per garantir que se'n fa el seguiment, sense donar més informació. En aquest sentit, també és destacable el cas de la Generalitat de Catalunya, que, tot i que inicialment publicava les resolucions del comitè assessor d'ètica, ara considera que aquestes són exclusives de la institució i no es fan públiques, i tampoc les reunions ni les resolucions que en deriven.

A aquests efectes, cal tenir present que les resolucions dels comitès d'ètica, com el de la Generalitat de Catalunya, que disposa de recursos i personal amb experiència i coneixement profund en la matèria, poden ser útils per a altres administracions. Per tant, seria positiu que les resolucions derivades dels dilemes ètics es poguessin publicar, amb la reserva de protecció de dades de caràcter personal pertinent. També és recomanable publicar les reunions que s'han dut a terme, perquè quedi constància que s'estan fent, encara que no se'n difongui el contingut.

A més, és millorable la informació sobre el seguiment i l'activitat dels comitès d'ètica o les comissions de seguiment dels codis de conducta. Cal poder veure amb cura el que realment està aprovat, perquè pot ser que s'aprovi un document sense que això impliqui l'adopció de mesures reals, la identificació de riscos dins de les organitzacions o l'avaluació continuada de la integritat de les organitzacions, especialment pel que fa als codis de conducta dels alts càrrecs.

Finalment, pel que fa al règim sancionador, moltes organitzacions aposten per aplicar les mesures previstes normativament. Encara que de vegades els dilemes ètics siguin molt importants i comportin infraccions greus o molt greus, també hi pot haver infraccions lleus que es poden abordar des d'altres òptiques, com mitjançant mesures restauratives o altres mètodes alternatius de resolució de conflictes. Per tant, creiem que és necessari, també en aquest cas, plantejar altres opcions davant possibles incompliments del codi de conducta que no impliquin necessàriament l'aplicació del règim sancionador.

Què recomanem?

✓ **Abordar la integritat de les organitzacions des d'una perspectiva global**, en què els codis de conducta dels alts càrrecs siguin un instrument més, però no l'únic, per guanyar la confiança de la ciutadania.

✓ **Adoptar una doble estratègia per a la implementació dels codis de conducta:**

- Aprovar codis de conducta o sistemes integrals que incorporin el codi a totes les administracions públiques catalanes. Seria positiu que els ens supramunicipals intensifiquessin els seus esforços per donar suport per aconseguir aquest objectiu, especialment als municipis rurals.

- Publicar el seguiment del compliment del codi de conducta, en el cas de les administracions que ja l'hagin aprovat, ja sigui mitjançant la resolució dels principals acords adoptats (amb les degudes reserves per raons de protecció de dades de caràcter personal i matèries considerades confidencials), ja sigui publicant la convocatòria de les reunions, si escau.

✓ **Promoure la formació dels alts càrrecs sobre els codis de conducta**, tant per al personal al servei de les administracions públiques com per als càrrecs electes, tal com s'indica en el capítol 2.

✓ **Fer campanyes de difusió dels codis de conducta adreçades a la ciutadania**, perquè estigui informada sobre aquesta eina i les seves implicacions.

✓ **Incorporar un espai al portal del Consorci AOC per als informes de seguiment o les actes de les reunions de les comissions de seguiment dels codis de conducta.**

Principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de les convocatòries de subvencions o ajuts

Què detectem?

■ S'observa una **tendència positiva en la inclusió dels principis ètics i les normes de conducta previstos normativament a les convocatòries de subvencions de les administracions públiques i a la contractació.**

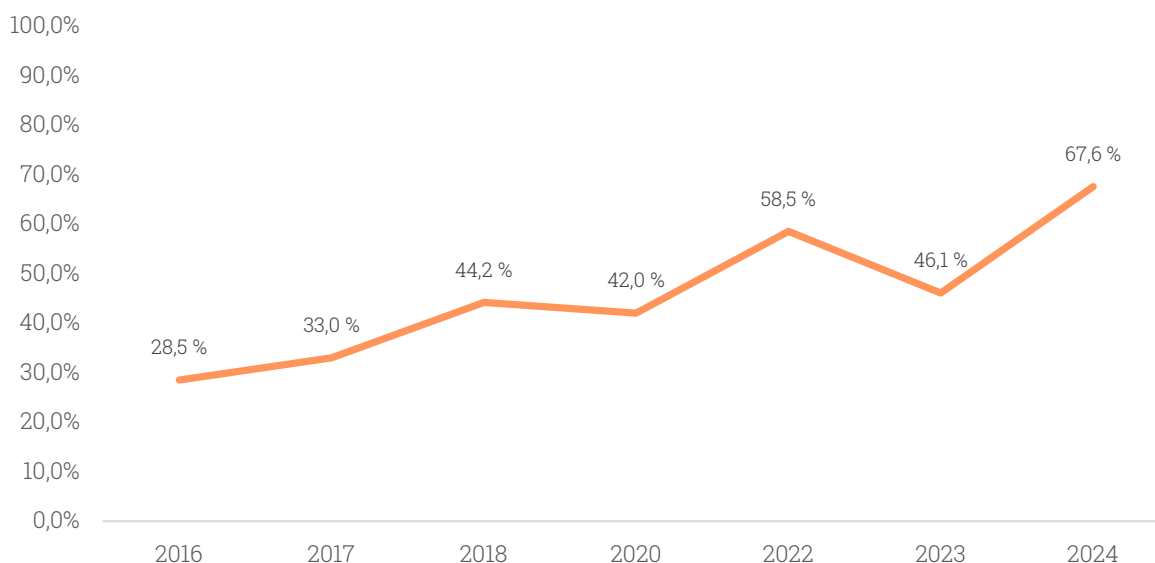
■ És necessari sistematitzar els mecanismes de seguiment del compliment d'aquests principis ètics i normes de conducta en les subvencions, ajuts i contractacions de les administracions públiques.

D'acord amb l'article 55.2 de la Llei 19/2014, "les administracions i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han d'incloure, en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de la convocatòria de subvencions o ajuts, els principis ètics i les regles de conducta als quals han d'adequar l'activitat els contractistes i les persones beneficiàries, i han de determinar els efectes d'un eventual incompliment d'aquests principis".

Pel que fa a les subvencions, segons la informació traslladada per les administracions avaluades, **un 67,6 % de les convocatòries de subvencions inclouen els principis ètics i les normes de conducta que han de seguir les persones, entitats i empreses beneficiàries de la subvenció.** Tot i que hi ha hagut una disminució en les dades respecte de l'exercici 2023, la tendència pel que fa a la incorporació d'aquestes clàusules és positiva i va continuar augmentant l'any 2024, fins a arribar a prop del 70 %. No obstant això, cal analitzar les causes per les quals el 32,4 % de les administracions encara no ha incorporat aquestes clàusules.



Gràfic 54. Percentatge de bases de convocatòria de subvencions que inclouen els principis i les normes de conducta que han de seguir les persones beneficiàries



Font: Elaboració pròpia.

Per tipus d'administració, els ajuntaments de municipis de menys de 20.000 habitants i els consells comarcals són les administracions que menys incorporen aquest tipus de clàusules, juntament amb les universitats, que segueixen una tendència negativa. En tot cas, cal analitzar les dificultats a les quals s'enfronten aquests municipis i les universitats per no incorporar-les en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de la convocatòria de subvencions o ajuts.

També crida l'atenció que en municipis de més de 50.000 habitants la incorporació d'aquestes clàusules és sensiblement inferior que en els municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants. Caldria analitzar, doncs, les dificultats que tenen els primers, en contrast amb la Generalitat de Catalunya, que incorpora aquestes clàusules en tots els seus processos.



Taula 41. Percentatge de bases de convocatòries que inclouen els principis ètics i les normes de conducta que han de seguir les persones beneficiàries, per tipus d'administració

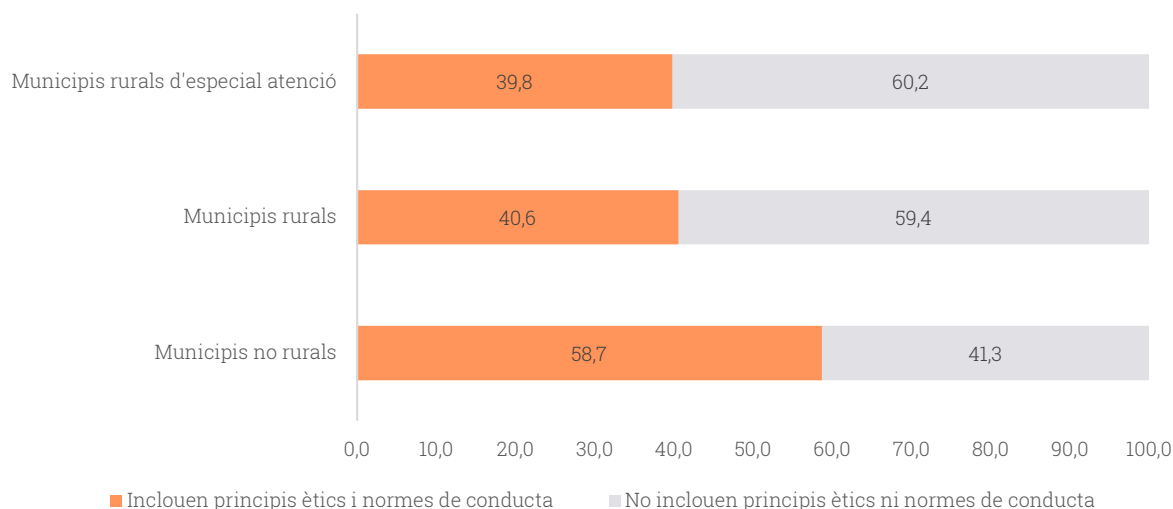
	2018	2020	2022	2023	2024
Administració local	34,9	37,6	45,4	33,4	57,2
Ajuntaments	34,6	36,6	45,5	32,6	56,8
Municipis de menys de 500 habitants	37,8	17,9	41,9	29,5	35,7
Municipis de 501 a 5.000 habitants	23,2	36,2	28,0	27,0	37,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	19,8	37,0	36,8	20,3	40,2
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	33,1	19,6	47,8	33,3	76,8
Municipis de més de 50.000 habitants	52,8	63,3	60,0	70,5	69,5
Ens supramunicipals	38,2	48,5	44,1	45,3	62,0
Conselh Generau d'Aran	66,7	100,0	100,0	80,0	–
Consells comarcals	27,5	33,1	18,0	36,9	46,2
Diputacions	53,7	64,4	77,0	54,3	76,3
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	40,0	76,9	72,7	85,7	80,0
Generalitat de Catalunya	100,0	90,1	100,0	100,0	100,0
Universitats	96,0	18,6	37,2	4,3	0,7
Organismes de control i supervisió	–	–	–	–	100,0
Total	44,2	42,0	58,5	46,1	67,6

Font. Elaboració pròpia.

En funció del tipus de municipi, tot i que el nombre de subvencions que inclouen aquests principis és més elevat en els municipis no rurals, no s'observen grans diferències respecte als municipis rurals o als municipis rurals d'especial atenció. Això indica que potser s'han de tenir presents altres variables, com la sistematització de la inclusió d'aquestes clàusules en l'elaboració de les bases, o el grau de coneixement d'aquesta necessitat per part de les persones que gestionen les convocatòries.



Gràfic 55. Percentatge de bases de convocatòria de subvencions que inclouen els principis i les normes de conducta que han de seguir les persones beneficiàries segons el tipus de municipi



Font. Elaboració pròpia.

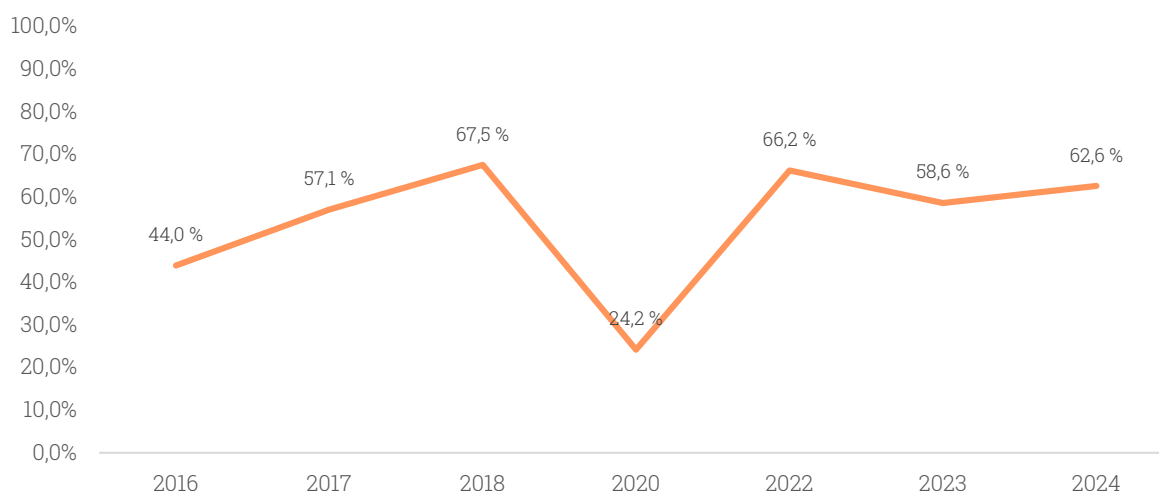
Més enllà d'aquesta qüestió, tot i que aquest estudi no s'ha centrat en aquest aspecte, en el futur caldrà analitzar quins mecanismes de seguiment implementen les administracions per garantir el compliment d'aquests principis i com els integren dins de les seves organitzacions.

Pel que fa a la contractació, en canvi, s'observa una lleugera millora respecte de l'any anterior en la incorporació de clàusules ètiques i normes de conducta per les quals s'han de regir les empreses contractistes. Així, superada la pandèmia, quan aquestes clàusules es van reduir dràsticament per raons d'urgència, la tendència a incloure-les és positiva. Tot i això, és necessari sistematitzar la inclusió d'aquest tipus d'informació i promoure'n la inclusió sistemàtica en els models de plecs de clàusules que utilitzen la majoria d'administracions.

En aquest punt, tal com assenyalàvem en la introducció, tot i que les administracions tenen una responsabilitat fonamental en la garantia de la confiança de la ciutadania i la transparència, s'ha de tenir present també el comportament de les empreses i les entitats contractades. En aquest sentit, **és imprescindible que en els processos de contractació s'informi de les condicions de transparència i ètica pública que han de complir les empreses i entitats a les quals s'adjudiquen els contractes.**



Gràfic 56. Evolució del percentatge de contractes que inclouen els principis ètics i les normes de conducta que han de seguir les entitats i les empreses contractistes



Font. Elaboració pròpia.

Pel que fa al tipus d'administració, els ajuntaments de menys de 5.000 habitants són els que menys inclouen principis ètics i normes de conducta per a les empreses contractistes, seguits dels consells comarcals. A diferència del paràmetre anterior, en aquest cas la Generalitat de Catalunya ha reduït notablement la inclusió d'aquestes clàusules des de l'any 2018 fins ara. Es necessari que aquestes clàusules es vagin incorporant progressivament en els contractes, amb l'objectiu de fomentar el compliment d'aquests principis ètics i normes de conducta en el teixit empresarial i social. Tot i això, cal destacar el compliment total d'aquest paràmetre tant per part de les universitats catalanes com dels organismes de control i supervisió.



Taula 42. Evolució del percentatge de contractes que inclouen els principis ètics i les normes de conducta que han de seguir les empreses contractistes, per tipus d'administració

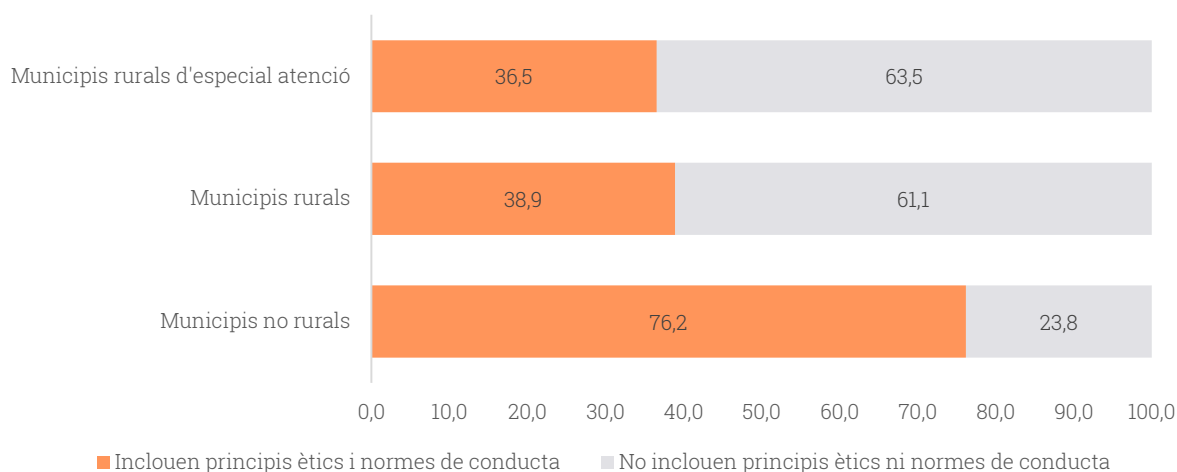
	2018	2020	2022	2023	2024
Administració local	52,2	12,7	75,5	63,8	71,1
Ajuntaments	51,2	10,9	76,3	63,2	70,4
Municipis de menys de 500 habitants	35,2	22,6	40,8	38,5	35,8
Municipis de 501 a 5.000 habitants	41,3	1,0	33,7	39,7	49,6
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	39,6	48,7	85,9	50,6	56,9
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	68,4	59,9	52,6	68,1	78,2
Municipis de més de 50.000 habitants	68,5	90,3	85,1	80,6	90,7
Ens supramunicipals	57,8	76,1	66,3	66,9	75,1
Conselh Generau d'Aran	100,0	100,0	100,0	100,0	–
Consells comarcals	27,9	50,5	39,6	43,7	49,4
Diputacions	82,8	95,5	97,9	98,8	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	98,5	97,6	95,9
Generalitat de Catalunya	81,4	69,8	47,5	53,5	53,3
Universitats	100,0	100,0	95,8	100,0	100,0
Organismes de control i supervisió	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total	67,4	24,1	65,5	58,6	62,6

Font. Elaboració pròpia.

Segons el tipus de municipi, el 76,2 % dels contractes promoguts pels municipis no rurals inclouen clàusules ètiques i normes de conducta. Aquesta xifra es redueix al 38,9 % en el cas dels municipis rurals i al 36,5 % en el cas dels municipis rurals d'especial atenció.



Gràfic 57. Percentatge de contractes que inclouen els principis i les normes de conducta que han de seguir les empreses contractistes segons el tipus de municipis



Font. Elaboració pròpia.

De nou, caldrà analitzar en el futur quins mecanismes incorporen les administracions per garantir el compliment de les clàusules per part de les empreses contractistes.

Què recomanem?

- ✓ Estudiar amb profunditat les dificultats específiques que tenen els municipis rurals, els consells comarcals i les universitats a l'hora d'incorporar els principis ètics i les normes de conducta que han de seguir les persones beneficiàries d'una subvenció o ajut. Entenem que, especialment en el cas dels municipis rurals, cal intensificar el suport supramunicipal per garantir la inclusió d'aquestes clàusules.
- ✓ Formar el personal que treballa en matèria de subvencions i ajuts i assegurar que els responsables de les administracions donin instruccions clares per incorporar els principis ètics i de bona conducta en les bases de convocatòries. En conseqüència, també cal valorar que les entitats sol·licitants compleixen els requisits establerts en les bases.
- ✓ Analitzar els mecanismes de seguiment que utilitzen les administracions per garantir que les persones, entitats i empreses beneficiàries compleixin els principis ètics i les normes de conducta en l'execució de la realització de les actuacions objecte de subvencions i ajuts.
- ✓ Incorporar progressivament els principis ètics i les normes de conducta als contractes per promoure el compliment d'aquests principis i normes per part del teixit empresarial i social.
- ✓ Analitzar les causes de la reducció del percentatge de contractes que inclouen els principis ètics i les normes de conducta que han de seguir les empreses contractistes i altres entitats.
- ✓ Incorporar els principis ètics i les normes de conducta en els contractes de totes les administracions catalanes, amb especial atenció als ajuntaments i als consells comarcals.
- ✓ Formar el personal que treballa en matèria de contractació per garantir que s'inclouen aquestes clàusules i que es fa un seguiment del seu compliment.

Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció

Què detectem?

- El 49,9 % de les administracions catalanes disposen d'un sistema intern d'informació o d'un canal de denúncia d'irregularitats.
- Els ajuntaments de més de 50.000 habitants, les universitats i les diputacions són les administracions que més denúncies reben per mitjà del sistema intern d'informació.
- Tot i l'impuls registrat el 2023, el grau d'implantació del sistema intern d'informació en les administracions públiques catalanes pràcticament no ha augmentat respecte de l'any anterior i continua per sota del 50 %, per la qual cosa la implementació segueix sent baixa.
- El 70 % de les denúncies són admeses a tràmit, però en el 95 % dels casos acaben arxivades.

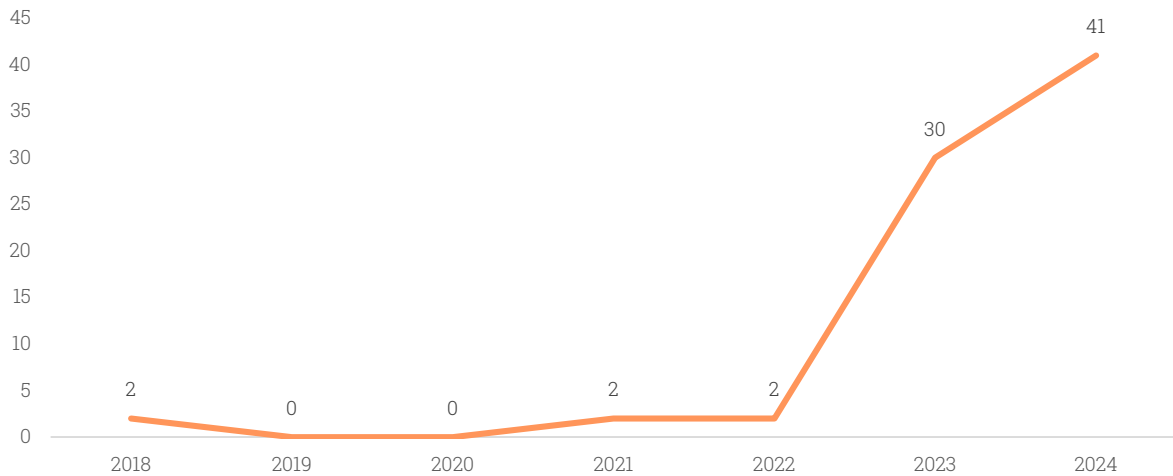
La Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, **té per finalitat facilitar la presentació de denúncies de potencials irregularitats i protegir de possibles represàlies les persones que informin sobre accions o omissions que puguin infringir el dret** de la Unió Europea, sempre que es compleixi algun dels supòsits previstos en l'article 2 de la Llei, o que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu segons la normativa nacional.

Per fer-ho, **les administracions han de crear un sistema intern d'informació o un canal de denúncies** que els permeti comunicar-se amb la persona que presenta la denúncia de manera anònima. A més, **cal protegir les persones alertadores i establir les accions necessàries per protegir-les un cop han presentat la comunicació o la denúncia al sistema intern d'informació**, tal com exigeix la normativa vigent.⁸ En aquest sentit, cal tenir present l'increment de persones que han sol·licitat protecció a l'Oficina Antifrau de Catalunya (OAC), que ha registrat un creixement força significatiu els darrers dos anys.

⁸En aquest sentit, de forma complementària, cal destacar que s'ha aprovat la memòria preliminar de l'Avantprojecte de llei del sistema d'alertes i de protecció de les persones alertadores. Aquest avantprojecte té per objectiu, entre d'altres, garantir la protecció integral d'aquestes persones (inclòs el dret a l'anonimat, la confidencialitat i la prohibició de represàlies), millorar la coordinació entre institucions i reconèixer el valor cívic de les alertes.



Gràfic 58. Peticions de protecció a l'Oficina Antifrau de Catalunya, per any



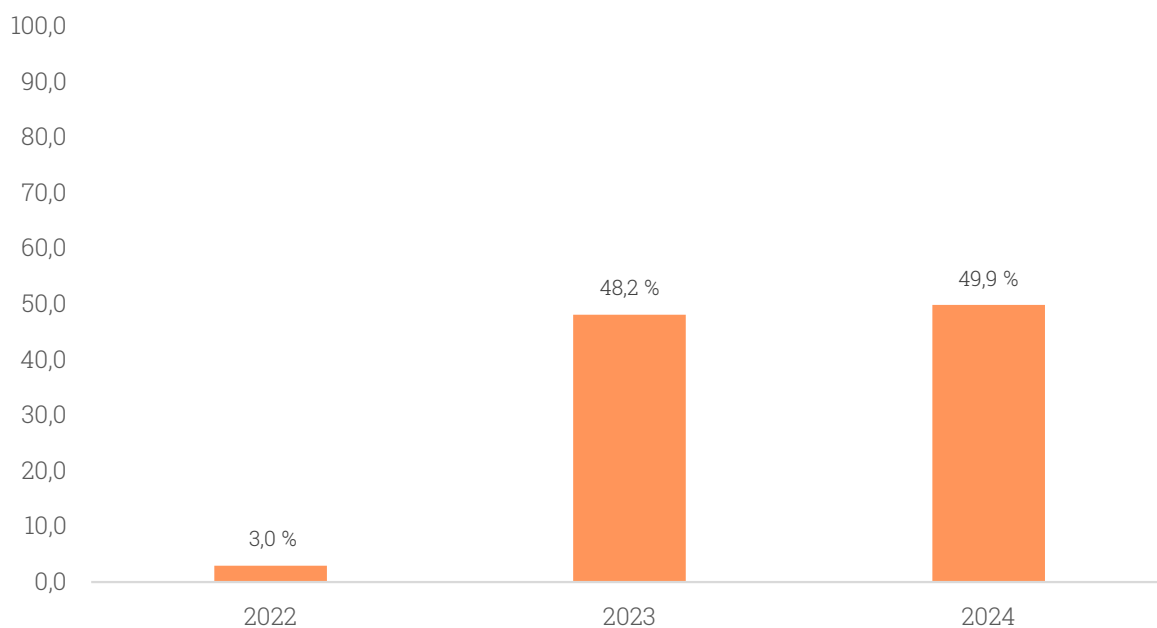
Font: Oficina Antifrau de Catalunya.

Des de l'any 2022, el Síndic de Greuges, consulta les administracions avaluades sobre el grau d'implementació dels sistemes interns d'informació i sobre el nombre de denúncies rebudes. El 2024 també se'ls ha consultat sobre la finalització d'aquests processos, tal com es fa amb el dret d'accés a la informació pública.

Segons les respostes de les administracions, **el 49,8 % disposen d'un sistema intern d'informació o canal de denúncies internes**. De nou, cal insistir en la importància del Consorci AOC i de la Xarxa de Govern Oberts a l'hora d'impulsar una manera efectiva i àgil d'aquest tipus d'instruments, ja que s'observa un estancament en el grau d'implementació dels sistemes interns: després del notable creixement de l'any 2023, el 2024 l'increment ha estat molt reduït i continua situant-se per sota del 50 % en el conjunt de les administracions.



Gràfic 59. Percentatge d'administracions que disposen d'un sistema intern d'informació



Font. Elaboració pròpia.

Per tipus d'administració, els ajuntaments i els consells comarcals són les administracions que més dificultats tenen per introduir el sistema intern d'informació, tot i que cada vegada n'hi ha més que l'introdueixen.



Taula 43. Grau d'implementació del sistema intern d'informació, per tipus d'administració

	2023	Adminis- tracions	2023 (%)	2024	Adminis- tracions	2024 (%)
Administració local	471	993	47,4	488	993	49,1
Ajuntaments	436	947	46,0	451	947	47,6
Municipis de menys de 500 habitants	115	328	35,1	121	328	36,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	193	405	47,7	191	405	47,2
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	81	146	55,5	84	146	57,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	31	45	68,9	35	45	77,8
Municipis de més de 50.000 habitants	16	23	69,6	20	23	87,0
Ens supramunicipals	35	46	76,1	37	46	80,4
Conselh Generau d'Aran	0	1	0,0	0	1	0,0
Consells comarcals	30	40	75,0	32	40	80,0
Diputacions	4	4	100,0	4	4	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1	100,0	1	1	100,0
Generalitat de Catalunya	1	1	100,0	1	1	100,0
Universitats	7	7	100,0	7	7	100,0
Organismes de control i supervisió	6	6	100,0	6	6	100,0
Total	485	1.007	48,2	502	1.007	49,9

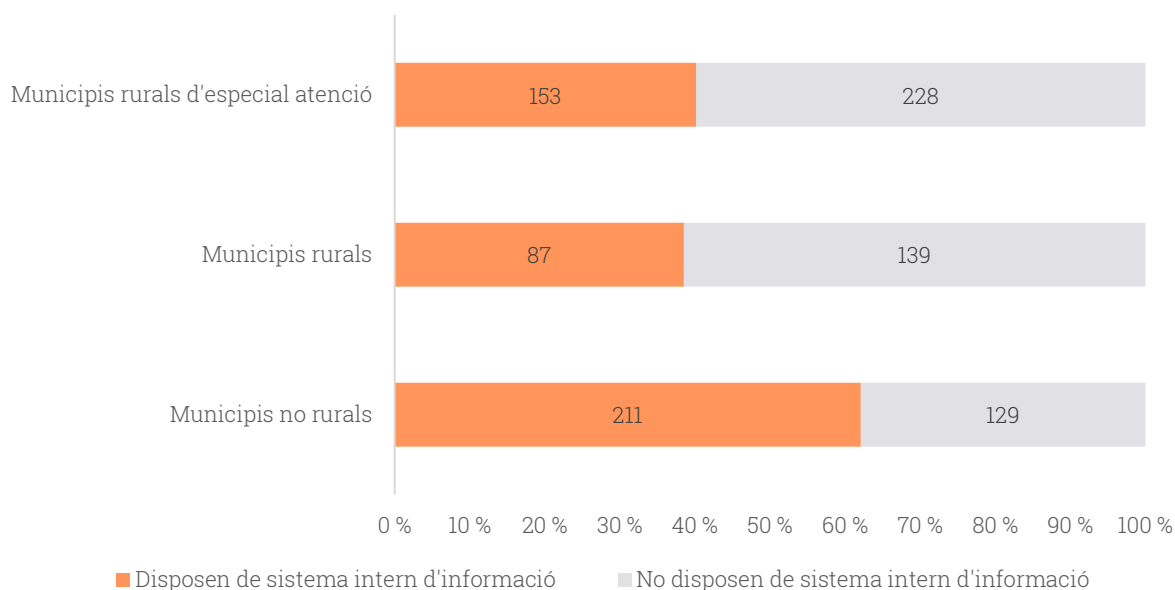
Font. Elaboració pròpia.

El Consorci AOC ha posat a disposició de les entitats usuàries del servei del canal d'alertes un assistent guiat personalitzat. Aquest assistent ajuda els alertadors a trobar fàcilment els canals adients segons la naturalesa del que volen comunicar i ofereix enllaços directes a la informació corresponent per a cada cas i per a cada ens.

Per tipus de municipi, el 62,1 % dels municipis no rurals ja disposen d'un sistema intern d'informació, mentre que aquest percentatge se situa al voltant del 40 % en els municipis rurals i en els municipis rurals d'especial atenció.



Gràfic 60. Grau d'implantació del sistema intern d'informació, per tipus de municipi



Font. Elaboració pròpia.

També hem consultat el nombre de denúncies rebudes mitjançant el sistema intern d'alertes de les diferents administracions. Les dades són lleugerament inferiors a les de l'any 2023, amb una mitjana d'1,7 denúncies per administració. Seguint la tendència de l'any anterior, **els ajuntaments de més de 50.000 habitants, les universitats i les diputacions són les administracions que més denúncies reben mitjançant el sistema intern d'informació.** Cal tenir present que la Generalitat de Catalunya respon el qüestionari de manera unitària i, per tant, la mitjana no aporta la mateixa informació que en altres administracions. **Durant l'exercici 2024, l'Administració local, la Generalitat de Catalunya i les universitats han registrat una reducció de denúncies en els respectius sistemes interns d'informació, mentre que els ens supramunicipals, en especial les diputacions, han triplicat el nombre de denúncies rebudes.**



Taula 44. Nombre d'alertes i denúncies formulades mitjançant el sistema intern d'informació

	2023			2024		
	Alertes i denúncies	Administracions	Mitjana	Alertes i denúncies	Administracions	Mitjana
Administració local	1.664	993	1,68	1.585	993	1,60
Ajuntaments	1.656	947	1,75	1.560	947	1,65
Municipis de menys de 500 habitants	10	328	0,03	4	328	0,01
Municipis de 501 a 5.000 habitants	738	405	1,82	608	405	1,50
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	59	146	0,40	70	146	0,48
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	39	45	0,87	93	45	2,07
Municipis de més de 50.000 habitants	810	23	35,22	785	23	34,13
Ens supramunicipals	8	46	0,17	25	46	0,54
Conselh Generau d'Aran	0	–	–	0	–	–
Consells comarcals	7	40	0,18	9	40	0,23
Diputacions	1	4	0,25	15	4	3,75
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0	1	0,00	1	1	1,00
Generalitat de Catalunya	120	1	120	76	1	76,00
Universitats	69	7	9,86	52	7	7,43
Organismes de control i supervisió	2	6	0,3	10	6	1,70
Total	1.855	1.007	1,84	1.723	1.007	1,71

Font: Elaboració pròpia.

Respecte a la tramitació i la finalització de les denúncies, el 26,7 % encara estaven pendents de resoldre en finalitzar l'any 2024, mentre que un 73,3 % ja s'havien resolt.

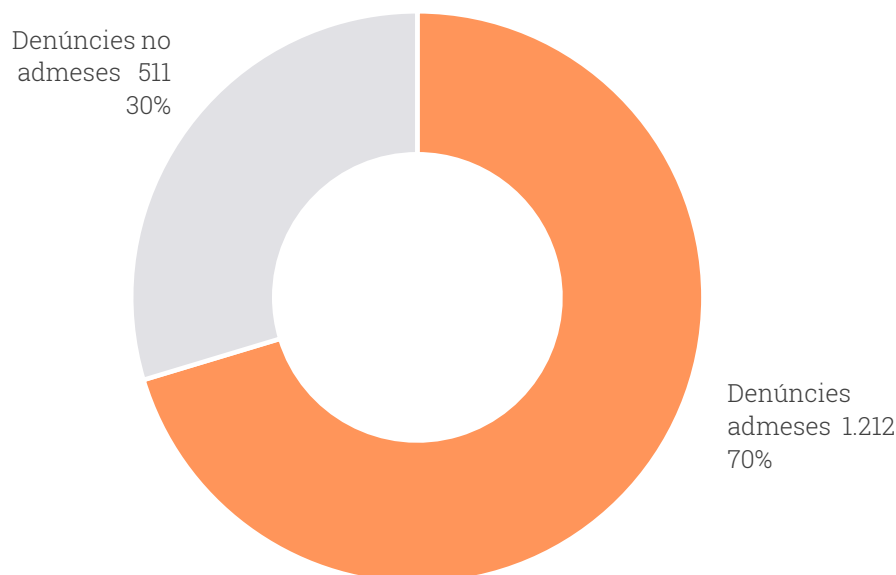
A Catalunya, quan es presenta una denúncia, l'OAC ha de decidir si l'admet a tràmit o no. En aquest sentit, cal recordar que l'article 18 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre **infraccions normatives i de lluita contra la corrupció**, determina els **motius d'inadmissió**, que són els següents:

- a) Quan els fets relatats no tinguin qualsevol versemblança.
- b) Quan els fets relatats no siguin constitutius d'infracció de l'ordenament jurídic inclosa en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei.
- c) Quan la comunicació manqui de fonament manifestament o hi hagi, segons el parer de l'Autoritat Independent de Protecció a l'Informant, AAI (a Catalunya, l'Oficina Antifrau de Catalunya), indicis racionals que s'hagi obtingut mitjançant la comissió d'un delict.
- d) Quan la comunicació no contingui informació nova i significativa sobre infraccions en comparació amb una comunicació anterior respecte de la qual han conclòs els procediments corresponents, llevat que es donin noves circumstàncies de fet o de dret que en justifiquin un seguiment diferent.

D'acord amb això, **el 30 % de les denúncies formulades a les administracions no han estat admeses** pel responsable del sistema intern d'informació.



Gràfic 61. **Admissió o inadmissió a tràmit de les denúncies formulades mitjançant el sistema intern d'informació o els canals interns de denúncia**



Font. Elaboració pròpia.

Un cop admesa a tràmit i emès l'informe de l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant, el procediment pot finalitzar per qualsevol de les decisions següents:

- a) Arxivament de l'expedient
- b) Remissió al Ministeri Fiscal
- c) Trasllet de totes les actuacions a l'autoritat competent
- d) Adopció d'un acord d'inici d'un procediment sancionador en els termes que preveu el títol IX de la Llei 2/2023.

Segons les respostes de les administracions, de totes les denúncies del sistema intern d'informació...

715
(el 95,1 %) s'han arxivat.

25
(el 3,3 %) s'han traslladat a l'autoritat competent.

7
(el 0,9 %) han finalitzat mitjançant l'acord d'inici d'un procediment sancionador.

5
(el 0,7 %) s'han traslladat al Ministeri Fiscal.

Què recomanem?

- ✓ Continuar incidint en l'obligatorietat d'implantar un sistema intern d'informació o un canal de denúncia intern en totes les administracions catalanes.
- ✓ Impulsar campanyes de difusió perquè tothom sàpiga que pot fer ús d'aquest sistema per alertar sobre possibles accions o omissions que vulnerin el dret de la Unió Europea o la normativa interna, reforçant així el valor cívic de la denúncia.
- ✓ Garantir un accés fàcil i visible al sistema intern d'informació als llocs web de les administracions, i instal·lar bústies físiques fàcilment accessibles, preferentment amb clau sempre que sigui possible i segur fer-ho. Aquestes bústies han d'incloure informació bàsica sobre el sistema i sobre la possibilitat de denunciar infraccions normatives, d'acord amb la normativa estatal i europea. Les denúncies dipositades seran recollides pel responsable del sistema intern d'informació, que les introduirà al sistema amb totes les garanties i mesures de seguretat exigides per la llei.
- ✓ Oferir formació sobre el sistema intern d'informació a tot el personal al servei de les administracions públiques, i també als agents socials i econòmics que hi intervenen, incloses empreses i entitats socials.
- ✓ Continuar millorant i desenvolupant la regulació del sistema d'alertes i de protecció de les persones alertadores, amb l'objectiu de garantir-ne una protecció integral.

03. Bona administració

- ▶ Implementació de les cartes de servei a les administracions públiques de Catalunya
- ▶ Compliment de la normativa de les cartes de servei
- ▶ La relació amb les persones

Implementació de les cartes de servei a les administracions públiques de Catalunya

Què detectem?

- La cultura de l'avaluació continua sent una assignatura pendent en les administracions públiques catalanes. **Només el 6,4 % de les administracions consultades disposen d'indicadors per avaluar la seva gestió**, i només el 5,8 % publiquen aquesta informació als seus webs.
- Passats deu anys de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, **només el 13 % de les administracions disposen de cartes de servei, en què es defineixen compromisos i indicadors, que no sempre s'apliquen o es publiquen.**
- No hi ha un increment significatiu en el nombre d'administracions que introdueixen cartes de servei com a eina per millorar la qualitat. En canvi, les administracions que ja en feien servir n'han incrementat el nombre.
- Hi ha una relació estadísticament significativa, amb un nivell de significació o confiança superior al 99 %, entre ser un municipi rural i tenir una carta de servei.
- Les administracions públiques catalanes manifesten que els **manquen recursos i coneixement per poder implementar instruments d'avaluació de la seva gestió.**

Per elaborar aquest informe, com ja es va fer l'any anterior, s'han analitzat les cartes de servei de les administracions públiques catalanes. Els resultats mostren un lleuger increment quant a la implementació de cartes de servei: el 2024, en tenien el 13 % de les administracions, i l'any en tenien el 12 %. No obstant això, com es pot veure a la taula 45, aquest increment s'ha produït principalment en les administracions que ja utilitzaven aquest recurs. Així, l'increment en el nombre d'administracions que comencen a utilitzar les cartes de servei com a eina de gestió de la qualitat ha estat molt limitat.

També s'ha observat que no s'han implementat altres eines per avaluar la gestió dels serveis públics. Aquest fet continua incidint, com ja s'ha assenyalat en informes anteriors, en la manca de sistematització en l'avaluació de la gestió interna de les administracions públiques o, en cas que es produeixi, en la publicació d'aquesta avaluació.

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, l'Ajuntament de Vic i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú han aprovat el 2024 protocols per elaborar cartes de servei a les seves administracions.

Tal com assenyalàvem en el cas del dret d'accés a la informació pública, considerem important disposar d'un protocol o d'una instrucció interna que reguli com s'han d'elaborar les cartes de servei, amb l'objectiu d'impulsar aquest tipus de projectes a les administracions públiques. Només un 1 % de les administracions locals tenen aprovat un reglament específic sobre cartes de servei.

Tot i això, cal destacar l'esforç de la Generalitat de Catalunya per incrementar el nombre de cartes de servei, i també el dels consells comarcals (com el Consell Comarcal de l'Alt Penedès o el de l'Alt Camp). En aquest sentit, cal destacar les propostes de la Comissió d'Experts per a la Transformació de l'Administració (CETRA)⁹. En la proposta 1.1, la CETRA promou l'ús de les cartes de servei com a eina per millorar la qualitat normativa, i proposa un pla de xoc per acompanyar els departaments de la Generalitat en l'adopció de cartes de servei que garanteixin una bona administració.

La Generalitat de Catalunya ha elaborat un registre de les seves cartes de servei en format reutilitzable.

En sentit contrari, cal assenyalar el cas de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, que ha eliminat la pàgina web relativa a les cartes de servei, probablement per problemes d'actualització i vigència.

⁹ Generalitat de Catalunya (2025). 50 propostes per a la Reforma de l'Administració.



Taula 45. Nombre de cartes de servei i percentatge d'implementació en funció del tipus d'administració

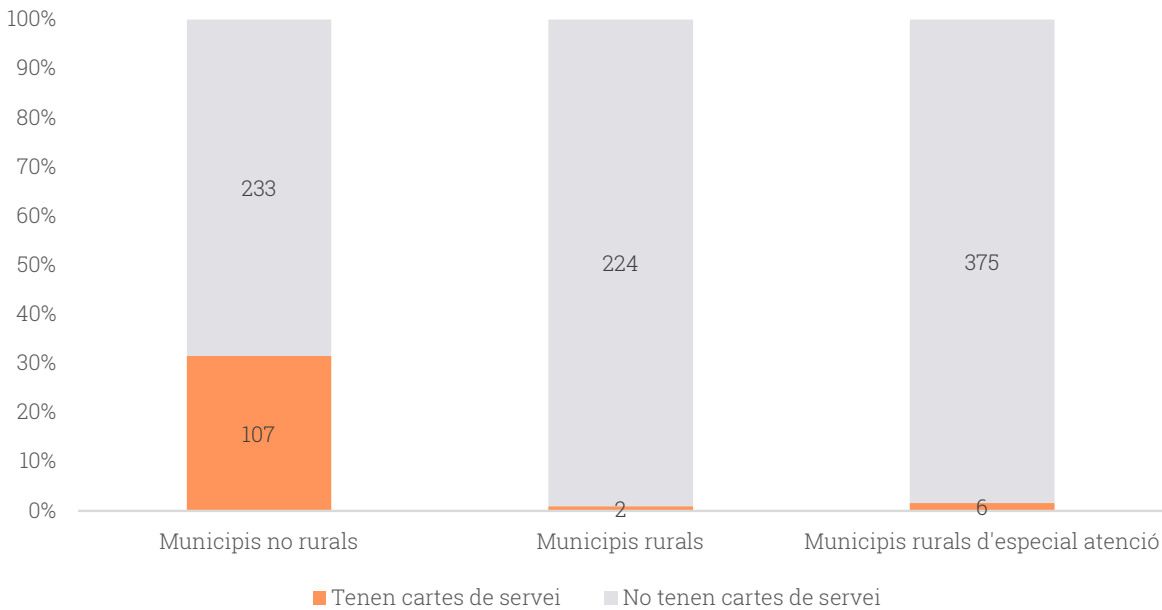
	2023				2024				
	Cartes de servei	Adm. amb cartes de servei	Adm.	Imple-mentació (%)	Cartes de servei	Adm. amb cartes de servei	Adm.	Imple-mentació (%)	Var. cartes de servei (%)
Administració local	1.140	114	993	11,5	1.373	125	993	12,6	20,4
Ajuntaments	1.090	104	947	11,0	1.177	115	947	12,1	8,0
Municipis fins a 500 habitants	9	2	328	0,6	9	2	328	0,6	0,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	115	19	405	4,7	160	24	405	5,9	39,1
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	286	43	145	29,7	332	48	145	33,1	16,1
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	311	24	46	52,2	306	26	46	56,5	-1,6
Municipis de més de 50.000 habitants	369	16	23	69,6	370	15	23	65,2	0,3
Ens supramunicipals	50	10	46	21,7	196	10	46	21,7	292,0
Consells comarcals	19	6	40	15,0	164	6	40	15,0	763,2
Conselh Generau d'Aran	0	0	1	0,0	0	0	1	0,0	–
Diputacions	25	3	4	75,0	25	3	4	75,0	0,0
Àrea Metropolitana de Barcelona	6	1	1	100,0	7	1	1	100,0	16,7
Administració autonòmica	19	1	1	100,0	24	1	1	100,0	26,3
Universitats	9	4	7	57,1	11	3	7	42,9	22,2
Organismes estatutaris	1	1	6	16,7	2	2	6	33,3	100,0
Total	1.169	120	1.007	11,9	1.410	131	1.007	13,0	20,6

Font: Elaboració pròpia.

Tal com ja es va indicar en l'informe *Les cartes de servei a Catalunya*, publicat l'octubre de 2024, les cartes de servei no són l'únic recurs que poden utilitzar les administracions per avaluar la seva gestió, però sí que és necessari avaluar la gestió interna de les administracions, amb l'objectiu de detectar fortaleeses i febleses i revisar els objectius organitzatius, per millorar l'eficàcia i l'eficiència en la gestió.

En el cas dels municipis rurals (inclosos els municipis rurals d'especial atenció), s'ha detectat una relació entre ser un municipi rural i no disposar de carta de servei: és molt poc probable que aquests municipis, per les seves característiques i dimensions, disposin de cartes de servei, i fins i tot és qüestionable que aquest sigui el recurs que han de fer servir. De fet, seria més beneficiós establir un sistema d'indicadors basats en mecanismes de gestió comuns, que permetés detectar bones pràctiques i oportunitats de millora en comparació amb altres municipis similars.¹⁰

 **Gràfic 62. Implementació de les cartes de servei en funció del tipus de municipi**



Font. Elaboració pròpia.

¹⁰ Davant d'una prova xi quadrat, on la hipòtesi nul·la és que no hi ha relació entre ser municipi rural (inclosos els municipis rurals d'especial atenció) i disposar de cartes de serveis, amb un grau de llibertat i un nivell de significació superior al 99 %, hem de rebutjar la hipòtesi nul·la segons la qual no hi ha relació entre ser municipi rural i disposar de carta de servei i acceptar la hipòtesi alternativa segons la qual sí que hi ha relació (xi quadrat calculat = 185,6).

Per iniciar aquesta tasca, seria una bona pràctica disposar d'un registre anual de la mitjana de temps de tramitació dels procediments digitalitzats, la mitjana del grau de satisfacció i el cost del servei per tràmit. El fet de disposar d'aquesta informació ja seria un avenç significatiu per detectar oportunitats de millora i fomentar la col·laboració interadministrativa.

Tanmateix, les respostes de les administracions demostren que hi ha una manca de cultura d'avaluació en la gestió pública. **Només el 6,4 % de les administracions consultades disposen d'indicadors per avaluar la seva gestió, i només el 5,8 % publiquen aquesta informació als seus webs.**

A més, les administracions informen que les principals dificultats que tenen a l'hora d'implementar cartes de servei són la manca de personal i de recursos. També destaquen les dificultats dels municipis rurals per implementar-les, així com la manca de formació i de suport d'altres administracions.



Taula 46. **Motius pels quals les administracions no disposen de cartes de servei**

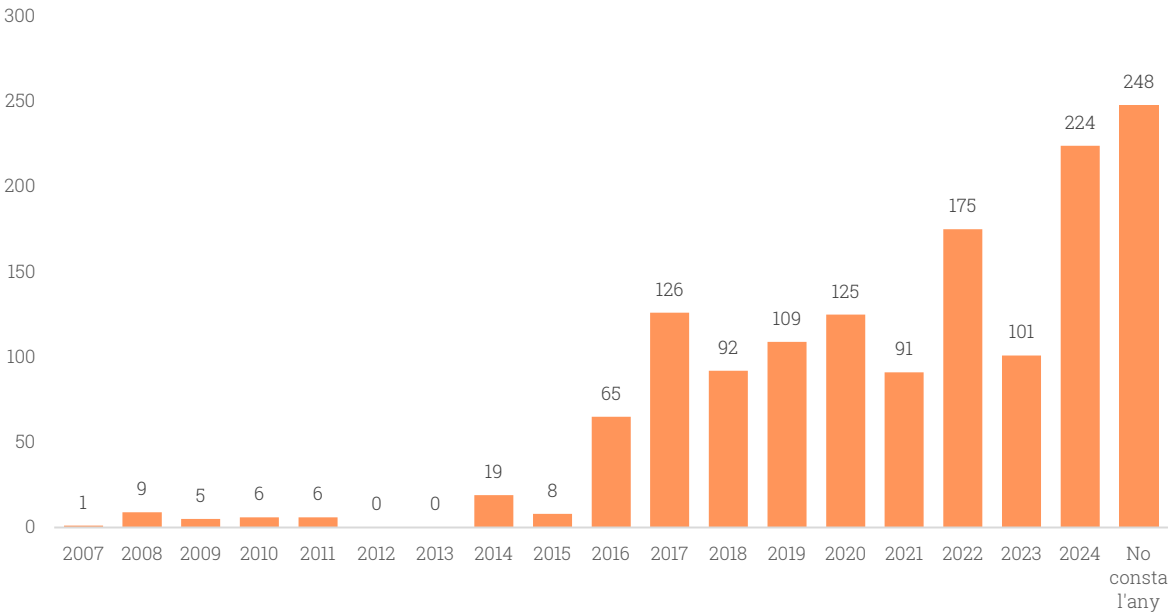
	2023	%	2024	%
Manca de personal i recursos	254	84,1	279	74,8
Cartes de servei encara en procés d'elaboració	0	0,0	55	14,7
Dificultats específiques en micropobles i municipis rurals	4	1,3	19	5,1
Manca de formació	13	4,3	7	1,9
Manca de prioritats política	9	3,0	5	1,3
Manca de suport d'altres administracions	8	2,6	5	1,3
Existència de regulacions pròpies en el cas de les universitats per garantir la qualitat dels serveis	1	0,3	1	0,3
El catàleg de serveis és suficient	0	0,0	1	0,3
Dificultats per complir totes les obligacions de la carta de servei	0	0,0	1	0,3
Manca d'unitat especialitzada	3	1,0	0	0,0
No és obligatori	3	1,0	0	0,0
Adaptació de la Llei 2/2023	2	0,7	0	0,0
Manca d'aplicacions tecnològiques	2	0,7	0	0,0
Ens de creació recent	1	0,3	0	0,0
Manca d'aprovació del reglament municipal de cartes de servei	1	0,3	0	0,0
Poca implicació dels departaments finalistes	1	0,3	0	0,0
Total	302	100,0	373	100,0

Font: Elaboració pròpia.

Malgrat les dificultats, s'observa un increment progressiu d'aquest recurs, i el 2024 és l'any en què més cartes de servei s'han aprovat a les administracions públiques catalanes.



Gràfic 63. Nombre de cartes de servei en funció de l'any en què es van aprovar



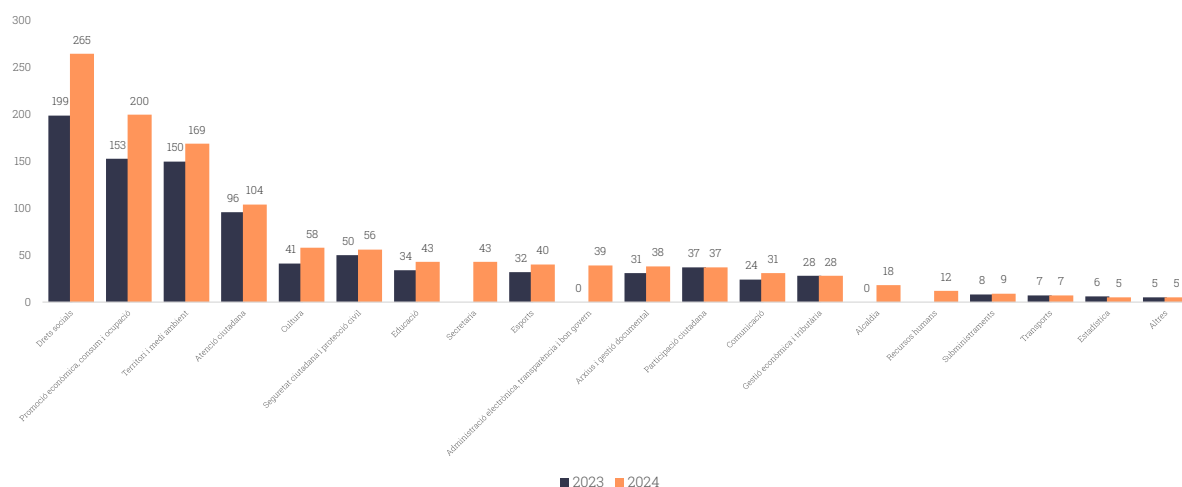
Font. Elaboració pròpia.

La majoria de les cartes de servei estan orientades a serveis finalistes: el 93,5 % l'any 2024, respecte del 92,7 % de l'any 2023. La major part corresponen a serveis o unitats (85,6 %), més que a equipaments (13,9 %), i, de manera residual, trobem les cartes de servei d'ens públics dependents.

Pel que fa a serveis o unitats, l'increment més significatiu s'observa en els serveis vinculats a l'àmbit social (benestar, serveis socials, salut, etc.), seguits dels serveis relacionats amb la promoció econòmica, el consum i les empreses. En tercer lloc, destaca el creixement en l'àmbit de territori i medi ambient.



Gràfic 64. Àmbits de les cartes de servei per departaments, serveis o unitats

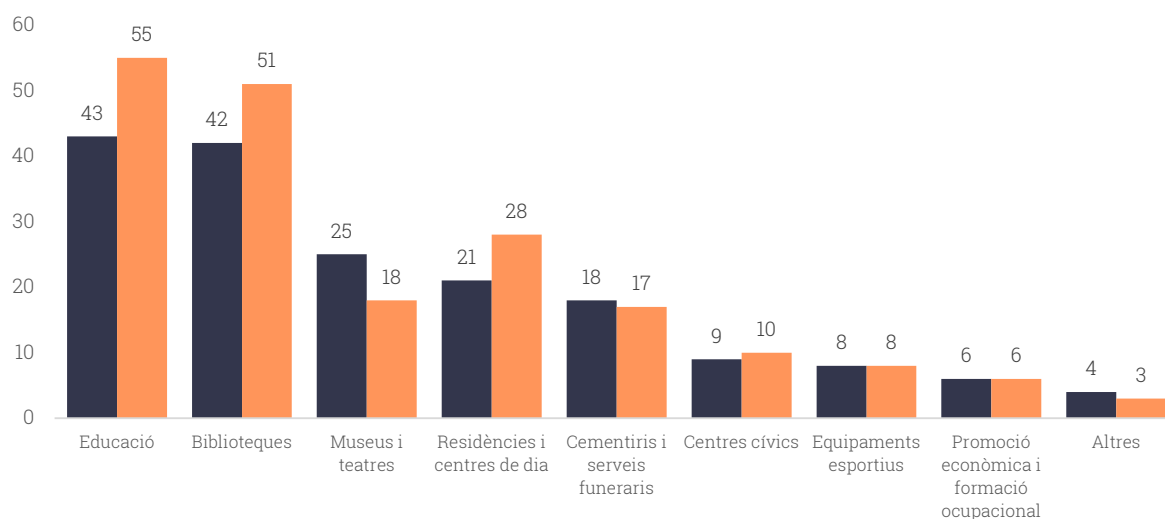


Font. Elaboració pròpia.

En relació amb els equipaments, els increments més significatius es produeixen en centres educatius (escoles bressol, centres de formació d'adults), biblioteques i residències i centres de dia.



Gràfic 65. Tipus de cartes de servei per equipaments



Font. Elaboració pròpia.

Què recomanem?

- ✓ Promoure una **cultura organitzativa** a les administracions públiques **orientada a l'avaluació i el retiment de comptes** en la gestió dels recursos, i també a l'escolta i l'empatia amb la ciutadania.
- ✓ Impulsar, especialment en les administracions dels municipis amb més habitants, l'elaboració i aprovació de cartes de servei, i facilitar que la ciutadania les conegui.
- ✓ **Incrementar la formació del personal en planificació, avaluació i gestió de la qualitat**, especialment en la relació amb la ciutadania.
- ✓ Elaborar més estudis sobre la percepció de la ciutadania sobre la qualitat dels serveis públics en l'àmbit local, supramunicipal i autonòmic, tant pel que fa a les seves expectatives i la importància que atorguen als serveis, com a la seva satisfacció amb el resultat. En aquest sentit, valorem positivament la iniciativa proposada per la CETRA de crear un baròmetre de qualitat dels serveis públics.
- ✓ Garantir un desenvolupament reglamentari en matèria de bon govern que reculli diferents opcions a l'hora d'avaluar la gestió interna i que incorpori la perspectiva rural.
- ✓ Acordar i establir un sistema d'indicadors comuns per a totes les administracions, que permeti detectar oportunitats de millora en diferents tràmits de les administracions. En el cas dels municipis rurals, aquest sistema ha de contribuir a millorar la qualitat dels serveis sense dificultar la gestió diària d'unes administracions molt mancades de recursos.
- ✓ **Crear un registre de cartes de servei en format reutilitzable** per valorar l'impacte de la seva implantació, compartir coneixement sobre els compromisos adquirits i el sistema d'indicadors, i identificar casos d'èxit que puguin ser utilitzats per altres administracions.
- ✓ Garantir que l'AOC distingeixi entre **catàlegs de serveis** (informació descriptiva sobre l'abast i les característiques d'un servei prestat) i **cartes de servei** (implica una avaluació de la gestió) en els seus portals de transparència, ja que confondre aquests dos conceptes dificulta l'accés a la informació i la consolidació d'un model d'avaluació.
- ✓ Potenciar les estratègies comunicatives i fomentar la participació ciutadana durant el procés d'elaboració de les cartes de servei.

Compliment de la normativa de les cartes de servei

Què detectem?

■ Hi ha **una regressió en el compliment normatiu de les cartes de servei**. Mentre que enguany **el 20,8 % de les cartes** analitzades complien el contingut mínim establert a la Llei 19/2014, l'any anterior aquesta xifra era del 21,3 %.

■ Tot i que el nombre de **cartes de servei** ha augmentat, estan destinades principalment a **informar sobre els serveis** i, en molts casos, **no incorporen els compromisos avaluable, ni els resultats de l'avaluació, ni la seva publicació**. Per tant, s'assimilen més a un catàleg de serveis que a un sistema de gestió de la qualitat i d'avaluació dels compromisos de les administracions.

■ Malgrat que s'ha reduït el nombre de cartes de servei amb indicadors per avaluar els compromisos fixats, s'ha incrementat el nombre d'indicadors relacionats amb la satisfacció ciutadana, més que amb l'eficàcia o l'eficiència.

■ S'han produït millores en la reutilització de la informació publicada, especialment gràcies a l'ús de visors de dades que permeten l'exportació de la informació en formats reutilitzables.

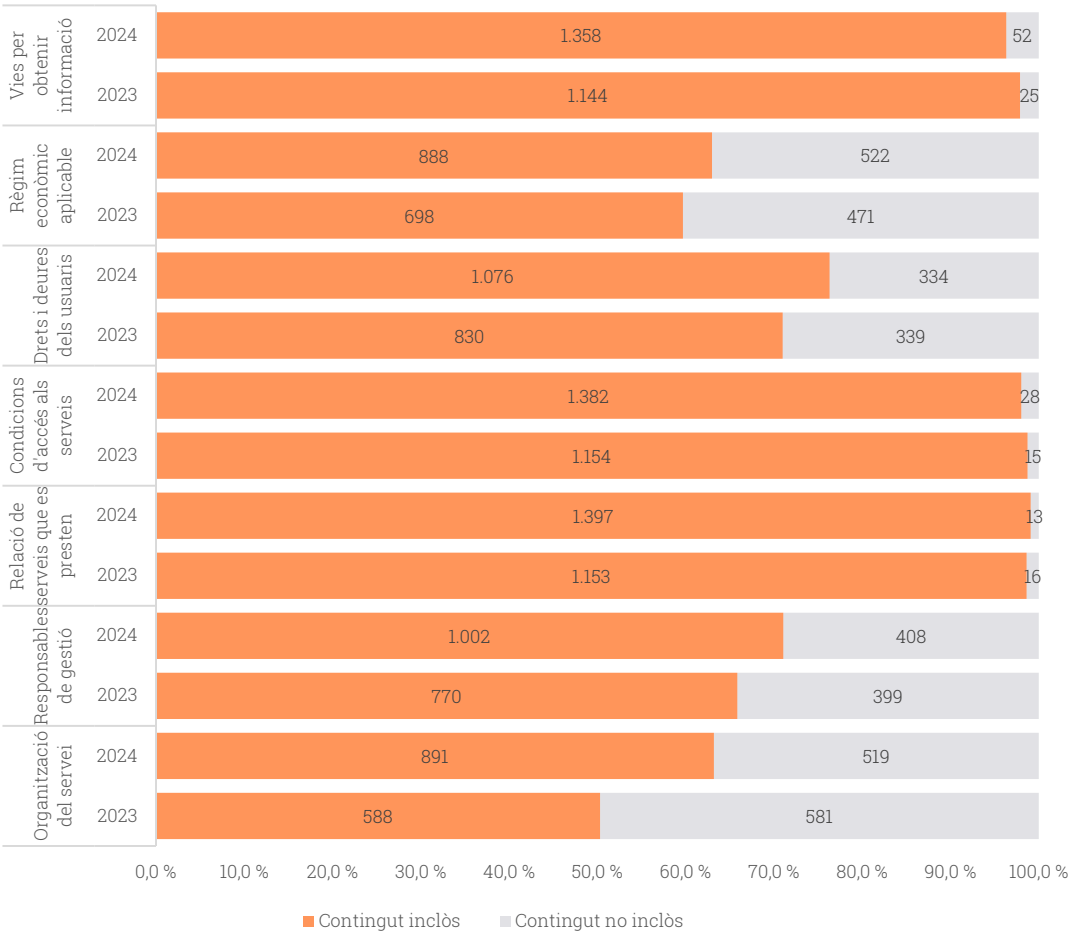
Durant el 2024, a les cartes de servei s'hi ha incorporat més informació relacionada amb les característiques del servei que amb l'adquisició de compromisos i el retiment de comptes amb la ciutadania. De fet, mentre que l'any 2023 el 21,3 % de les cartes analitzades complien els compromisos mínims establerts a la Llei 19/2014, durant l'any 2024 aquesta xifra ha estat del 20,8 %.

Cal destacar el paper de les cartes base, en què les unitats i serveis d'una organització han informat sobre les característiques essencials del seu servei, tal com estableix la normativa. En canvi, la majoria de compromisos adquirits es repliquen entre els serveis, sense tenir en compte les particularitats de cadascun, i no es defineixen els indicadors per avaluar-los. Tampoc es publica aquesta informació. Com a conseqüència, el nombre de cartes de servei està augmentant ràpidament, però hi ha el risc que, en lloc de servir com a instrument d'avaluació, es converteixin en una versió ampliada d'un catàleg de serveis.

Tal com es pot observar al gràfic 66, el contingut informatiu relatiu al servei (l'organització del servei, els responsables de la gestió, la relació de serveis que es presten, les condicions d'accés als serveis, els drets i deures dels usuaris, el règim econòmic aplicable i les vies per obtenir informació), contingut que és obligatori segons la Llei 19/2014, millora tant en termes absoluts com en termes relatius respecte de l'any anterior. Hi ha més cartes de servei que informen de manera detallada sobre les característiques del servei.



Gràfic 66. Evolució del nombre de cartes de servei en funció del contingut informatiu relatiu al servei



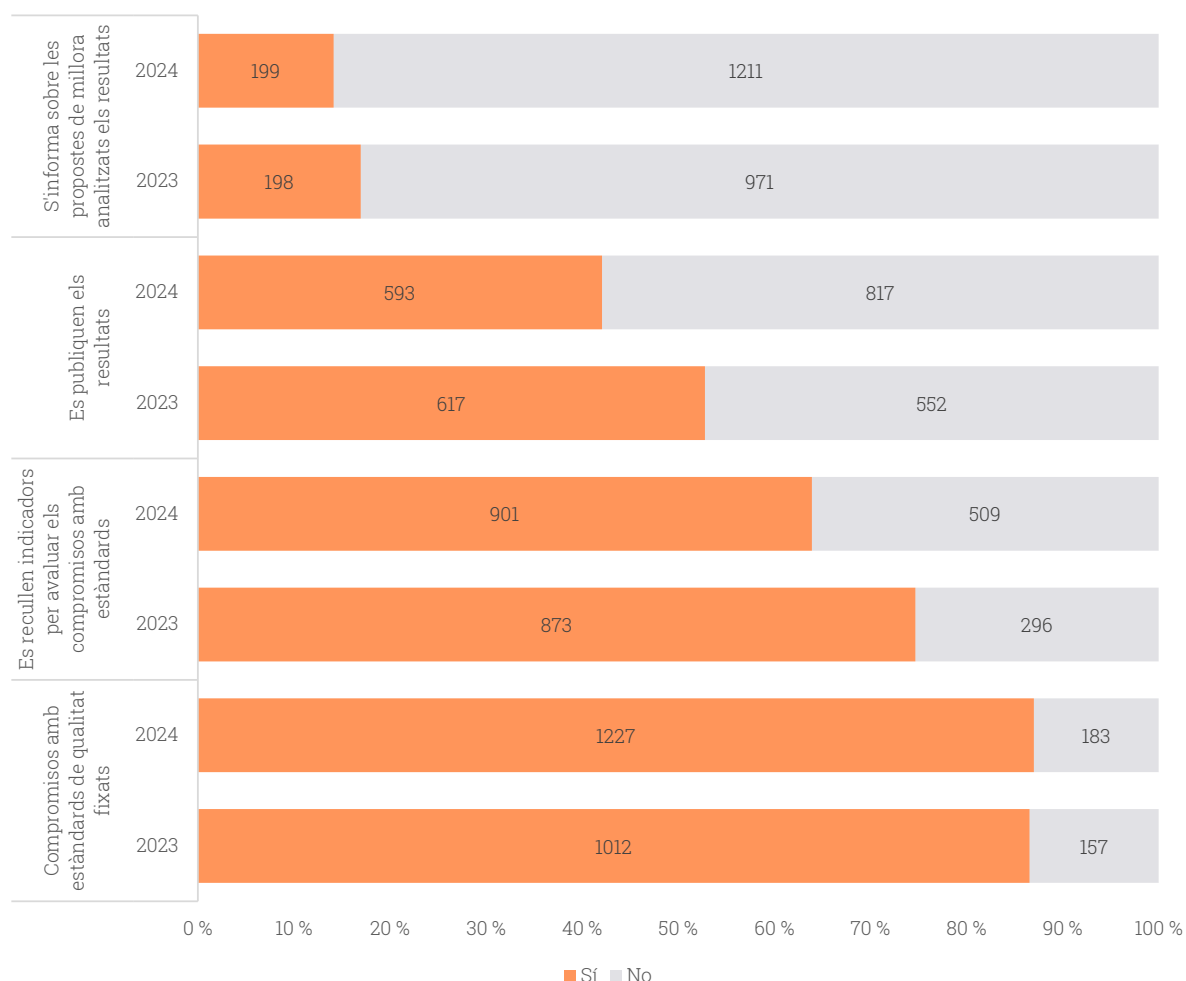
Font. Elaboració pròpia.

L'Ajuntament de Canovelles informa del cost del servei i del cost per a l'usuari.

La informació relativa a l'avaluació millora en xifres absolutes, tot i que ho fa a causa de l'increment de cartes de servei, en canvi, és menor el percentatge de casos en què es fixen compromisos amb estàndards de qualitat, es recullen indicadors per avaluar els compromisos, es publiquen els resultats o s'informa sobre les propostes de millora un cop analitzats els resultats.



Gràfic 67. Evolució dels principals resultats respecte de la funció d'avaluació de les cartes de servei

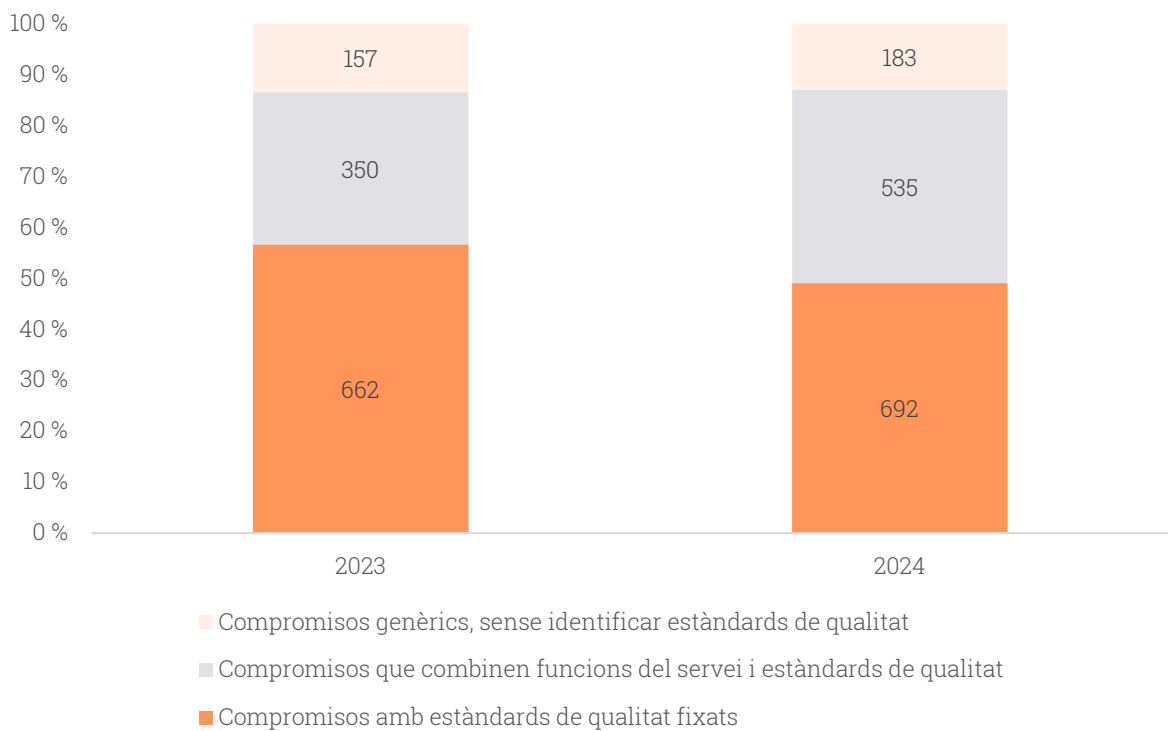


Font. Elaboració pròpia.

Pel que fa als compromisos, s'ha reduït, en termes relatius, el nombre de compromisos amb estàndards de qualitat fixats. En canvi, ha augmentat el nombre de compromisos que combinen funcions del servei (és a dir, que els compromisos de servei detallen les funcions del servei) i estàndards de qualitat.



Gràfic 68. Identificació dels compromisos en funció del servei



Font. Elaboració pròpia.

De fet, també es redueix la mitjana de compromisos adquirits. Tot i que la reducció és mínima, el fet que s'incrementi el volum d'informació sobre el servei i es redueixi el nombre de compromisos pot indicar la intenció d'utilitzar aquesta eina més pel seu caràcter informatiu que com un instrument per fer una diagnosi prèvia, fer un exercici de reflexió interna i establir una línia de millora contínua.

La reducció més significativa de la mitjana de compromisos adquirits es produeix en els consells comarcals, que són els que més han utilitzat el model de cartes base. També sorprèn el cas de l'Ajuntament de Palafrugell, que incorpora més compromisos a les cartes de serveis interns de l'Administració que a les de serveis externs i finalistes.



Taula 47. Mitjana de compromisos adquirits (2023 i 2024)

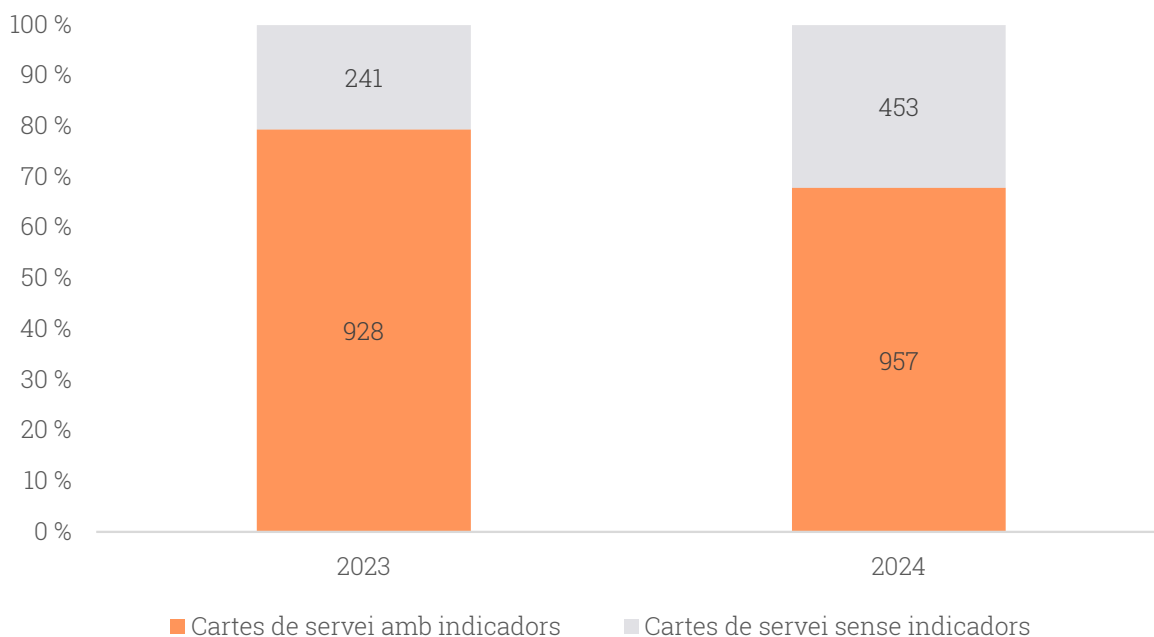
	Mitjana 2023	Mitjana 2024
Administració local	7,5	6,8
Ajuntaments	6,9	6,8
Municipis fins a 500 habitants	4,9	4,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	5,1	4,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	6,3	6,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	6,3	6,7
Municipis de més de 50.000 habitants	8,4	8,5
Ens supramunicipals	3,8	7,2
Consells comarcals	5,0	2,9
Diputacions	3,3	36,5
Àrea Metropolitana de Barcelona	2,2	2,3
Administració autonòmica	10,6	10,5
Universitats	16,0	15,5
Organismes estatutaris	10,0	19,5
Total	7,6	7,0

Font: Elaboració pròpia.

En relació amb els indicadors, es manté la situació descrita anteriorment. Tot i que, en termes absoluts, augmenta el nombre de cartes de servei que incorporen indicadors, en termes relatius es redueixen considerablement. De fet, mentre que l'any 2023 el 79 % de les cartes de servei incorporaven indicadors per avaluar els compromisos –ja fossin de volum d'actuació, o més elaborats, per valorar l'eficàcia, l'eficiència, l'efectivitat o la satisfacció–, **la majoria de les cartes de servei elaborades durant el 2024 han deixat d'incorporar indicadors per a l'avaluació dels compromisos fixats.**



Gràfic 69. Cartes de servei que informen dels indicadors que faran servir per a l'avaluació

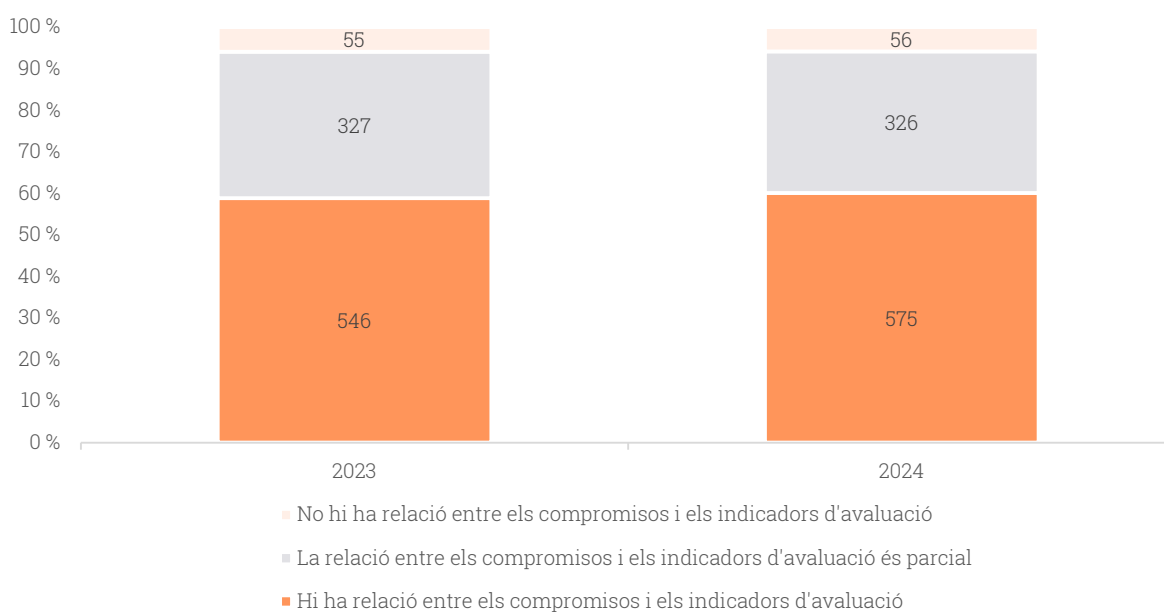


Font. Elaboració pròpia.

Pel que fa a la relació entre els indicadors i els compromisos, la situació es manté de manera similar a l'any anterior, amb variacions mínimes.



Gràfic 70. Cartes de servei segons la relació entre els compromisos adquirits i els indicadors per avaluar-los

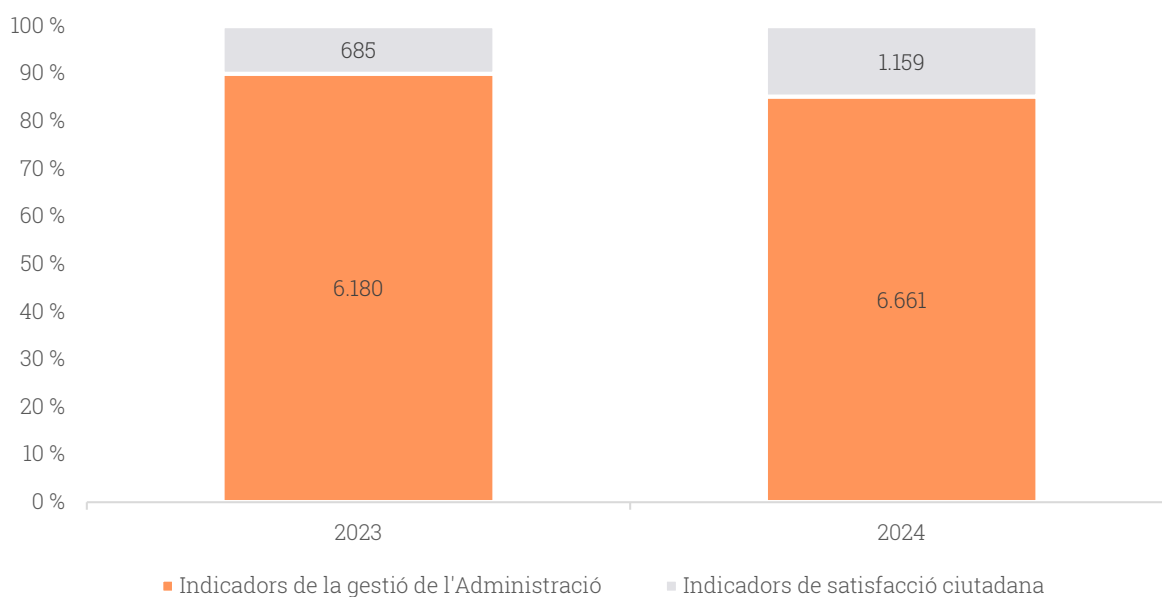


Font. Elaboració pròpia.

No obstant això, cal destacar que comença a produir-se un canvi significatiu en el nombre d'indicadors relacionats amb la satisfacció ciutadana, en comparació amb els indicadors més orientats a la gestió de l'Administració. Així, mentre que l'any 2023 el 10 % dels indicadors registrats estaven relacionats amb la satisfacció ciutadana, durant el 2024 aquesta xifra ha augmentat fins a arribar al 15 % del total d'indicadors.



Gràfic 71. Tipus d'indicadors per avaluar els compromisos adquirits



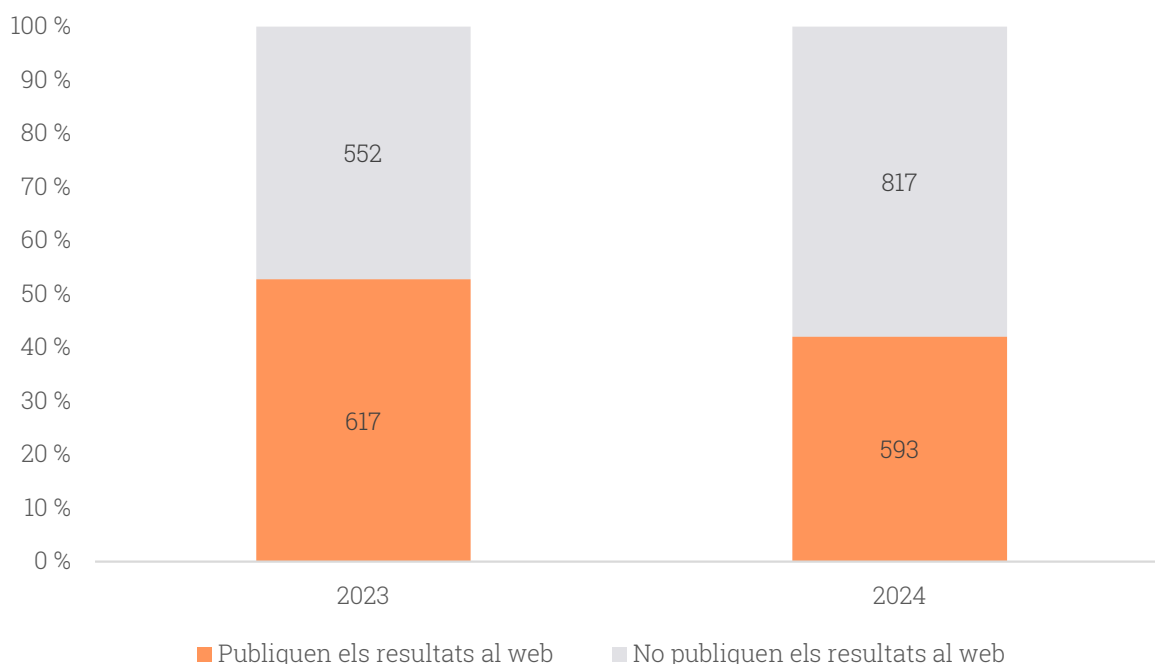
Font. Elaboració pròpia.

L'Ajuntament de Badia del Vallès valora íntegrament els seus compromisos en relació amb les residències de gent gran a partir del grau de satisfacció dels usuaris.

Pel que fa a la publicació de resultats, mentre que l'any 2023 el 53 % de les cartes de servei permetien consultar els seus resultats al web, durant 2024 aquesta xifra ha baixat al 42 %. Aquest descens es deu en gran part a l'increment de cartes de servei els resultats de les quals o bé no es publicaran o bé encara no s'han publicat.



Gràfic 72. Cartes de servei que publiquen els seus resultats al web municipal



Font. Elaboració pròpia.

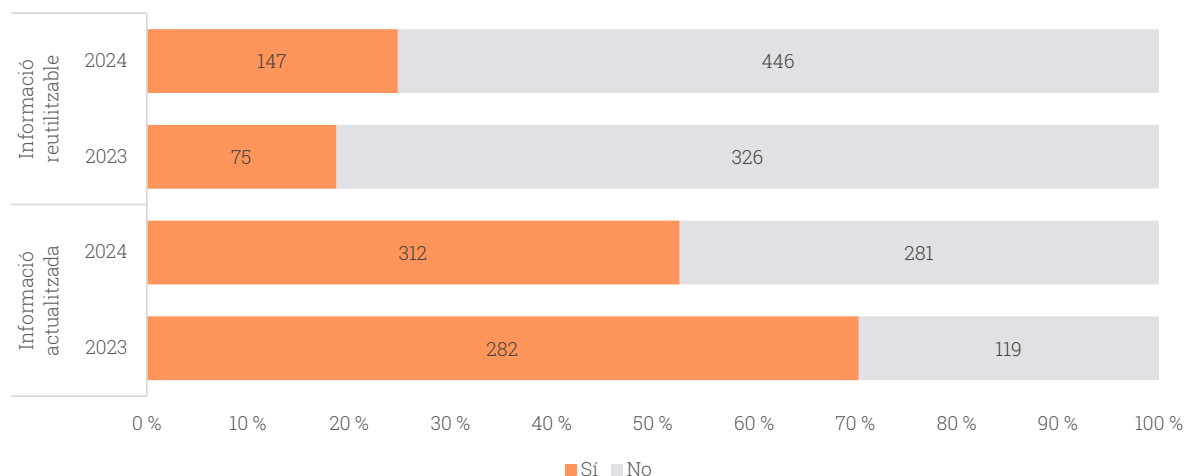
L'Ajuntament de Cardedeu publica una infografia amb els resultats dels compromisos adquirits.

Pel que fa a la reutilització i l'actualització dels resultats publicats, si bé hi ha mancances en l'actualització de la informació, s'han produït millores en la reutilització. En aquest sentit, cal destacar el paper d'alguns visors de dades que faciliten l'exportació de la informació en formats reutilitzables.

Els ajuntaments de Palau-solità i Plegamans, Rubí i Sant Feliu de Guíxols, entre d'altres, publiquen els seus resultats en visors de dades que permeten exportar les dades.



Gràfic 73. Cartes de servei amb resultats actualitzats i reutilitzables



Font. Elaboració pròpia.

Finalment, mentre que l'any 2023 el 8,6 % de les cartes preveien el supòsit de suspensió temporal dels estàndards mínims de qualitat, aquest 2024 aquesta xifra s'ha reduït al 7,5 %. No obstant això, cal destacar la modificació que ha fet l'Ajuntament de Reus, que ha incorporat el supòsit de suspensió temporal en la majoria de les seves cartes de servei.

Què recomanem?

✓ El compliment del contingut mínim de la normativa de transparència és essencial per garantir l'elaboració d'una carta de servei que contribueixi a la millora de la gestió. Per això és necessari:

- Definir el tipus d'informació que s'ha d'incloure sobre l'organització del servei, ja que continua sent molt variable en funció de la carta de servei.
- **Identificar clarament els responsables de la gestió**, amb la informació necessària, tot respectant el reglament de protecció de dades personals.
- **Informar dels drets i deures dels usuaris** en relació amb el servei o l'equipament.
- **Informar del règim econòmic aplicable.**

✓ **Concretar els compromisos de manera objectivable** perquè es puguin avaluar i, en aquest sentit:

- **Informar la ciutadania dels terminis màxims establerts** per la normativa, si escau, en cas que el compromís estigui relacionat amb l'eficàcia del procediment.
- Informar dels resultats de l'avaluació prèvia per poder conèixer la situació actual i el marge de millora que es produeix en l'adquisició del compromís.
- Oferir una anàlisi temporal perquè la ciutadania vegi de manera ràpida si els compromisos han millorat, s'han mantingut o han empitjorat.

✓ Tenir present que les cartes de servei són eines d'avaluació i millora de la gestió i, per tant, **s'han de definir els indicadors que s'utilitzaran per avaluar els compromisos.**

✓ Millorar la publicació dels resultats quantitatius i qualitatius de les cartes de servei, així com de les millores introduïdes un cop analitzats els resultats.

✓ **Identificar clarament la vigència i l'actualització de les cartes de servei**, tal com es fa en els codis de conducta d'alts càrrecs.

✓ **Preveure la possibilitat de suspendre temporalment els estàndards mínims de qualitat**, d'acord amb la normativa.

La relació amb les persones

Què detectem?

- L'increment de les cartes de servei ha comportat una reducció no només de les eines d'avaluació, sinó també de les eines per afavorir la relació amb les persones.
- El dret a rebre una disculpa s'ha estès a la majoria de cartes de servei de la Generalitat de Catalunya.
- La reducció d'instruments per garantir la relació amb les persones, la proximitat i l'empatia suposen un obstacle per garantir del dret a la bona administració.

Tal com assenyalàvem en l'informe monogràfic *Les cartes de servei a Catalunya*, de 2024, les cartes de servei tenen un efecte positiu, com ara proporcionar una eina que garanteix una relació amb la ciutadania, ja sigui per conèixer la seva percepció sobre la qualitat del servei, ja sigui per valorar-la després d'utilitzar-lo.

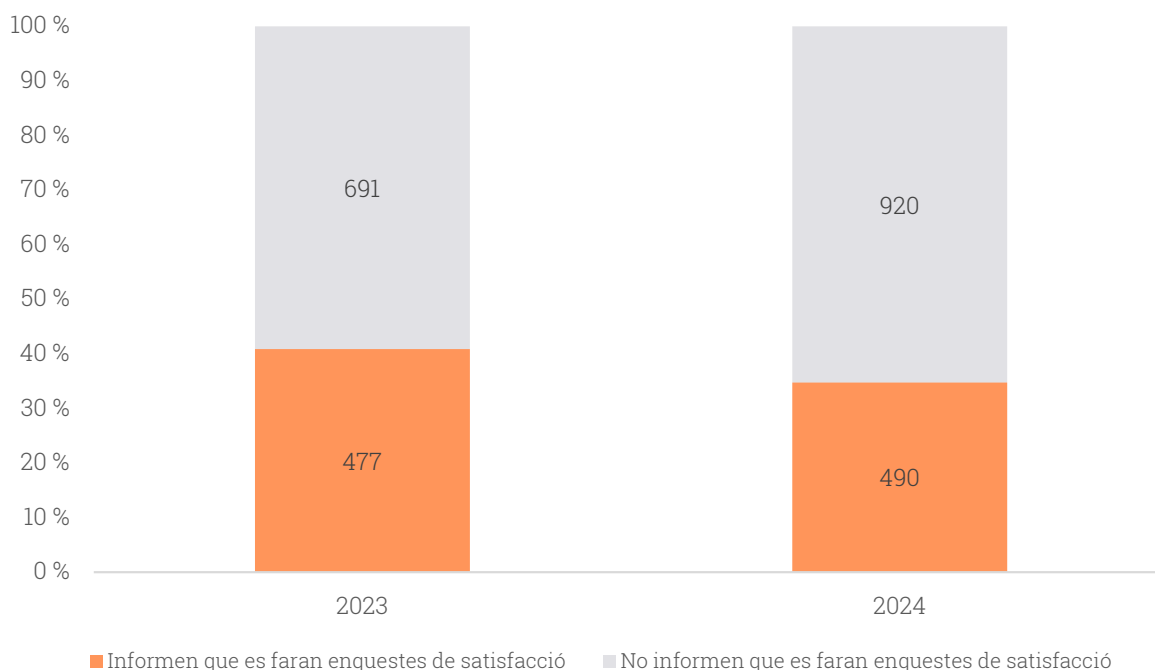
En aquell informe, identificàvem **tres maneres d'habilitar espais de relació amb la ciutadania**:

- a) Mitjançant el coneixement de les expectatives i la satisfacció, amb **enquestes no vinculades directament als compromisos o indicadors**, sinó elaborades prèviament o amb posterioritat.
- b) Possibilitant la **formulació de queixes o suggeriments**.
- c) **Reparant el dany causat per un incompliment**.

Les dades mostren com, de nou, es repeteix la mateixa tendència observada en l'avaluació. A mesura que es creen cartes de servei que se centren a proporcionar informació sobre els serveis i no tant a avaluar-los o a establir mecanismes i espais de relació amb la ciutadania, es van allunyant del model original proposat pel legislador, que era un sistema per garantir la qualitat dels serveis. Això pot condicionar negativament el dret de la ciutadania a una bona administració.



Gràfic 74. Cartes de servei que informen que es faran enquestes de satisfacció



Font. Elaboració pròpia.

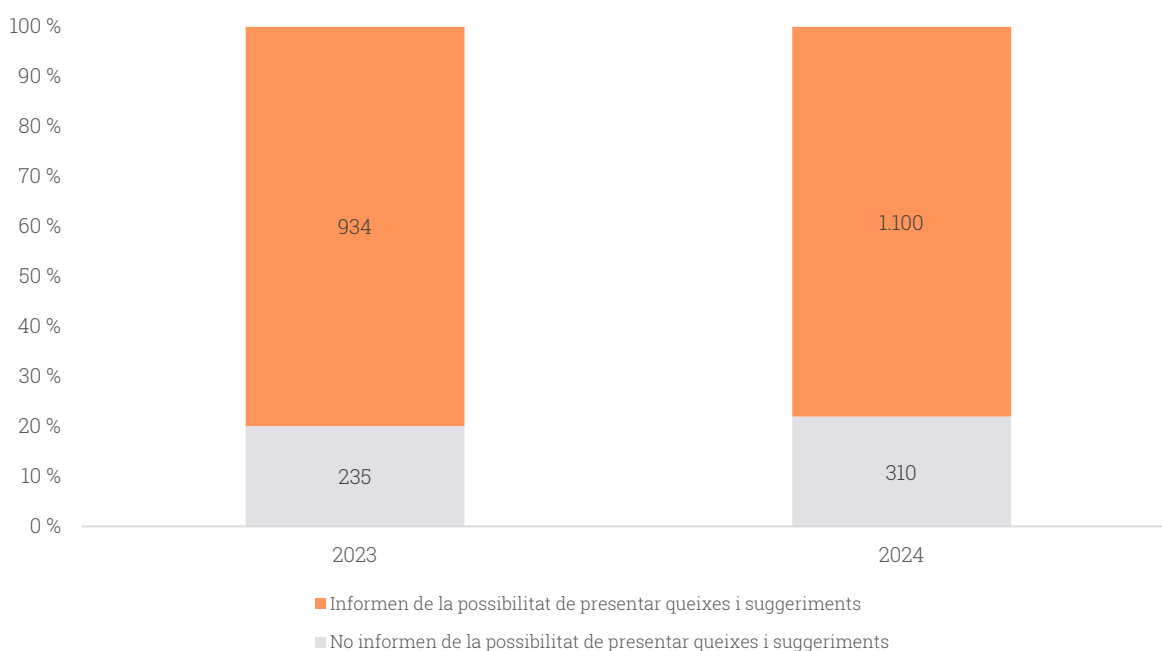
De fet, són poques les administracions que, tot i preveure la possibilitat d'elaborar enquestes de satisfacció, informen en el seu web de si han utilitzat aquesta via o dels resultats d'aquestes enquestes. Tot i això, cal destacar les iniciatives de moltes administracions que utilitzen altres vies més informals per interactuar amb la ciutadania, com les xarxes socials o altres plataformes.

Pel que fa a la possibilitat de presentar queixes i suggeriments, prevista per l'article 59.4.i) de la Llei 19/2014, els resultats es mantenen respecte de l'any 2023, i la majoria de cartes de servei ofereixen aquesta opció a la ciutadania.

L'Ajuntament de Parets del Vallès elabora un resum de les queixes i els suggeriments rebuts.



Gràfic 75. Cartes de servei que informen de la possibilitat de presentar queixes i suggeriments



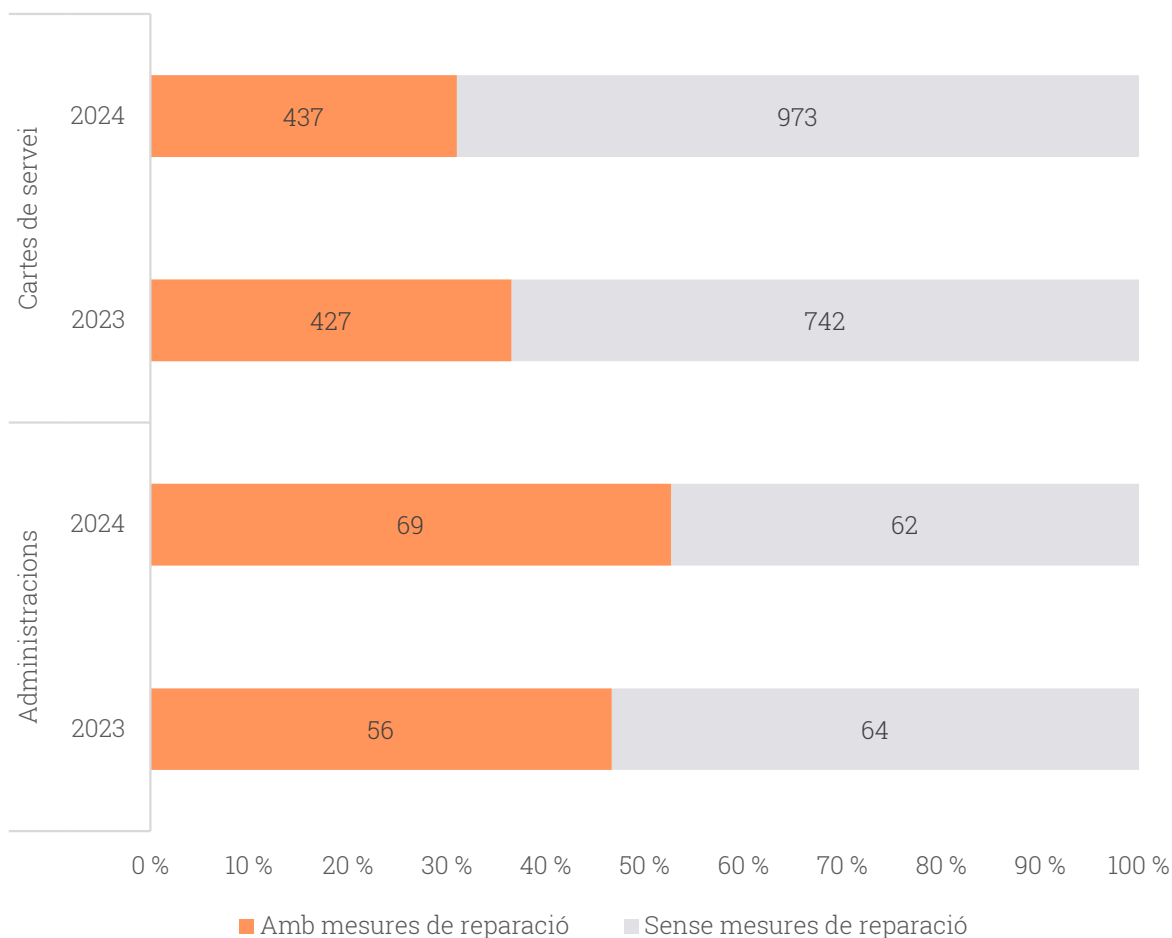
Font: Elaboració pròpia.

Pel que fa a les mesures de reparació, tot i que en termes absoluts augmenta el nombre de cartes de servei que inclouen aquestes mesures i el nombre d'administracions que indiquen com aplicar-les en cas d'incompliment de la carta de servei, en termes relatius el percentatge és inferior al de l'any 2023.

De fet, **les administracions que han incorporat mesures de reparació a les seves cartes de servei són els ajuntaments de més de 50.000 habitants, les universitats, els organismes de control i supervisió i la Generalitat de Catalunya.** En canvi, els consells comarcals, que han aprovat moltes cartes de servei utilitzant el model base previst normativament, no han inclòs aquest supòsit.



Gràfic 76. Cartes de servei i administracions que preveuen mesures de reparació



Font. Elaboració pròpia.

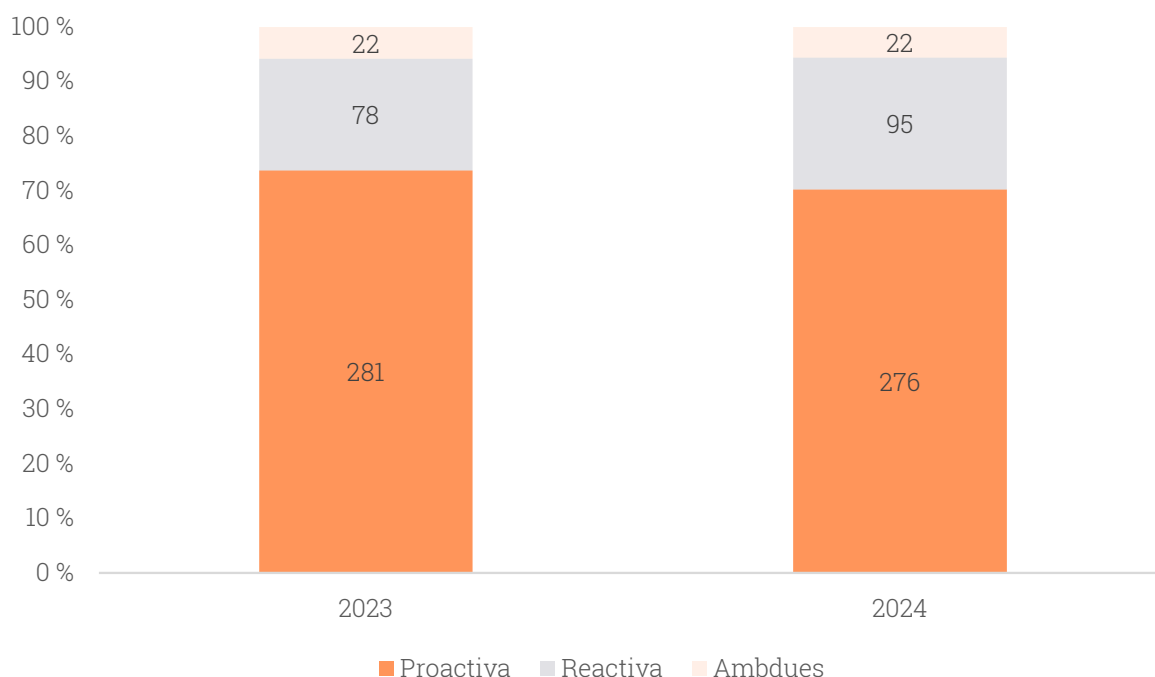
L'anàlisi del tipus de mesura de reparació previst a les cartes de servei pot ser:

- proactiu: quan es produeix l'incompliment, l'Administració s'adreça d'ofici a la persona interessada per analitzar com pot reparar el dany causat per l'incompliment
- reactiu: la persona interessada presenta una reclamació i l'Administració analitza com pot reparar el dany.

És difícil valorar, d'acord amb molts dels compromisos fixats per l'Administració, com es pot identificar l'incompliment (alguns compromisos es basen en mitjanes de satisfacció, per exemple). No obstant això, s'observa que **l'Administració cada vegada té una actitud més reactiva, i espera que sigui la persona interessada qui presenti un escrit informant de l'incompliment, en lloc d'actuar de manera proactiva.**



Gràfic 77. Cartes de servei en funció del procediment d'interacció amb les persones



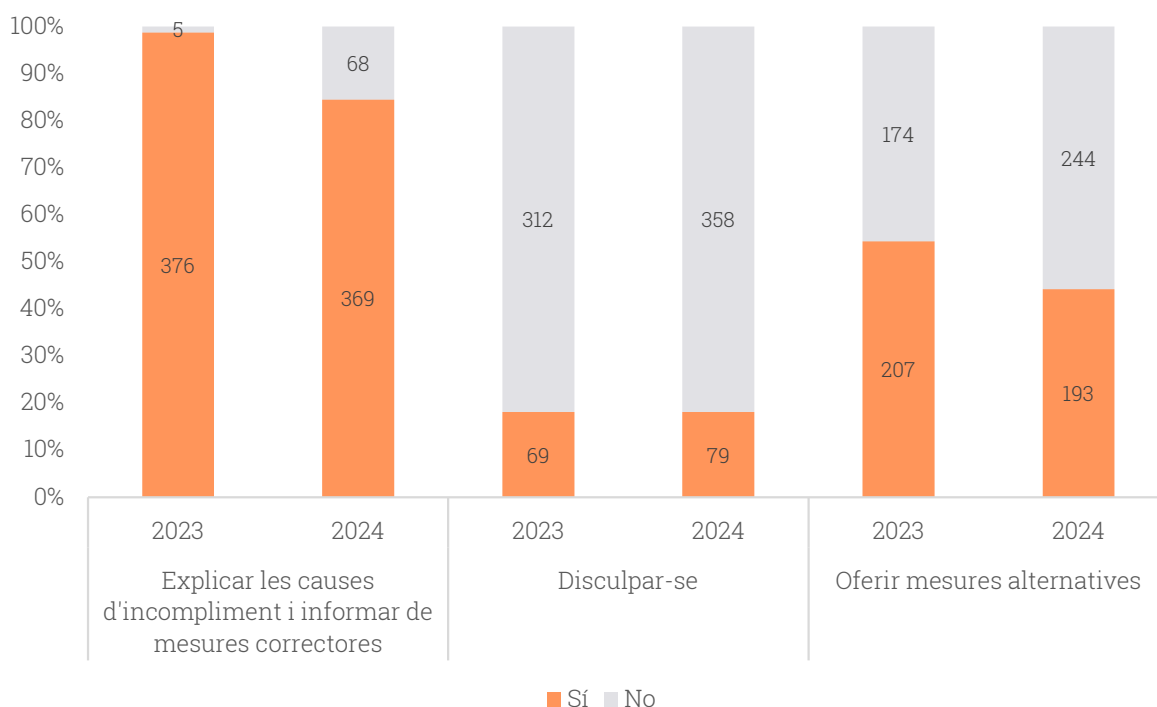
Font. Elaboració pròpia.

Pel que fa al contingut de l'escrit que l'Administració envia a les persones que han informat d'un incompliment, la majoria d'administracions indiquen que la finalitat de l'escrit és explicar les causes de l'incompliment i informar de les mesures correctores que s'aplicaran. No obstant això, ha disminuït el percentatge d'administracions que ofereixen mesures alternatives, mentre que ha augmentat el nombre de cartes de servei que inclouen la disculpa en els escrits adreçats a les persones interessades.

En aquest sentit, reiterem **la possibilitat d'explorar fórmules restauratives i mètodes alternatius de resolució de conflictes com a pas previ per resoldre moltes de les reclamacions interposades per les persones interessades.**



Gràfic 78. Finalitat de la resposta personalitzada per reparar el dany causat per l'incompliment dels estàndards de qualitat



Font. Elaboració pròpia.

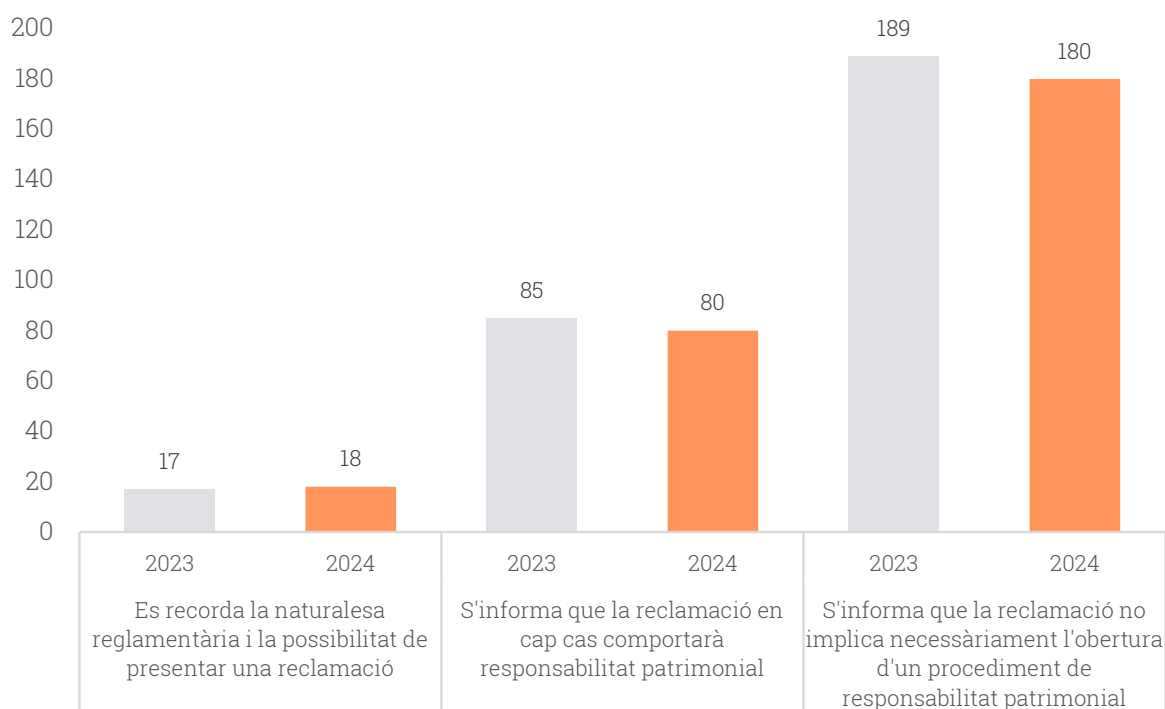
La Generalitat de Catalunya ha inclòs la disculpa a totes les cartes de servei que ha elaborat aquest darrer any.

Pel que fa a les mesures de reparació relacionades amb la responsabilitat patrimonial, s'observa un lleuger canvi quant a si s'hi fa referència explícita o no. Així, mentre que l'any 2023 en el 68,1 % dels casos en què hi havia mesures de reparació es feia referència explícita al procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració, l'any 2024 aquest percentatge ha baixat al 63,6 %.

També s'observa un canvi en la manera de plantejar aquest supòsit: d'una banda, ha augmentat el percentatge de casos en què s'informa que es pot presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial (ha passat del 5,8 % l'any 2023 al 6,5 % l'any 2024). I de l'altra, ha disminuït mínimament el nombre de casos en què s'informa que en cap cas la reclamació comportarà responsabilitat patrimonial, tot i que en la majoria de casos la fórmula utilitzada és informar que la reclamació no implica necessàriament l'obertura d'un procediment de responsabilitat patrimonial.



Gràfic 79. Informació sobre responsabilitat patrimonial en la carta de servei



Font. Elaboració pròpia.

Pel que fa a aquesta qüestió, reiterem que el **règim de responsabilitat patrimonial s'estableix de forma legal i jurisprudencial, i que l'Administració no el pot modificar en una carta de servei**, com quan informa que en cap cas es podrà obrir un expedient de responsabilitat patrimonial. Això reflecteix la manca de flexibilitat de l'Administració i una excessiva autoprotecció davant la possibilitat que una persona reclami drets que li han estat reconeguts per diverses normes.

Tot i això, **caldrà compatibilitzar les mesures de reparació amb el dret a l'error**, previst en la modificació de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Què recomanem?

- ☒ Incrementar els espais de participació ciutadana, per conèixer les expectatives i el grau de satisfacció de les persones amb els serveis públics.
- ☒ Publicar les queixes i els suggeriments presentats, a més del resultat, de manera actualitzada i en format reutilitzable.
- ☒ Incorporar mecanismes de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat, adoptant un enfocament restauratiu i incorporant mecanismes de reparació o correcció en cas d'incompliment. A més, convindria publicar les mesures de reparació en format reutilitzable.
- ☒ Informar la ciutadania dels seus drets en relació amb el règim de responsabilitat patrimonial, i evitar modificar aquest règim en una carta de servei.
- ☒ Compatibilitzar el dret a l'error amb les mesures de reparació de les cartes de servei, ja que pot ser una oportunitat per reforçar l'ús d'aquests instruments.

04. Millora de la qualitat normativa

Què detectem?

- **Només el 12,1 % de les administracions elaboren un pla normatiu que contingui les iniciatives legals que s'han d'aprovar l'any següent.** En el cas dels municipis rurals, aquesta xifra es redueix al 5,3 %, i en el cas dels municipis rurals d'especial atenció, al 3,7 %.
- **Malgrat no disposar d'un pla normatiu, el nombre de normes aprovades per les administracions s'ha incrementat un 19,7 % en un any, amb la càrrega que això suposa per a la ciutadania, les empreses i el tercer sector.**
- **L'avaluació normativa, tant ex ante com ex post, no està incorporada en les dinàmiques de treball de les administracions públiques catalanes.**
- **Només sis administracions afirmen haver creat alguna unitat per tramitar l'avaluació d'impacte normatiu.**
- **La participació ciutadana encara és poc present en els processos d'elaboració i avaluació de normes.**

El capítol III del títol IV de la Llei 19/2014 regula la millora de la qualitat normativa, i estableix els principis generals d'actuació davant les iniciatives normatives (article 62). També preveu la necessitat de simplificar l'ordenament jurídic vigent i l'obligació de les administracions d'elaborar textos consolidats de les normes que es modifiquen (article 63), així com les obligacions de l'Administració per garantir una millora de la regulació (article 64) i la garantia de participació ciutadana en l'elaboració i l'avaluació normativa.

A aquest efecte, convé destacar que la Comissió d'Experts per a la Transformació de l'Administració (CETRA),¹¹ estableix com una línia d'actuació estratègica la millora de la qualitat normativa, i subratlla la necessitat d'adoptar mesures urgents pel que fa a la millora de la governança del sistema de qualitat normativa, la simplificació normativa, la simplificació de procediments i tràmits, l'avaluació de l'impacte normatiu, o la transparència i la participació ciutadana, entre d'altres.

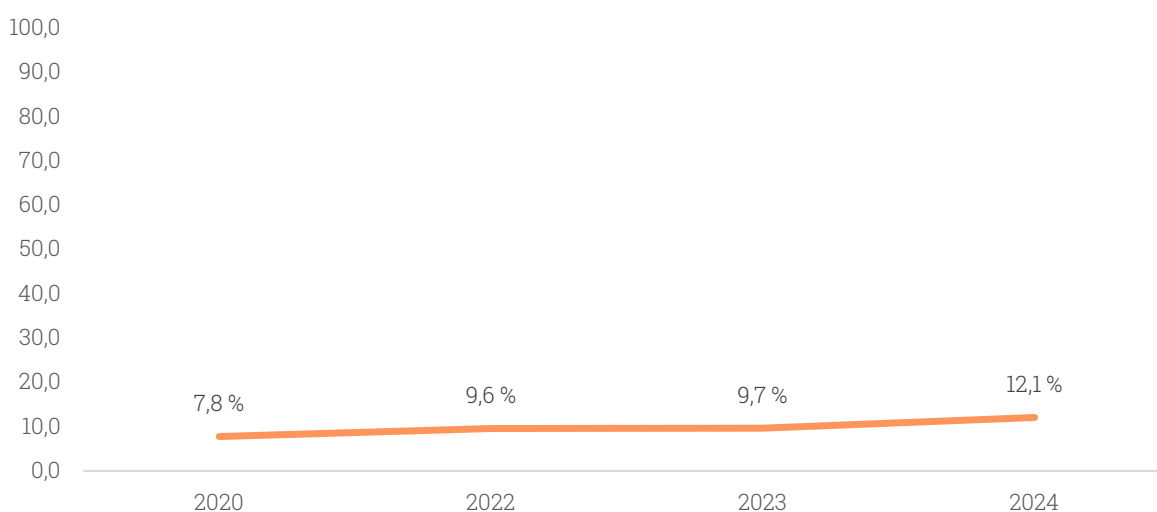
Per garantir la predictibilitat de l'ordenament jurídic i sotmetre la planificació prèvia, l'article 132 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estableix que, anualment, les administracions han de fer públic un pla normatiu que contingui les iniciatives legals que s'hagin d'aprovar l'any següent. Una vegada aprovat, aquest pla s'ha de

¹¹ Generalitat de Catalunya (2025). 50 propostes per a la reforma de l'Administració

publicar al portal de transparència. Tot i això, i malgrat que les dades són millors que les de l'any 2023, **només el 12,1 % de les administracions publiquen aquest pla normatiu**. En aquest sentit, no sembla que hi hagi una pràctica sistematitzada per a totes les administracions, excepte en el cas de la Generalitat de Catalunya.



Gràfic 80. Evolució del percentatge d'administracions que disposen d'un pla normatiu



Font. Elaboració pròpia.

De fet, per tipus d'administració, **les dades són preocupants pel que fa als ajuntaments de menys de 20.000 habitants, els consells comarcals, les diputacions i les universitats**. Això posa de manifest la necessitat que els municipis rebin formació sobre com elaborar aquests plans, disposin d'aplicacions que els ajudin a sistematitzar-los i rebin suport supramunicipal per aconseguir aquesta fita.



Taula 48. Evolució del percentatge d'administracions que disposen d'un pla normatiu, per tipus d'administració

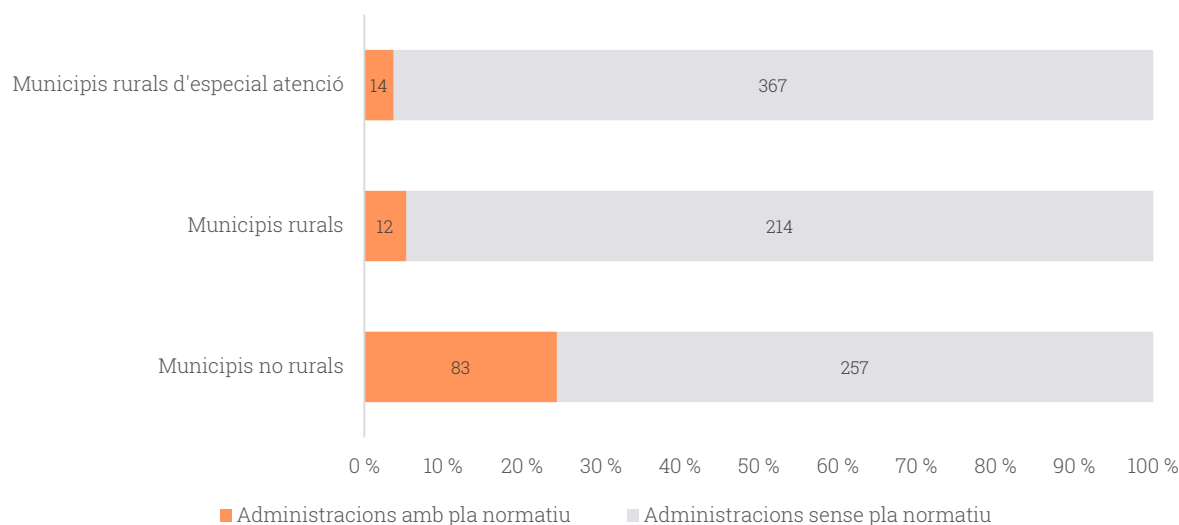
	2020	2022	2023	2024
Administració local	7,7	9,4	9,6	11,9
Ajuntaments	7,6	9,1	9,4	11,5
Municipis fins a 500 habitants	4,0	3,0	1,8	3,7
Municipis de 501 a 5.000 habitants	4,2	6,4	6,9	7,4
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	14,4	12,3	17,1	19,9
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	26,7	44,4	42,2	53,3
Municipis de més de 50.000 habitants	39,1	52,2	47,8	60,9
Ens supramunicipals	8,7	15,2	13,0	19,6
Conselh Generau d'Aran	0,0	0,0	0,0	0,0
Consells comarcals	10,0	17,5	15,0	17,5
Diputacions	0,0	0,0	0,0	25,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	0,0	0,0	100,0
Generalitat de Catalunya	100,0	100,0	100,0	100,0
Universitats	14,3	28,6	14,3	28,6
Organismes de control i supervisió	—	—	—	—
Total	7,8	9,6	9,7	12,1

Font: Elaboració pròpia.

De fet, aquesta mancança és especialment evident en els municipis rurals. Així, mentre que un 24,4 % dels municipis no rurals tenen aprovat un pla normatiu, només l'han aprovat el 5,3 % dels municipis rurals, i la xifra es redueix al 3,7 % en el cas dels municipis rurals d'especial atenció.



Gràfic 81. Percentatge d'administracions que disposen d'un pla normatiu, per tipus de municipi

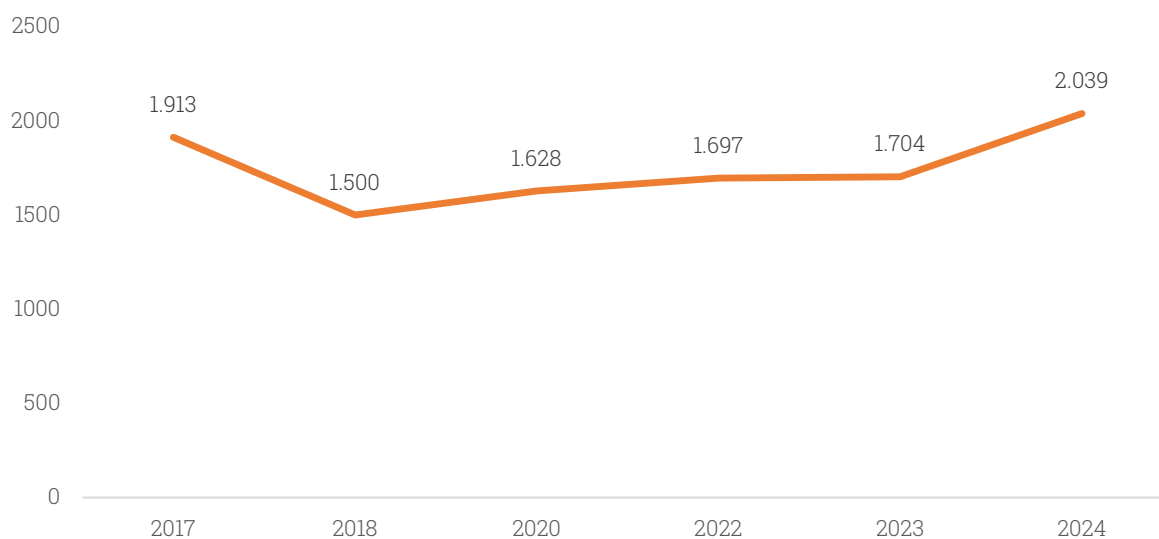


Font. Elaboració pròpia.

Tot i això, malgrat no disposar d'un pla normatiu (o potser per aquesta raó), el nombre de normes aprovades per les administracions s'han incrementat un 19,7 % en un any. Això suposa una càrrega per a la ciutadania, per a les empreses i per al tercer sector, ja que han de conèixer, en els municipis respectius i en els àmbits sectorials que els afecten, les noves normes o les modificacions de les normes anteriors.



Gràfic 82. Evolució del nombre de normes (ordenances, decrets, ordres, etc.), per any d'aprovació



Font. Elaboració pròpia.

Per tipus d'administració, la majoria de les normes les elaboren la Generalitat de Catalunya, les universitats i els ajuntaments de menys de 50.000 habitants, en els àmbits respectius. En canvi, als organismes de control i supervisió no se'ls exigeix elaborar-ne per dur a terme les seves funcions.



Taula 49. Evolució del nombre de normes (ordenances, decrets, ordres, etc.), per any d'aprovació i tipus d'administració

	2018	2020	2022	2023	2024	2024 (%)	Mitjana per ad-minis-tració
Administració local	1.320	1.268	1.335	1.096	1.507	73,9	1,5
Ajuntaments	1.223	1.204	1.243	988	1.410	69,2	1,5
Municipis fins a 500 habitants	80	53	70	58	131	6,4	0,4
Municipis de 501 a 5.000 habitants	359	503	331	311	463	22,7	1,1
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	445	343	475	320	395	19,4	2,7
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	212	149	193	161	293	14,4	6,5
Municipis de més de 50.000 habitants	127	156	174	138	128	6,3	5,6
Ens supramunicipals	97	64	92	108	97	4,8	2,1
Conselh Generau d'Aran	10	3	4	4	0	0,0	0,0
Consells comarcals	80	31	72	78	58	2,8	1,5
Diputacions	6	11	4	11	18	0,9	4,5
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	19	12	15	21	1,0	21,0
Generalitat de Catalunya	180	179	126	94	120	5,9	120,0
Universitats	0	181	233	514	412	20,2	58,9
Organismes de control i supervisió	0	0	0	0	0	0,0	—
Total	1.500	1.628	1.694	1.704	2.039	100,0	2,0

Font: Elaboració pròpia.

Un altre dels aspectes que cal destacar, d'acord amb la normativa de transparència, és:

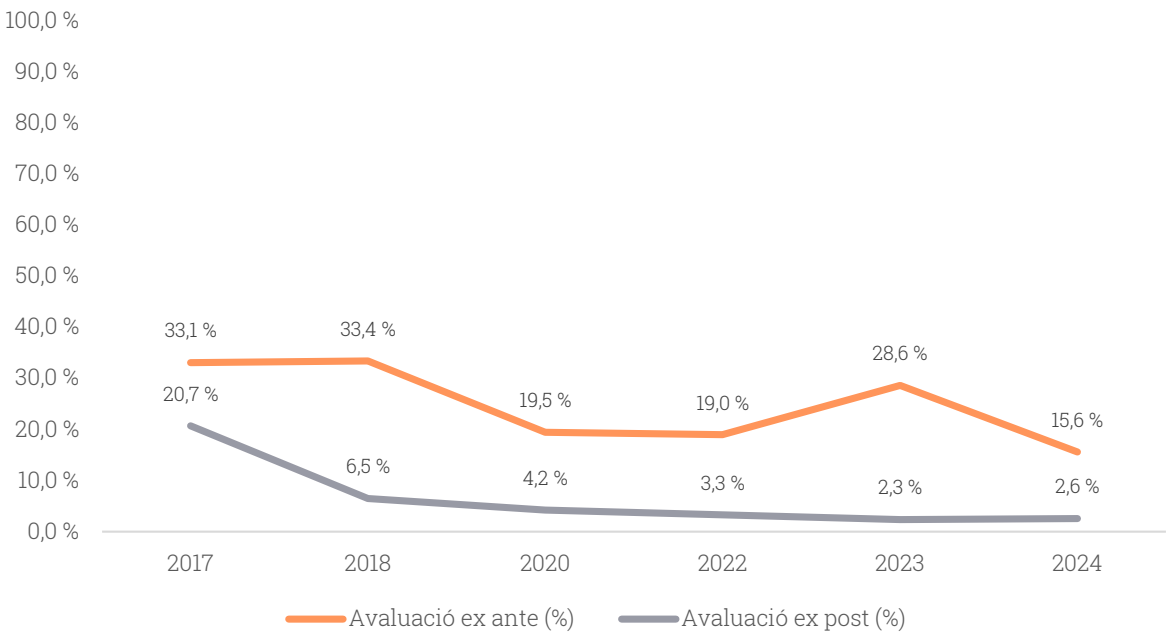
- a) Si les normes han estat avaluades *ex ante*, és a dir, si s'ha fet una avaluació d'impacte normatiu abans d'haver-les aprovat per comprovar els efectes que generaran i les obligacions i els costos que en derivaran.
- b) Si les normes han estat avaluades *ex post*, és a dir, si se n'ha valorat l'impacte respecte de les finalitats proposades).

La tendència en ambdues avaluacions, tant *ex ante* com *ex post*, és negativa, una situació que cal revertir urgentment, ja que afecta tota la població catalana en el seu àmbit territorial o sectorial respectiu. Per tant, aquesta avaluació és necessària per poder determinar quines modificacions s'han de fer en el futur.

De nou, es fa més palesa la necessitat de suport supramunicipal. No només per formar i informar sobre bones pràctiques que poden ajudar en la metodologia d'avaluació, sinó també per poder establir indicadors comuns davant d'un mateix tipus d'ordenances. Això permetria identificar quines pràctiques són més efectives en la regulació municipal o del conjunt d'administracions.



Gràfic 83. Evolució del percentatge de normes aprovades per les administracions en què s'ha fet una avaluació *ex ante* de la norma i una avaluació *ex post*



Font. Elaboració pròpia.

Per tipus d'administracions, en termes generals els resultats són negatius, a excepció de la Generalitat de Catalunya, que sistematitza una avaluació *ex ante* en l'elaboració de les seves normes i disposa d'una unitat d'avaluació d'impacte normatiu per garantir l'avaluació i la qualitat normativa. D'altra banda, només sis administracions afirmen que tenen o han creat una unitat per tramitar l'avaluació d'impacte normatiu.



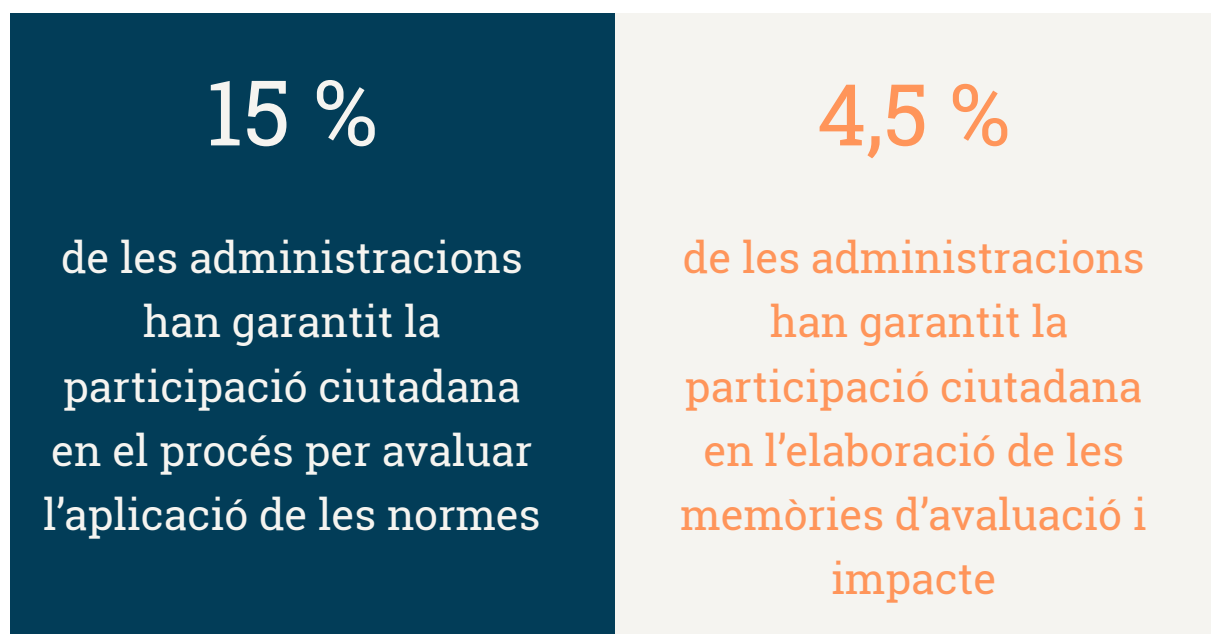
Taula 50. Percentatge de normes amb avaluació *ex ante* i *ex post* durant els anys 2023 i 2024, per tipus d'administració

	Normes aprovades 2023	Avaluació <i>ex ante</i> (%)	Avaluació <i>ex post</i> (%)	Normes aprovades 2024	Avaluació <i>ex ante</i> (%)	Avaluació <i>ex post</i> (%)
Administració local	1.096	13,8	3,2	1.732	11,4	2,7
Ajuntaments	988	14,7	3,5	1.635	11,4	2,8
Municipis fins a 500 habitants	58	1,7	0,0	131	14,5	7,6
Municipis de 501 a 5.000 habitants	311	13,5	3,9	463	11,9	1,5
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	320	16,9	5,3	395	11,6	2,3
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	161	15,5	0,6	518	4,4	1,5
Municipis de més de 50.000 habitants	138	16,7	3,6	128	34,4	8,6
Ens supramunicipals	108	7,7	0,0	97	10,3	2,1
Conselh Generau d'Aran	4	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Consells comarcals	78	7,7	0,0	58	17,2	3,4
Diputacions	11	0,0	0,0	18	0,0	0,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	15	0,0	0,0	21	0,0	0,0
Generalitat de Catalunya	94	100,0	5,3	120	100,0	3,3
Universitats	514	47,3	0,0	412	0,2	0,2
Organismes de control i supervisió	–	–	–	0	0,0	0,0
Total	1.704	28,6	2,3	2.264	14,0	2,3

Font: Elaboració pròpia.

Finalment, la Llei 19/2014 identifica diferents fases en què s'ha de garantir la participació ciutadana, tant en el procés per avaluar l'aplicació de les normes, com en l'elaboració de les memòries d'avaluació i impacte, i tant durant l'elaboració com després de l'avaluació. Cal destacar que els resultats en aquest àmbit també són força negatius. En aquest sentit, seria positiu sistematitzar el procés d'elaboració i avaluació de les normes amb participació ciutadana, ja que això permet tenir en compte preocupacions o situacions que l'Administració no ha previst. A més, la participació ciutadana legitima certes mesures previstes en la norma i ajuda a difondre-les.

Segons les respostes de les administracions...



Què recomanem?

- ☑ Prioritzar la millora de la qualitat normativa com a eix estratègic de totes les administracions catalanes.
- ☑ Incrementar el nombre d'administracions que aproven plans normatius.
- ☑ Garantir el suport supramunicipal perquè els municipis amb menys recursos disposin d'eines i metodologies per elaborar plans normatius i fer avaluacions *ex ante* i *ex post*.
- ☑ Establir formacions pràctiques sobre l'elaboració de plans normatius per a totes les administracions catalanes. En aquest sentit, és positiva la proposta de la CETRA per intensificar la formació en qualitat normativa des de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, inclosos aspectes conductuals, i per reforçar l'activitat de les entitats municipalistes en aquest àmbit.
- ☑ Sistematitzar la participació ciutadana tant en l'elaboració de les normes com en l'avaluació d'impacte posterior de les normes que ja han estat aprovades.

5. Govern obert

Què detectem?

- Les administracions segueixen creant canals d'escolta activa per facilitar el diàleg amb les persones i les entitats a través de plataformes electròniques, tot i que encara són insuficients.
- Els canals habilitats per formular propostes, suggeriments i opinions són els més utilitzats per les administracions catalanes.
- Durant el 2024, les administracions han rebut un 24,2 % més de propostes, suggeriments i opinions de la ciutadania, les empreses i el tercer sector.
- Hi ha molt marge de millora en els canals habilitats per garantir la participació ciutadana, especialment en la definició, l'aplicació i l'avaluació de les polítiques públiques.
- Un 12 % de les administracions han utilitzat la plataforma Decidim per facilitar processos participatius.
- La plataforma Decidim és valorada positivament per les administracions, tot i que encara pot millorar pel que fa a la configuració i la personalització per part de les administracions i pel que fa a la usabilitat per a la ciutadania.

El govern obert està regulat en el títol VI de la Llei 19/2014, que fixa, d'una banda, els principis generals en què es fonamenta el model de govern obert, i, de l'altra, les mesures de foment del govern obert. Aquestes mesures inclouen:

- La intervenció ciutadana en la definició i l'aplicació de les polítiques públiques.
- El foment de la participació i la col·laboració ciutadanes per part de l'Administració en la presa de decisions públiques i en el seguiment i l'avaluació de l'aplicació d'aquestes decisions.
- La publicació en els portals de transparència dels instruments i les formes de participació i col·laboració, per garantir que tota la ciutadania en té coneixement.
- La creació d'eines de formació destinades a la ciutadania, perquè pugui dominar l'ús dels instruments de participació.

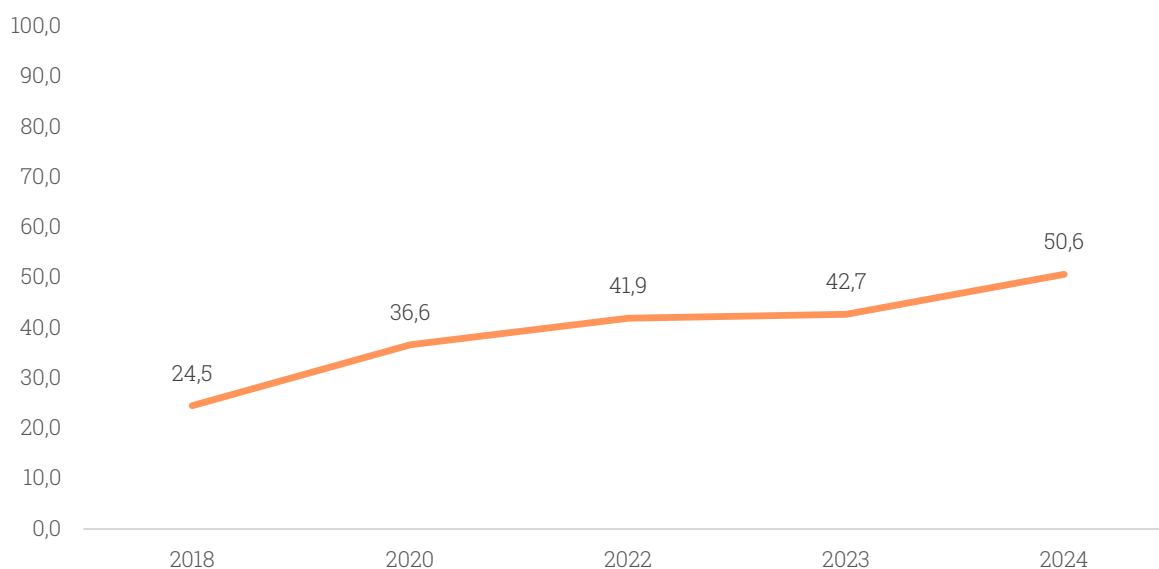
L'exercici efectiu de la participació ciutadana en els assumptes públics està directament relacionat amb la transparència i el retiment de comptes, la qual cosa obliga les administracions a fer un esforç d'empatia i proximitat amb la ciutadania, enmig de l'entramat de tràmits i procediments.

El primer pas que han de fer les administracions per garantir un govern obert és establir canals d'escolta activa. Això permet establir espais de diàleg entre l'Administració, les persones, les empreses i les entitats sobre el funcionament de l'Administració i els serveis que presta.

Tot i que encara queda camí per recórrer en aquest àmbit, com es pot observar al gràfic 84, la tendència és positiva: actualment, **més de la meitat de les administracions (50,6 %) afirmen que disposen de canals d'escolta activa per establir un diàleg amb les persones i les entitats mitjançant plataformes electròniques.**



Gràfic 84. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa per a la interlocució i el diàleg amb les persones i les entitats mitjançant plataformes electròniques



Font: Elaboració pròpia.

Per tipus d'administració, els ajuntaments de menys de 5.000 habitants i les diputacions són les que presenten més dificultats a l'hora d'incorporar aquests canals. En el cas de les diputacions, això es deu probablement al fet que bona part dels seus serveis es centren a oferir suport a les administracions locals.

Tot i això, els darrers anys, les administracions amb menys habitants han buscat mitjans més accessibles per comunicar-se amb la ciutadania, com per exemple les xarxes socials, i això afavoreix aquesta interlocució.



Taula 51. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa per a la interlocució i el diàleg amb les persones i entitats mitjançant plataformes electròniques

	2018	2020	2022	2023	2024
Administració local	23,9	36,2	41,5	42,2	50,3
Ajuntaments	22,6	35,9	40,5	41,2	49,6
Municipis de menys de 500 habitants	8,5	22,6	29,3	28,4	39,3
Municipis de 501 a 5.000 habitants	20,2	35,1	39,3	41,5	47,4
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	41,1	52,7	51,4	52,1	63,7
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	55,6	66,7	71,1	73,3	84,4
Municipis de més de 50.000 habitants	82,6	73,9	95,7	87,0	78,3
Ens supramunicipals	50,0	41,3	60,9	63,0	63,0
Conselh Generau d'Aran	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Consells comarcals	42,5	40,0	62,5	60,0	65,0
Diputacions	100,0	25,0	50,0	75,0	50,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Universitats	100,0	85,7	71,4	71,4	71,4
Organismes de control i supervisió	33,3	50,0	66,7	83,3	83,3
Total	24,5	36,6	41,9	42,7	50,6

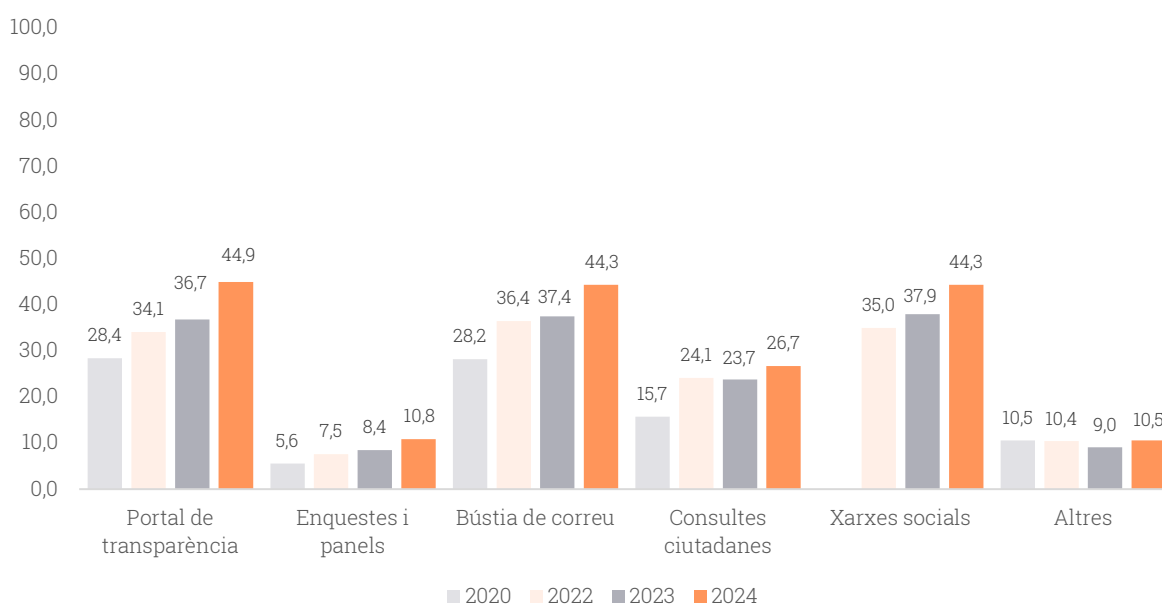
Font. Elaboració pròpia.

Per tipus de canals, els portals de transparència, les bústies de correu electrònic i les xarxes socials són els mitjans més utilitzats per les administracions per establir una interlocució amb la ciutadania. En segon terme, s'utilitzen les enquestes, els panels i les consultes ciutadanes.

Tot i això, hi ha hagut un augment de l'ús de tots els tipus de canals, fet que requereix un esforç per part de les administracions a l'hora de canalitzar les respostes. La multicanalitat, tot i que permet arribar a més persones, pot generar problemes d'incoherència en les respostes, el tractament o la qualitat. En aquest sentit, una estratègia omnicanal seria més beneficiosa, ja que tots els canals estarien integrats i es garantiria una experiència ciutadana més coherent, completa i de més qualitat.



Gràfic 85. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa per mantenir un diàleg amb les persones i entitats mitjançant plataformes electròniques, per tipus de canal



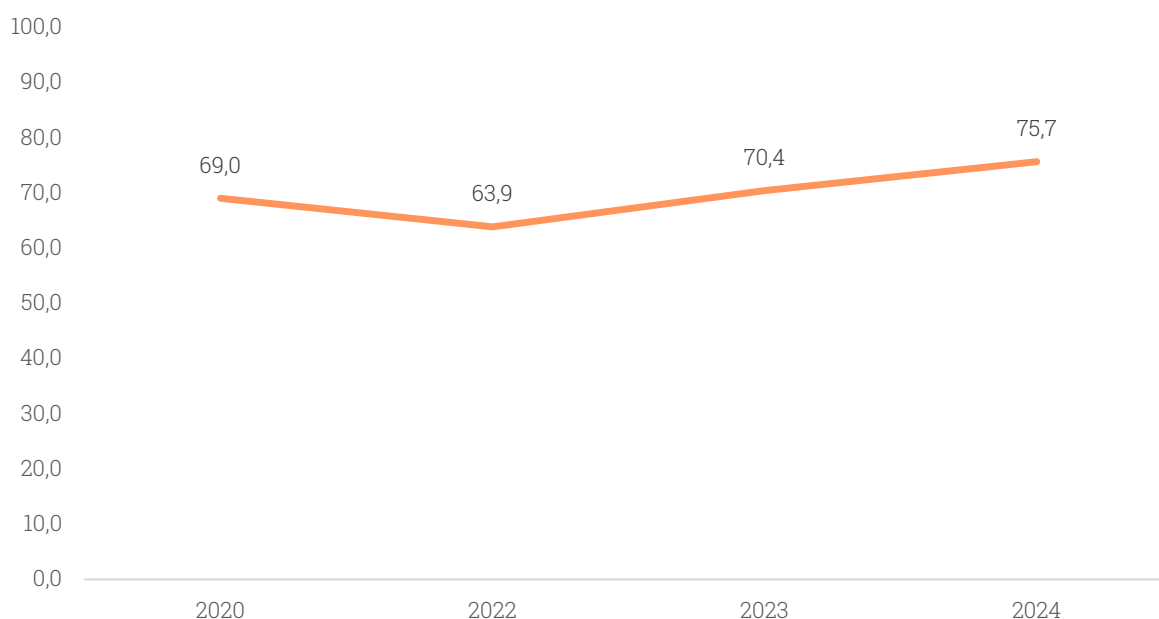
Font: Elaboració pròpia.

Un altre dels mecanismes establerts per garantir la participació ciutadana és un canal per formular propostes, suggeriments i opinions sobre matèries que siguin competència de l'Administració. Cal recordar que, d'acord amb l'article 67.1 de la Llei 19/2014, l'Administració té l'obligació de donar-los una resposta motivada.

En aquest cas, el 75,7 % de les administracions han habilitat canals per poder formular propostes, suggeriments i opinions, tant per promocionar cartes i serveis com per implementar un tràmit específic per formular aquestes propostes. De nou, la tendència al llarg dels anys és positiva, ja que cada vegada són més les administracions que ofereixen aquest tipus de canals participatius.



Gràfic 86. Percentatge d'administracions que tenen habilitats canals perquè els ciutadans els puguin fer arribar propostes, suggeriments i opinions



Font: Elaboració pròpia.

Per tipus d'administració, les que tenen més dificultats per habilitar canals participatius són els ajuntaments de menys de 500 habitants. Cal tenir en compte que aquestes administracions són les més pròximes a la ciutadania i, sovint, les vies més utilitzades per plantejar propostes, suggeriments i opinions al personal d'aquestes administracions són la interlocució directa i els canals presencials.



Taula 52. Percentatge d'administracions que tenen habilitats canals perquè els ciutadans els facin arribar propostes, suggeriments i opinions, per tipus d'administració

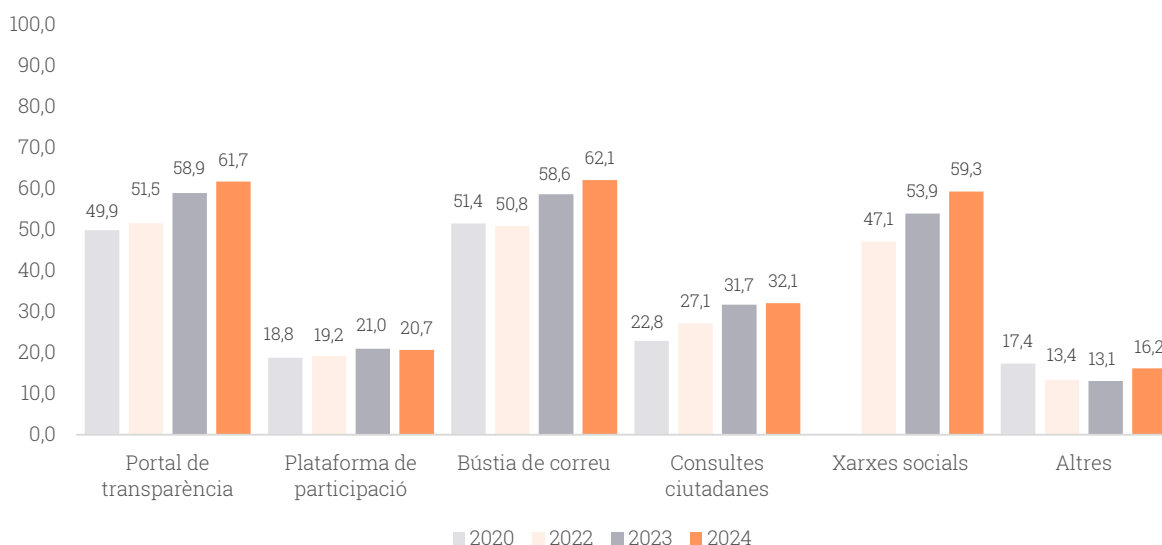
	2020	2022	2023	2024
Administració local	68,9	63,5	70,2	75,6
Ajuntaments	68,0	62,4	69,3	75,1
Municipis de menys de 500 habitants	56,1	46,3	58,8	61,6
Municipis de 501 a 5.000 habitants	69,6	64,9	69,6	78,5
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	82,9	76,7	80,8	84,2
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	86,7	93,3	91,1	100,0
Municipis de més de 50.000 habitants	78,3	95,7	95,7	100,0
Ens supramunicipals	87,0	87,0	89,1	87,0
Conselh Generau d'Aran	100,0	0,0	100,0	0,0
Consells comarcals	87,5	90,0	87,5	87,5
Diputacions	75,0	75,0	100,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya	100,0	100,0	100,0	100,0
Universitats	85,7	100,0	100,0	85,7
Organismes de control i supervisió	66,7	66,7	66,7	66,7
Total	69,0	63,9	70,4	75,7

Font. Elaboració pròpia.

La bústia de correu electrònic és el canal més utilitzat per rebre propostes i suggeriments, seguida del portal de transparència i les xarxes socials. Un cop més, és necessari garantir una resposta a aquestes comunicacions, per evitar que la ciutadania tingui la percepció que les seves opinions no es tenen en compte. Aquesta resposta ha de ser integral i completa. A més, aquest mecanisme també serveix per detectar necessitats de millora per part de l'Administració i per recollir noves realitats emergents plantejades per la ciutadania.



Gràfic 87. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa perquè les persones i les entitats formulin propostes i suggeriments, per tipus de canal



Font. Elaboració pròpia.

Les dades facilitades per les administracions consultades posen de manifest que el 2024 hi ha hagut un increment de més del 24 % del nombre de propostes, suggeriments i opinions formulades per la ciutadania, i que els ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants són els que, de mitjana, reben més peticions.

Aquestes dades posen de manifest que quan a la ciutadania, les empreses i les entitats se'ls habiliten canals per poder participar, aquesta participació es fa efectiva. Concretament, el 2024 s'han presentat 264.857 propostes, suggeriments i opinions, que suposen una mitjana de 263 per administració, mentre que l'any anterior la mitjana va ser de 221,7.

De moment, no és possible concretar quin és el percentatge de resposta que s'ha donat a les propostes, suggeriments i opinions de la ciutadania. Cal recordar que, d'acord amb la normativa, aquestes respostes han de ser motivades. En tot cas, ateses les dificultats de les persones per obtenir resposta d'algunes administracions, aquest increment anual del nombre de propostes, suggeriments i opinions posa de manifest la necessitat d'avaluar de manera més detallada l'eficàcia d'aquests canals i les respostes de les administracions.



Taula 53. Nombre de suggeriments i opinions formulats durant els anys 2023 i 2024, per tipus d'administració

	2023	2024	Var. 2023-2024 (%)
Administració local	208.005	258.026	24,0
Ajuntaments	186.511	241.464	29,5
Municipis de menys de 500 habitants	1.255	693	-44,8
Municipis de 501 a 5.000 habitants	9.284	14.490	56,1
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	19.742	22.804	15,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	39.392	29.465	-25,2
Municipis de més de 50.000 habitants	116.838	174.012	48,9
Ens supramunicipals	21.494	16.562	-22,9
Conselh Generau d'Aran	150	0	-100,0
Consells comarcals	8.916	3.383	-62,1
Diputacions	8.931	9.208	3,1
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	3.497	3.971	13,6
Generalitat de Catalunya	3.995	5.627	40,9
Universitats	837	1.042	24,5
Organismes de control i supervisió	363	162	-55,4
Total	213.200	264.857	24,2

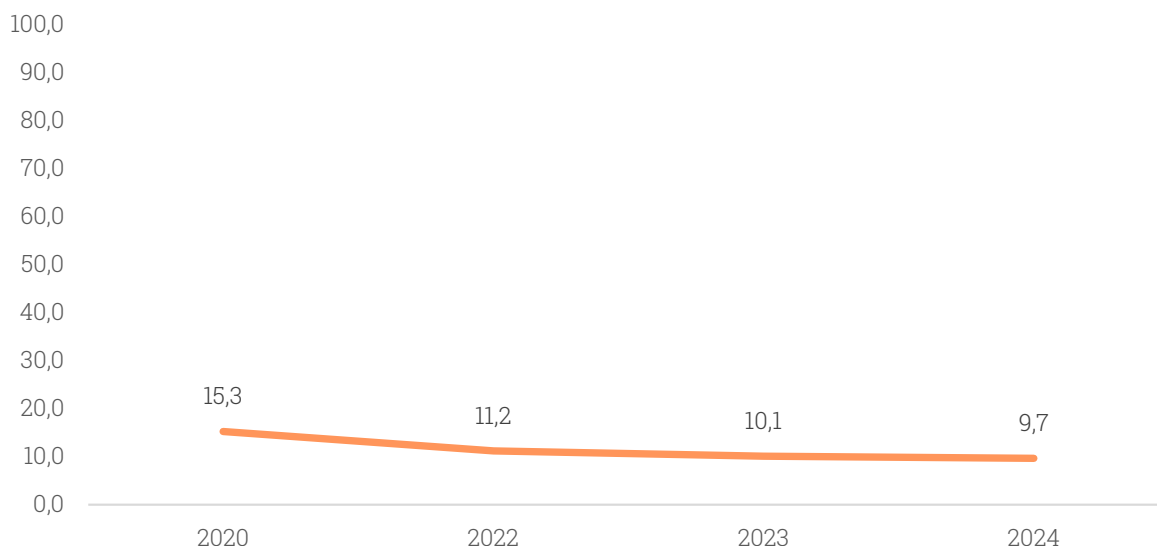
Font. Elaboració pròpia.

D'altra banda, i d'acord amb la normativa, s'ha consultat les administracions sobre els canals que han habilitat per garantir la participació a l'hora de definir, aplicar i avaluar polítiques públiques. A diferència del que passa amb els canals de propostes, suggeriments i opinions, moltes administracions no compleixen l'obligació establerta en l'article 67.2 de la Llei 19/2014, segons la qual l'Administració ha d'establir procediments de participació i col·laboració ciutadana en l'elaboració de plans i programes i en la definició de les polítiques públiques més rellevants.

Les dades facilitades per les administracions no només mostren percentatges baixos en l'habilitació d'aquest tipus de canals, sinó una tendència regressiva en la cerca de mecanismes de participació ciutadana en la proposta de polítiques públiques. Aquesta és una situació preocupant que cal revertir els pròxims anys.



Gràfic 88. Percentatge d'administracions que tenen canals de participació electrònics per a la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques



Font. Elaboració pròpia.

Per tipus d'administració, les reduccions més importants en l'habilitació de canals de participació s'observen en els municipis de menys de 5.000 habitants i en els consells comarcals. Tot i això, cal tenir present que s'utilitzen processos participatius híbrids o mixtos, per canals presencials i electrònics. A més, els municipis més petits solen tenir habilitats espais de participació més presencials i d'interlocució directa, mentre que les administracions amb més habitants han de recórrer a canals electrònics per garantir aquesta participació.



Taula 54. Percentatge d'administracions que tenen canals de participació per a la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques per mitjans electrònics, per tipus d'administració

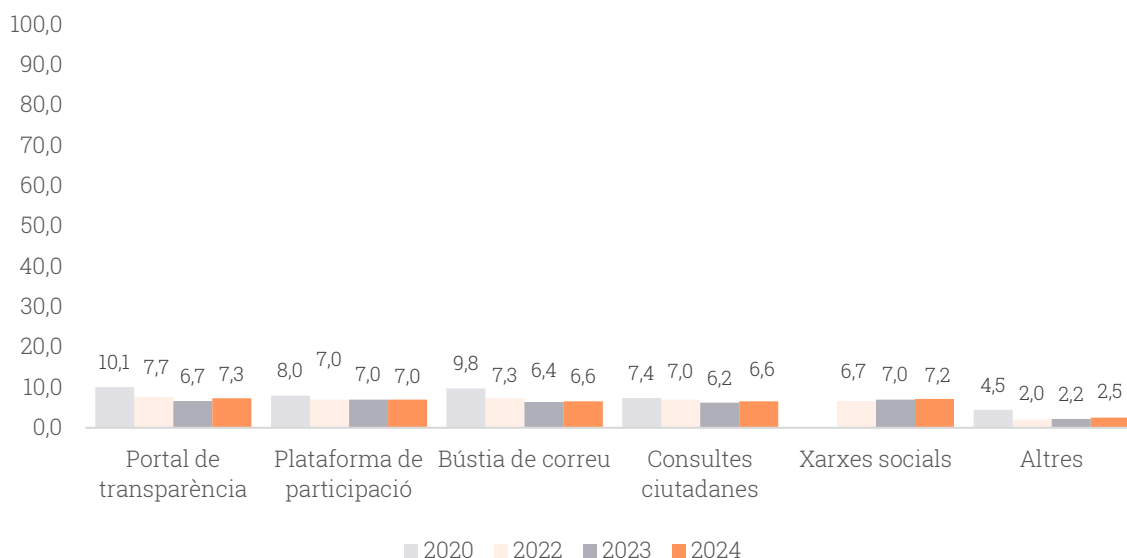
	2020	2022	2023	2024
Administració local	15,0	11,0	9,9	9,5
Ajuntaments	14,4	10,5	9,4	9,4
Municipis de menys de 500 habitants	6,1	3,4	2,4	1,5
Municipis de 501 a 5.000 habitants	9,4	4,9	5,2	4,7
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	25,3	21,2	16,4	19,2
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	55,6	46,7	42,2	42,2
Municipis de més de 50.000 habitants	69,6	69,6	73,9	78,3
Ens supramunicipals	28,3	21,7	19,6	10,9
Conselh Generau d'Aran	100,0	0,0	0,0	0,0
Consells comarcals	25,0	20,0	17,5	7,5
Diputacions	25,0	25,0	25,0	25,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya	100,0	100,0	100,0	100,0
Universitats	42,9	28,6	28,6	28,6
Organismes de control i supervisió	—	—	—	—
Total	15,3	11,2	10,1	9,7

Font. Elaboració pròpia.

Per tipus de canal, els portals de transparència i les xarxes socials són els més utilitzats, tot i que els percentatges són baixos en qualsevol dels canals oferts per qualsevol administració, deixant en segon terme les bústies de correu i, curiosament, les consultes ciutadanes.



Gràfic 89. Percentatge d'administracions que tenen canals de participació per a la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques per mitjans electrònics, per tipus de canal



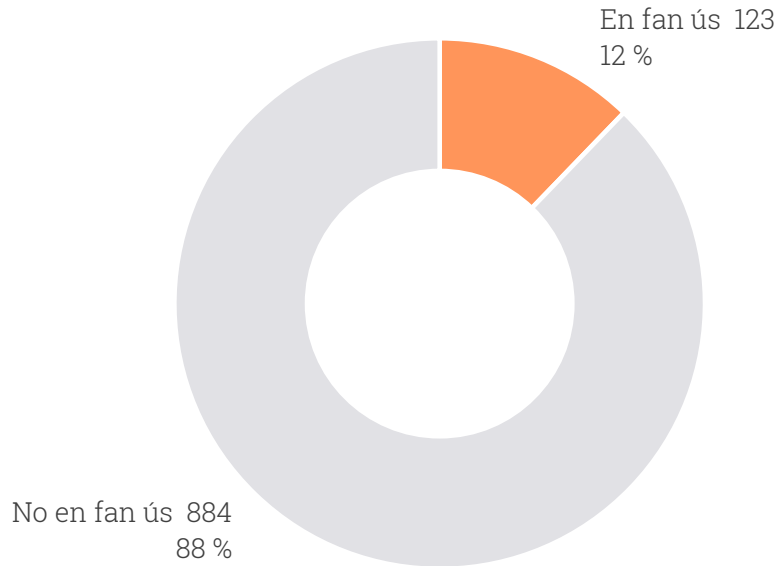
Font. Elaboració pròpia.

En el qüestionari, enguany hem plantejat preguntes relacionades amb la plataforma digital de participació ciutadana Decidim. Com ja assenyalàvem a l'[*Informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern de l'any 2023*](#), la plataforma Decidim es trobava en una fase incipient, ja que en aquell moment només hi constaven adherides vint-i-nou entitats. En l'informe indicàvem que caldria avaluar-la els anys següents.

Des que es va crear, **la plataforma Decidim ha estat utilitzada pel 12 % de les administracions** (123 en total), fet que mostra que en molt poc temps n'ha augmentat considerablement l'ús.



Gràfic 90. Percentatge d'administracions que fan ús de la plataforma Decidim



Font. Elaboració pròpia.

Per tipus d'administracions, les que més han utilitzat aquesta plataforma el 2024 han estat els ajuntaments de municipis de 500 a 20.000 habitants i, en concret, els de 5.000 a 20.000 habitants. Aquestes administracions troben en aquesta plataforma la possibilitat d'obrir diferents processos i poder fer-ne un seguiment adequat de cadascun. L'acollida ha estat molt positiva per totes les administracions.

Les administracions valoren amb un 7,1 sobre 10 la plataforma Decidim.



Taula 55. Percentatge d'administracions que fan ús de la plataforma Decidim, per tipus d'administració

	Utilitzen la plataforma Decidim	%	Valoració mitjana de la plataforma
Administració local	120	97,6	7,1
Ajuntaments	115	93,5	7,0
Municipis de menys de 500 habitants	5	4,1	8,4
Municipis de 501 a 5.000 habitants	28	22,8	6,3
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	42	34,1	7,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	23	18,7	7,4
Municipis de més de 50.000 habitants	17	13,8	7,5
Ens supramunicipals	5	4,1	8,0
Conselh Generau d'Aran	0	0,0	0,0
Consells comarcals	2	1,6	8,0
Diputacions	2	1,6	8,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,8	8,0
Generalitat de Catalunya	1	0,8	9,0
Universitats	2	1,6	9
Organismes de control i supervisió	0	0,0	—
Total	123	100,0	7,1

Font. Elaboració pròpia.

A més, s'ha demanat a les administracions que facin una valoració de la plataforma, que cal tenir en compte que està en fase de desenvolupament i que, en els pròxims anys, s'espera que tingui un progrés positiu.

En la valoració, les administracions subratllen que és una bona eina que facilita la participació ciutadana i garanteix l'accessibilitat de moltes persones als processos participatius. Tot i això, consideren que encara hi ha marge de millora pel que fa a la usabilitat, ja que consideren que és poc intuïtiva. També assenyalen **els problemes que pot generar de bretxa digital, atès que alguns col·lectius vulnerables, com la gent gran, poden tenir dificultats per fer-la servir.**

Pel que fa a l'ús intern de la plataforma, les administracions consideren que és una eina útil que garanteix tota la informació relacionada amb el procés participatiu de manera transparent. A més, valoren positivament que sigui un recurs gratuït. Tot i això, assenyalen dificultats relacionades amb el manteniment i l'actualització, així com amb la configuració i personalització segons les seves necessitats. També indiquen que la plataforma s'ha de desenvolupar més i s'ha de millorar.



Taula 56. Fortaleses i febleses que les administracions valoren de la plataforma Decidim, per a ús intern i per a la ciutadania

	▲ Fortaleses	▼ Febleses
Per a ús intern de l'Administració	▲ És útil (18 casos).	▼ Es detecten dificultats per mantenir-la activa i actualitzada (16 casos).
	▲ Garanteix tota la informació relacionada amb el procés participatiu de manera transparent (10 casos).	▼ Necessita més desenvolupament tecnològic (10 casos).
	▲ És un recurs gratuït (6 casos).	▼ Només es fa servir per a processos en línia (2 casos).
	▲ És un suport supramunicipal (3 casos).	▼ És difícil configurar-la i personalitzar-la (3 casos).
		▼ Es detecten problemes en els processos híbrids/mixtos: hi ha risc de duplictat de vots (2 casos).
	▲ Fortaleses	▼ Febleses
Per a la ciutadania	▲ Facilita la participació ciutadana i l'accessibilitat a processos participatius.	▼ Té problemes d'usabilitat, és una eina poc intuïtiva (19 casos).
		▼ Pot generar problemes relacionats amb la bretxa digital (9 casos).
		▼ Haver de registrar-se és un element dissuasiu (6 casos).
		▼ Es detecta una manca de coneixement per part de la ciutadania.

Font. Elaboració pròpia.

Què recomanem?

- ✓ Incrementar i diversificar els mecanismes d'escolta activa per part de les administracions.
- ✓ Promoure, mitjançant campanyes de difusió, l'ús de canals d'escolta activa per part de la ciutadania.
- ✓ Garantir una resposta motivada a les propostes, els suggeriments i les opinions formulats per les persones interessades.
- ✓ Habilitar canals que permetin la participació ciutadana en la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques, i publicar els resultats als portals de transparència.
- ✓ Adoptar una estratègia omnicanal per evitar incoherències i fuites d'informació si les administracions tenen molts canals oberts.
- ✓ Aprofitar els canals habilitats per al conjunt d'administracions catalanes, com ara la plataforma Decidim, i estendre'ls al conjunt del territori.
- ✓ Desenvolupar i madurar més i millor la plataforma Decidim per evitar algunes de les dificultats plantejades per les administracions que l'han fet servir, sobretot la usabilitat per a la ciutadania.

6. Registre de grups d'interès

Registre de grups d'interès

Què detectem?

- El registre de grups d'interès és, probablement, el sistema establert per la Llei 19/2014 que s'ha implementat menys.
- Hi ha un retrocés significatiu en el nombre de reunions registrades amb grups d'interès.
- S'ha reduït el percentatge d'administracions que publiquen les reunions mantingudes amb els grups d'interès.
- Les administracions obtenen uns resultats baixos en relació amb:
 - Les publicacions dels contactes i les reunions mantingudes amb els grups d'interès.
 - La publicació de les persones i els grups d'interès que intervenen en un procediment d'elaboració normativa.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula en el títol IV el registre de grups d'interès i la relació d'aquests grups amb càrrecs i personal al servei de l'Administració pública. A més, d'acord amb l'article 53, la Llei requereix el desplegament normatiu del títol IV mitjançant un reglament. Per això, l'any 2015, es va aprovar el Decret 171/2015, de 28 de juliol, sobre el Registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, que regulava la inscripció i el funcionament del Registre de grups d'interès de la Generalitat de Catalunya. Aquest decret concretava de manera més detallada el contingut del Registre i el règim de publicitat de les dades, el procediment d'inscripció, els mecanismes de control i fiscalització i l'elaboració d'un informe anual, entre d'altres.

Posteriorment, es va aprovar el Decret llei 1/2017, de 14 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de grups d'interès de Catalunya, amb la voluntat que actués com a registre de totes les persones i entitats que exerceixen activitat d'influència davant les administracions catalanes, sens perjudici de coexistir amb registres d'altres administracions, la informació de les quals ha de ser accessible des del Registre de grups d'interès de Catalunya.

Més recentment, el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, estableix que s'han de publicar les agendes amb la

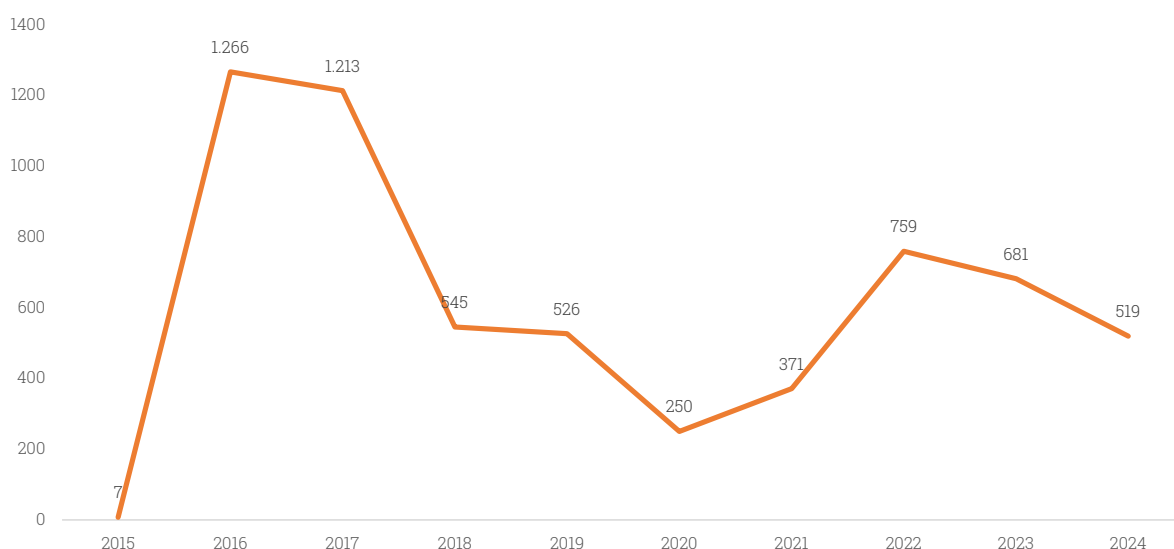
identificació de les reunions mantingudes amb grups d'interès (article 27.1) i que s'han de publicar amb periodicitat mensual els contactes i les reunions mantinguts amb els grups d'interès, en els termes i amb els requisits definits a la normativa vigent reguladora dels grups d'interès (article 33.1.a). Aquesta obligació, que ja existia des del 2017 en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, s'estén amb el Decret 8/2021 a totes les administracions de Catalunya. Com hem destacat en informes anteriors, **la publicitat de les agendes és un bon instrument per donar a conèixer l'activitat d'influència, sempre que es comprovi que la persona o el grup està inscrit en el registre i que també es faci públic, de manera breu, l'objecte i el contingut de la reunió i les propostes concretes plantejades, si n'hi ha.**

A més, l'article 42.4 del Decret 8/2021, estableix que s'ha de publicar la informació relativa a la intervenció o participació dels grups d'interès en el procediment d'elaboració normativa, inclosos els decrets llei.

Cal estacar que, durant el 2024, es van registrar 519 grups d'interès nous en el Registre de grups d'interès, una reducció del 23,8 % respecte de l'any 2023. De fet, **el Registre de grups d'interès és un dels sistemes que costa més d'integrar en les administracions públiques catalanes**, especialment les que no formen part de la Generalitat de Catalunya. Aquesta dificultat és rellevant si es té en compte la incidència efectiva que tenen els grups d'interès en tot el procés de producció normativa.



Gràfic 91. **Evolució del nombre de grups d'interès inscrits per any**



Font. Direcció General de Govern Obert de la Generalitat de Catalunya.

En relació amb les respostes de les administracions sobre aquest títol de la Llei, s'observa una reducció significativa en el nombre de reunions amb grups d'interès que es registren i publiquen. Aquesta reducció sembla que es deu més a la manca de registre d'aquestes activitats en el sector públic, que no pas a una disminució real de l'activitat d'influència, sobretot tenint presents la resta d'indicadors d'aquest apartat.

De fet, la reducció del nombre de reunions registrades, es produeix en totes les administracions públiques catalanes, a excepció de les diputacions i les universitats. Segons les dades, és probable que els ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants haguessin inclòs més reunions de les reals l'any 2023, la qual cosa qüestiona la validesa d'aquesta dada. No obstant això, en general, la tendència en totes les administracions és negativa.



Taula 57. Evolució del nombre de reunions amb grups d'interès, per tipus d'administració

	2020	2022	2023	2024	Var. 2023-2024 (%)	Mitjana reunions/administracions 2024
Administració local	1.917	1.968	6.359	1.465	-77,0	1,5
Ajuntaments	1.566	1.050	5.699	908	-84,1	1,0
Municipis de menys de 500 habitants	113	51	49	39	-20,4	0,1
Municipis de 501 a 5.000 habitants	268	98	150	124	-17,3	0,3
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	367	337	381	265	-30,4	1,8
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	470	203	394	157	-60,2	3,5
Municipis de més de 50.000 habitants	348	361	4725	323	-93,2	14,0
Ens supramunicipals	351	918	660	557	-15,6	12,1
Conselh Generau d'Aran	0	0	8	0	-100,0	0,0
Consells comarcals	215	308	359	205	-42,9	5,1
Diputacions	109	554	280	348	24,3	87,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	27	56	13	4	-69,2	4,0
Generalitat de Catalunya	4.697	10.313	12.141	8.442	-30,5	8.442,0
Universitats	4	100	135	198	46,7	28,3
Organismes de control i supervisió	1	13	26	23	-11,5	3,8
Total	6.619	12.394	18.661	10.128	-45,7	10,1

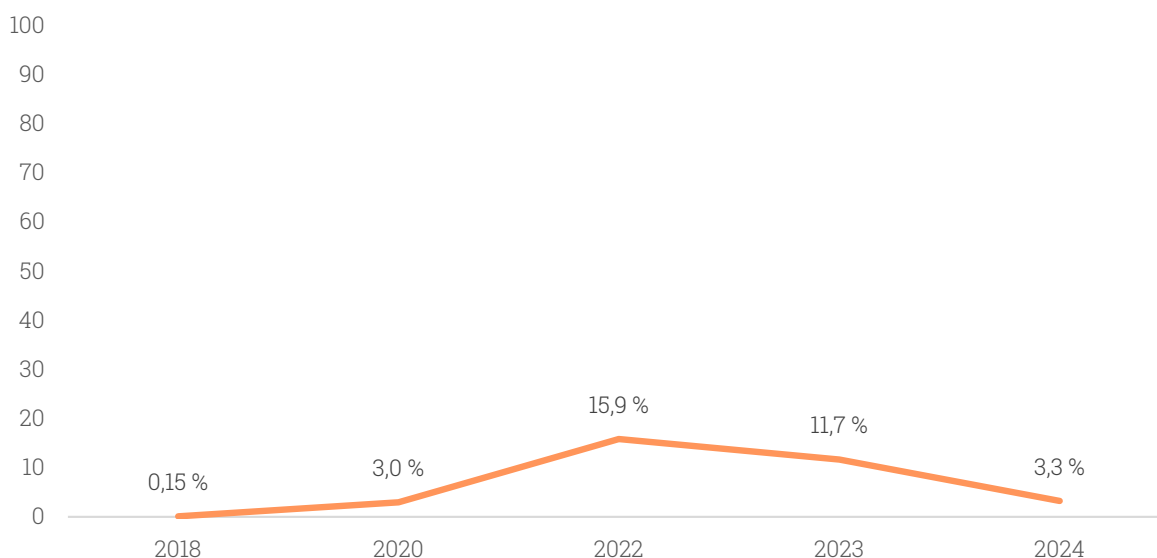
Font. Elaboració pròpia.

Un altre indicador que reforça aquesta dada és que **només un 3,3 % de les administracions que han respost el qüestionari comproven si el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès**. Això vol dir que la resta d'administracions no publiquen la seva relació amb grups d'interès, ja que ni tan sols comproven que estiguin inscrits al Registre.

En tot cas, cal remarcar que les dades són similars a les de l'any 2020, en què es va viure un context de confinament a causa de la pandèmia de la covid-19 el qual va provocar un retrocés generalitzat dels indicadors. Tot i això, durant l'any 2024 s'hauria d'haver observat una tendència normalitzada i, si el sistema estigués interioritzat en el conjunt d'administracions, s'hauria d'haver anat implantant de manera progressiva. Tanmateix, les dades obtingudes del qüestionari no indiquen que sigui així.



Gràfic 92. Percentatge d'administracions que comproven si el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès de Catalunya



Font: Elaboració pròpia.

Per tipus d'administració, totes les administracions a excepció de la Generalitat han disminuït la comprovació de la inscripció dels grups d'interès al Registre. Malgrat els esforços per intentar simplificar i agilitzar aquest sistema, sembla que només està implementat en l'àmbit de la Generalitat. La resta d'administracions no fan aquesta comprovació.



Taula 58. Percentatge d'administracions que comproven si el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès de Catalunya, per tipus d'administració

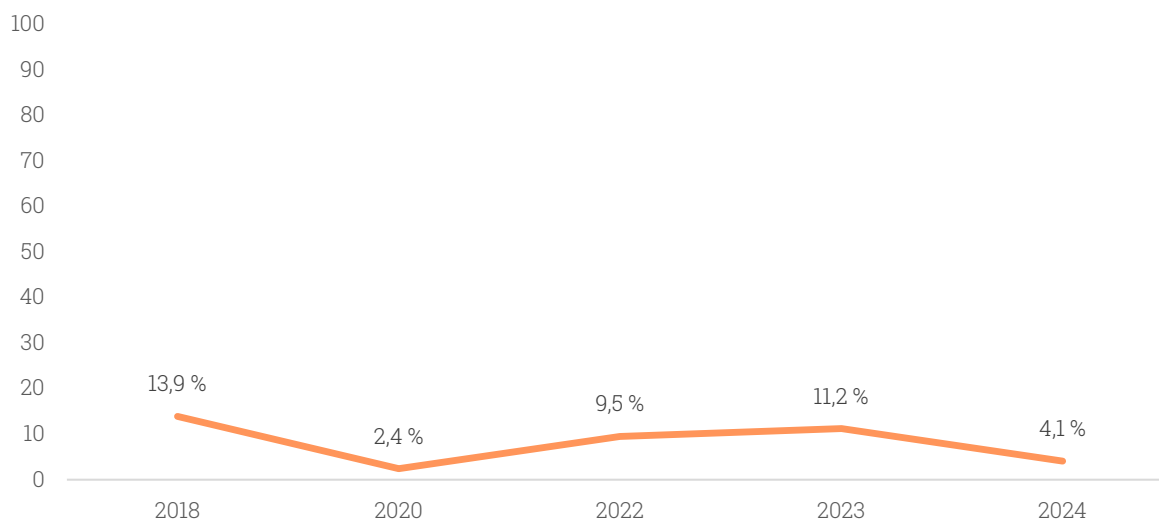
	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
Administració local	14,7	2,8	15,3	11,3	2,8
Ajuntaments	14,0	2,3	14,8	10,8	2,3
Municipis de menys de 500 habitants	15,2	0,9	13,7	7,6	0,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	11,6	1,5	13,1	10,9	1,0
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	13,7	3,4	13,7	9,6	1,4
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	24,4	13,3	31,1	28,9	13,3
Municipis de més de 50.000 habitants	21,7	8,7	34,8	26,1	30,4
Ens supramunicipals	28,3	13,0	26,1	21,7	13,0
Conselh Generau d'Aran	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consells comarcals	25,0	7,5	22,5	17,5	7,5
Diputacions	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Universitats	14,3	0,0	57,1	42,9	28,6
Organismes de control i supervisió	50,0	16,7	50,0	33,3	33,3
Total	15,0	3,0	15,9	11,7	3,3

Font. Elaboració pròpia.

A banda d'observar que no es comprova si el grup d'interès està inscrit al Registre corresponent, també s'ha observat un retrocés clar en el percentatge d'administracions que publiquen les reunions mantingudes amb els grups d'interès en el portal de transparència (de l'11,2 % al 4,1 %). En aquest sentit, el 2024 ha estat l'any que menys s'han publicat aquests tipus de reunions, després del període de pandèmia.



Gràfic 93. Percentatge d'administracions que publiquen les reunions mantingudes amb els grups d'interès en el portal de transparència



Font. Elaboració pròpia.

Un cop més, per tipus d'administració, només la Generalitat de Catalunya disposa d'eines per fer aquesta publicació i la sistematitza. En la resta de casos, el retrocés és notori i confirma la idea que la publicació de reunions no és un sistema que estigui operatiu.

Aquestes dades són preocupants, ja que demostren una opacitat en l'exercici de l'activitat d'influència de determinades persones físiques o jurídiques en la presa de decisions i l'elaboració de polítiques públiques i normativa de les administracions catalanes, malgrat la intenció de la Llei 19/2014 de fer pública aquesta informació. Les dades posen de manifest que no s'ha aconseguit establir un sistema de transparència de l'activitat d'influència de manera generalitzada per al conjunt de les administracions catalanes, que doni una resposta adequada a l'objectiu de la Llei i que és essencial per al coneixement i l'exercici de l'esperit crític de la ciutadania –inclosos els mitjans de comunicació, els grups polítics, els sindicats i el sector privat (tant econòmic com del tercer sector)– sobre l'activitat dels poders públics.

Per tant, des d'un punt de vista de transparència i retiment de comptes, és important conèixer les persones físiques i jurídiques que intervenen i influeixen en les decisions públiques. Potser caldria redefinir tot el model de transparència de l'activitat d'influència perquè compleixi la seva finalitat en el conjunt de les administracions públiques catalanes.



Taula 59. Percentatge d'administracions que publiquen les reunions mantingudes amb els grups d'interès en el portal de transparència, per tipus d'administració

	2018	2020	2022	2023	2024
Administració local	13,6	2,3	9,2	10,7	3,5
Ajuntaments	12,9	1,8	8,3	9,7	2,7
Municipis de menys de 500 habitants	11,9	0,9	4,6	4,9	0,3
Municipis de 501 a 5.000 habitants	10,9	1,0	6,2	7,9	1,2
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	16,4	3,4	12,3	15,8	4,8
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	20,0	4,4	31,1	33,3	15,6
Municipis de més de 50.000 habitants	26,1	13,0	30,4	26,1	26,1
Ens supramunicipals	28,3	13,0	26,1	30,4	19,6
Conselh Generau d'Aran	0,0	1,0	100,0	100,0	0,0
Consells comarcals	27,5	7,5	20,0	25,0	15,0
Diputacions	50,0	25,0	50,0	50,0	50,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Universitats	14,3	0,0	28,6	42,9	42,9
Organismes de control i supervisió	50,0	16,7	50,0	50,0	33,3
Total	13,9	2,5	9,6	11,2	4,1

Font. Elaboració pròpia.

Segons les dades consultades per a l'any 2024, i d'acord amb el Decret 8/2021, només el 14,1 % de les administracions publiquen les reunions mantingudes amb els grups d'interès. Els resultats, de fet, són molt negatius en els ajuntaments de municipis de menys de 20.000 habitants, així com en els consells comarcals i les universitats.



Taula 60. Percentatge d'administracions que publiquen els contactes i les reunions mantingudes amb els grups d'interès, per tipus d'administració

	2024	Total administracions	%
Administració local	134	993	13,5
Ajuntaments	116	947	12,2
Municipis de menys de 500 habitants	11	328	3,4
Municipis de 501 a 5.000 habitants	42	405	10,4
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	34	146	23,3
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	18	45	40,0
Municipis de més de 50.000 habitants	11	23	47,8
Ens supramunicipals	18	46	39,1
Conselh Generau d'Aran	0	1	0,0
Consells comarcals	15	40	37,5
Diputacions	2	4	50,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1	100,0
Generalitat de Catalunya	1	1	100,0
Universitats	3	7	42,9
Organismes de control i supervisió	4	6	66,7
Total	142	1.007	14,1

Font. Elaboració pròpia.

El percentatge d'administracions que publiquen la intervenció de les persones o entitats que tenen consideració de grups d'interès en un procediment d'elaboració normativa encara és més baix, només del 8 %. En aquest sentit, no només cal destacar la necessitat d'integrar aquest sistema en el si de les administracions, sinó també de disposar de les capacitats pràctiques per poder implementar-lo.

Si les administracions no disposen d'un sistema compartit per incorporar aquesta informació en les seves respectives agendes públiques, i si el procediment d'elaboració de normativa no té una eina col·lectiva i compartida que permeti incorporar de manera progressiva la informació, difícilment els resultats d'aquests indicadors tindran una tendència positiva i un creixement progressiu i elevat.



Taula 61. Percentatge d'administracions que publiquen la intervenció de les persones que tenen consideració de grups d'interès en un procediment d'elaboració normativa

	2024	Total administracions	%
Administració local	79	993	8,0
Ajuntaments	78	947	8,2
Municipis de menys de 500 habitants	17	328	5,2
Municipis de 501 a 5.000 habitants	27	405	6,7
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	19	146	13,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	11	45	24,4
Municipis de més de 50.000 habitants	4	23	17,4
Ens supramunicipals	1	46	2,2
Conselh Generau d'Aran	0	1	0,0
Consells comarcals	1	40	2,5
Diputacions	0	4	0,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0	1	0,0
Generalitat de Catalunya	1	1	100,0
Universitats	0	7	0,0
Organismes de control i supervisió	1	6	16,7
Total	81	1.007	8,0

Font. Elaboració pròpia.

Què recomanem?

- ✓ **Modificar la regulació dels grups d'interès per garantir que l'activitat d'influència sigui pública**, incloent no només la identitat de qui l'exerceix, sinó també el contingut concret de l'activitat d'influència.
- ✓ **Millorar la gestió del Registre de grups d'interès de Catalunya per a totes les administracions catalanes i reforçar el control sobre els continguts publicats**. En aquest sentit, potser caldria reformular el sistema de registre i publicitat de l'activitat dels grups d'interès, ja que, malgrat els esforços per unificar aquesta activitat en un únic registre, no està resultant un model eficaç per al conjunt d'administracions.
- ✓ **Garantir la igualtat d'accés a les administracions per tots els grups** i assegurar que la ciutadania pugui conèixer en quines actuacions públiques i iniciatives normatives de les administracions catalanes han intervingut i el contingut de la seva intervenció.
- ✓ **Repensar la regulació dels grups d'interès per mirar de fer efectiva l'obligació** tant de fer pública la relació amb els grups d'interès i el seu contingut com de verificar que el grup d'interès està inscrit al registre corresponent abans de mantenir-hi contacte.
- ✓ **Fer campanyes de difusió** perquè la ciutadania conegui l'existència del Registre de grups d'interès, la seva finalitat i les dades que inclou.
- ✓ **Impulsar la formació sobre grups d'interès**, dirigida tant a càrrecs electes i alts càrrecs com a la resta de personal de les administracions públiques, i també a les entitats i agents socials i econòmics de Catalunya.

7. Sistema de garanties i règim sancionador

Què detectem?

- Hi ha un **increment progressiu del nombre de denúncies i reclamacions presentades per la ciutadania** als organismes que vetllen pel compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- És necessari **revisar el règim sancionador i plantejar mesures de justícia restaurativa i fórmules alternatives de resolució de conflictes.**
- Es fa necessària una coordinació més permanent i estable entre les diferents institucions que vetllen pel compliment de la normativa.
- **S'incrementa el nombre de denúncies presentades per la ciutadania per incompliments de la Llei 19/2014.**
- Un 13,8 % de les denúncies presentades acaben en sanció.

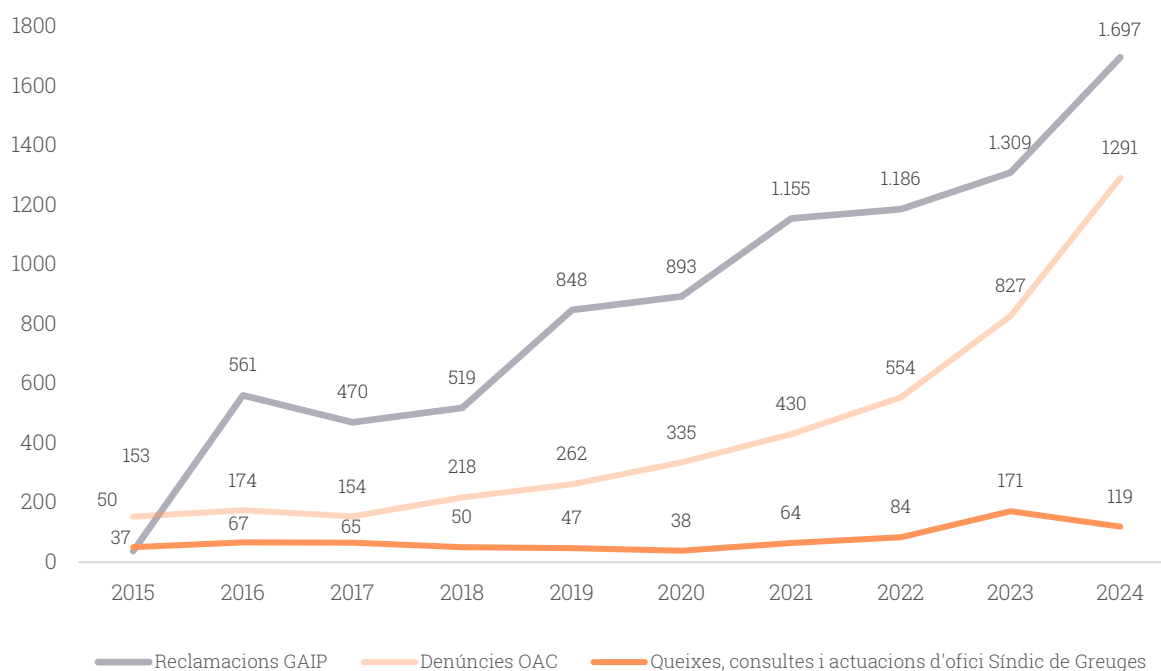
El títol VII de la Llei 19/2014 regula el sistema de garanties per al compliment de les normes de transparència i també el règim sancionador. El sistema de garanties inclou els recursos i les reclamacions que pot presentar la ciutadania, així com la convivència de diferents institucions encarregades de vetllar pel compliment de la llei en totes les seves dimensions. Algunes d'aquestes institucions han estat creades per la mateixa Llei 19/2014, com és el cas de la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP), mentre que d'altres són preexistents, i s'encarreguen de diferents funcions dins del marc normatiu, de manera exclusiva o compartida amb altres àmbits sectorials o d'interès públic.

La funció del Síndic de Greuges és diferent de la d'altres institucions garantistes, ja que la seva tasca se centra tant en l'avaluació de la Llei com en la gestió de queixes, consultes i recomanacions relacionades amb la justícia restaurativa i altres mètodes de resolució de conflictes en aquest àmbit. A més, el Síndic de Greuges s'encarrega d'emetre informes, que poden ser monogràfics o generals, referits a tots els subjectes o a casos individuals.

Pel que fa a les institucions que tenen per missió garantir el compliment de la normativa de transparència, les dades mostren **un increment progressiu superior al 29 % el darrer any en el cas de la GAIP i superior al 56 % en el cas de l'Oficina Antifrau de Catalunya (OAC)**, dins de les seves competències, que van més enllà del compliment de la Llei 19/2014.



Gràfic 94. Nombre de reclamacions, denúncies o queixes en relació amb el sistema de garanties regulat en el títol VII de la Llei 19/2014



Font. GAIP, OAC, Síndic de Greuges de Catalunya.

D'acord amb les dades recollides en aquest informe, detectem increments en diversos àmbits relacionats amb la Llei 19/2014: augmenten el nombre d'accessos als portals de transparència per part de la ciutadania, el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública (amb un increment superior al 30 %), les cartes de servei i els codis de conducta, la participació ciutadana i l'habilitació de canals per garantir la interlocució constant i el diàleg amb les administracions, i, en aquest àmbit, hi ha un increment progressiu i notable de persones que s'adrecen a les diverses institucions que han de vetllar pel compliment de la Llei. Igualment, també detectem millores en la implementació del sistema intern d'informació.

Totes aquestes dades posen de manifest **la necessitat d'incrementar els recursos destinats al sistema de transparència, tant en les administracions com en les institucions que han de vetllar per garantir el compliment de la Llei de transparència.**

La complexitat d'aquesta qüestió i tots els nous àmbits que apareixen amb el desplegament progressiu de la Llei 19/2014 requereixen garantir la plena independència de tots els agents que intervenen per vetllar pel seu compliment. Tant l'Oficina Antifrau de Catalunya com el Síndic de Greuges o la Sindicatura de Comptes disposen d'aquest reconeixement i d'aquesta legitimació.

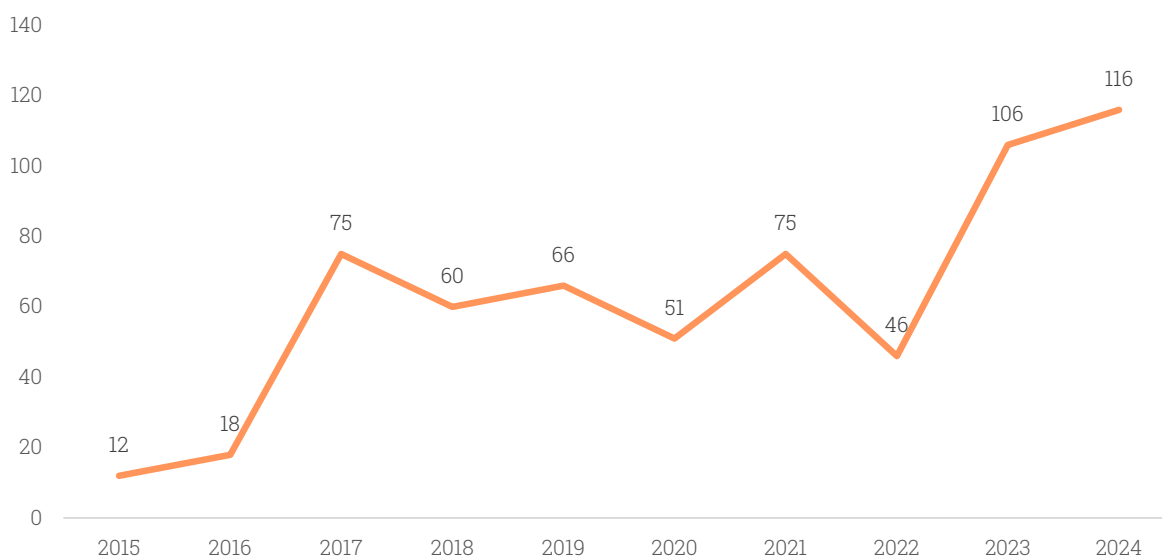
La GAIP també té plena independència orgànica i funcional, però el seu disseny institucional i la seva dependència pressupostària condicionen significativament el seu creixement i poden afectar la percepció de la ciutadania sobre la seva independència plena. El fet que la GAIP estigui adscrita a un departament de la Generalitat, que el Govern pugui determinar per decret qüestions normatives i organitzatives i que depengui del Govern perquè la doti dels mitjans personals i materials necessaris per exercir les seves funcions, sense personalitat jurídica pròpia, representa una diferència important respecte de la resta d'institucions previstes normativament. Aquest és, per tant, un element que cal revisar, ja que la col·loca en una situació desigual respecte de les altres institucions, que són organismes que emanen del Parlament de Catalunya i que disposen de personalitat jurídica pròpia i autonomia per gestionar els seus recursos, dins de les limitacions del context pressupostari general.

També es posa de manifest la necessitat d'establir sistemes de coordinació més permanents i estables entre les diferents institucions que vetllen pel compliment de la normativa.

En qualsevol cas, les dades indiquen que la ciutadania té un coneixement cada vegada més ampli sobre els diferents mecanismes habilitats per la Llei 19/2014, així com del sistema de garanties. Aquest és el cas, també, del règim sancionador, on s'observa un increment progressiu del nombre de denúncies presentades per la ciutadania per possibles incompliments de la Llei 19/2014.



Gràfic 95. Evolució del nombre de denúncies presentades per la ciutadania per incompliments de la Llei 19/2014



Font: Elaboració pròpia.

Tal com assenyalàvem en edicions anteriors d'aquest informe, la majoria de denúncies es presenten davant de l'Administració local, concretament davant dels ajuntament de 5.000 a 50.000 habitants.



Taula 62. Nombre de denúncies interposades per tipus d'administració

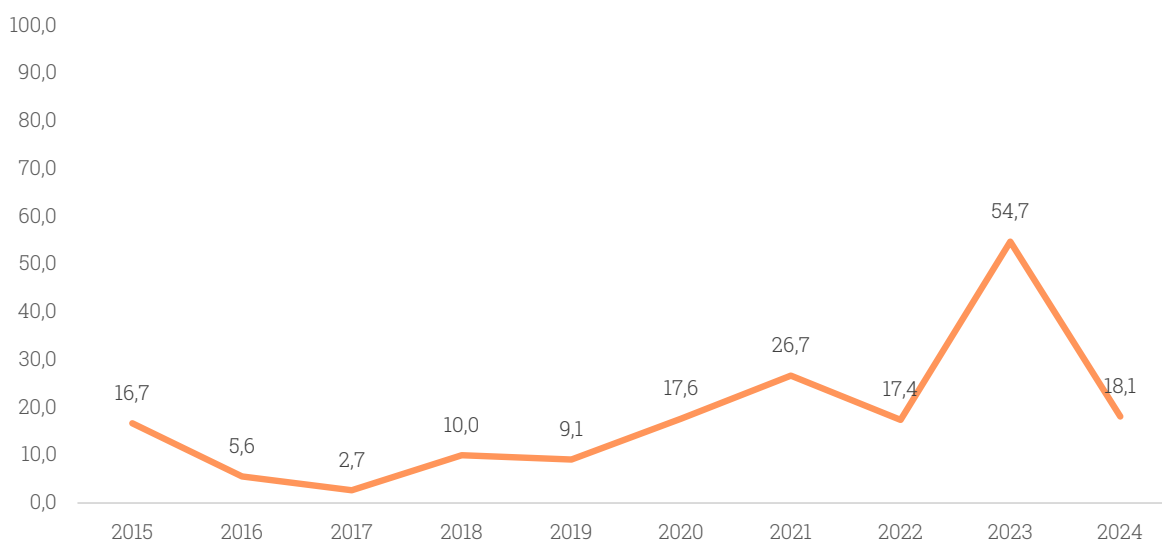
	2021	2022	2023	2024	2024 (%)	Var. 2023-2024 (%)
Administració local	75	46	102	110	94,8	7,8
Ajuntaments	72	42	100	107	92,2	7
Municipis de menys de 500 habitants	0	1	9	19	16,4	111,1
Municipis de 501 a 5.000 habitants	22	14	6	20	17,2	233,3
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	18	11	48	27	23,3	-43,8
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	17	12	19	31	26,7	63,2
Municipis de més de 50.000 habitants	15	4	18	10	8,6	-44,4
Ens supramunicipals	3	4	2	3	2,6	50,0
Conselh Generau d'Aran	0	1	0	0	0,0	-
Consells comarcals	3	2	0	3	2,6	-
Diputacions	0	1	2	0	0,0	-100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0	0	0	0	0,0	-
Generalitat de Catalunya	0	0	1	5	4,3	400,0
Universitats	0	0	2	1	0,9	-50,0
Organismes de control i supervisió	0	0	1	0	0,0	-100,0
Total	75	46	106	116	100,0	9,4

Font. Elaboració pròpia.

Les administracions informen que s'han incoat procediments sancionadors en el 18,1 % dels casos, xifra que es manté similar a la d'anys anteriors, amb l'excepció del 2023. No obstant això, encara hi ha moltes denúncies que s'han inadmes o no han donat lloc a la incoació d'un procediment sancionador per incompliment de la Llei 19/2014. La majoria d'aquestes denúncies es concentren en els ajuntaments, que són també les administracions que reben més denúncies. Tanmateix, cal tenir en compte que aquestes dades han estat facilitades per les mateixes administracions.



Gràfic 96. Evolució del percentatge de procediments sancionadors incoats arran d'una denúncia per un suposat incompliment de la Llei 19/2014

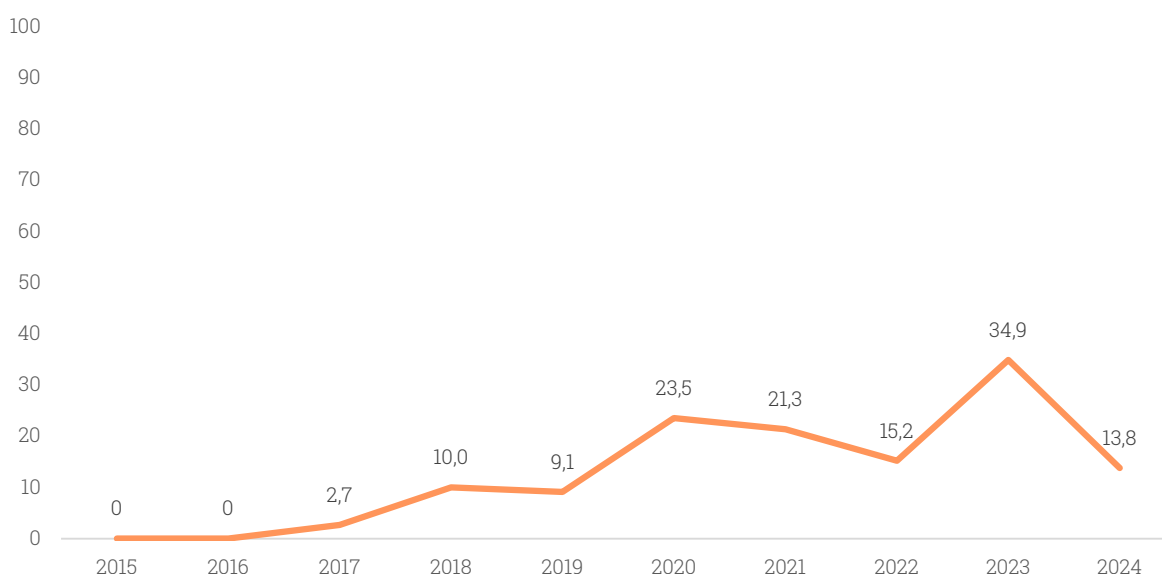


Font. Elaboració pròpia.

Un 13,8 % de les denúncies presentades per la ciutadania acaben en sanció. D'acord amb les dades, tot i que es produeixen increments tant en el nombre de denúncies com en el nombre de procediments incoats, destaca la diferència entre aquests dos indicadors. No obstant això, no es disposa de dades suficients per valorar aquest fet, que requeriria una anàlisi individual dels casos.



Gràfic 97. Evolució del percentatge de sancions derivades de denúncies presentades per la ciutadania



Font. Elaboració pròpia.

En relació amb el règim sancionador, cal recordar que el Síndic de Greuges sempre ha defensat que aquest no pot ser la resposta a les limitacions per aplicar la Llei. No obstant això, el fet que després de deu anys des que la Llei va entrar en vigor **el règim sancionador no s'apliqui de manera suficient deslegitima la Llei davant la ciutadania, perquè l'incompliment no justificat no té conseqüències per a l'ens que incompleix.**

Com hem assenyalat reiteradament, i tenint en compte els mecanismes de mediació previstos per la GAIP en la Llei 19/2014, així com l'aprovació de la Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia, **caldria preveure mecanismes de conciliació o mediació administrativa davant els incompliments de la norma. També seria aconsellable establir mesures restauratives i reparadores en cas d'incompliment, i la possibilitat de reduir o deixar sense efecte la sanció en cas que els responsables reconeguin l'incompliment i en reparin el dany, en funció del tipus d'infracció.** Aquestes mesures es podrien aplicar mentre s'incoa l'expedient sancionador o un cop finalitzat, abans que es compleixi la sanció.

Què recomanem?

✓ Establir un sistema estable de coordinació entre les diferents institucions que vetllen pel compliment de la Llei 19/2014.

✓ Garantir que la GAIP, com a entitat que ha de vetllar pel dret d'accés a la informació pública, disposi de plena autonomia jurídica, funcional i pressupostària respecte de totes les administracions de les quals supervisa les decisions en matèria de dret d'accés.

✓ Actualitzar el règim sancionador de la Llei 19/2014 perquè pugui actuar realment com a garantia del compliment de la Llei. Aquesta és una recomanació que hem reiterat en els diferents informes anuals d'avaluació, atès que s'ha constatat que aquest règim té un grau d'aplicació baix. Entenem que correspon al Govern de la Generalitat de Catalunya impulsar aquesta reforma, en els termes que estimi oportuns. No obstant això, considerem que seria necessari:

- ▶ Delimitar legalment les responsabilitats individuals en la comissió d'infraccions, especialment quan en el compliment de l'obligació intervé personal al servei de l'Administració i alts càrrecs.
- ▶ Revisar la configuració dels tipus d'infractors, especialment pel que fa a la graduació de les infraccions en funció de la seva gravetat.
- ▶ Garantir la independència dels responsables d'incoar i instruir el procediment, especialment quan el responsable és un alt càrrec o un càrrec electe. En aquest sentit, **caldria valorar l'oportunitat d'assignar competències d'investigació a un organisme independent, la proposta del qual hauria de ser objecte de resolució motivada**, i sens perjudici de mantenir la competència per instruir i resoldre el procediment en els òrgans de l'Administració en què s'hagi comès la presumpta infracció.
- ▶ **Considerar la possibilitat de reduir o deixar sense efecte la sanció en cas que els responsables** descrits en l'article 4 de la Llei 19/2014 **reconeguin l'incompliment i reparin el dany**, amb alguna de les possibilitats de reparació establertes per la normativa.
- ▶ Preveure mecanismes de conciliació o mediació administrativa davant dels suposats incompliments, i **preveure també mesures de justícia restaurativa i reparadores en cas d'incompliment de la norma**.

08. Parlament de Catalunya

El règim singular d'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, al Parlament de Catalunya es regula a la disposició addicional cinquena i queda fora de l'àmbit de l'avaluació que l'article 92 d'aquesta llei encomana al Síndic de Greuges. No obstant això, tal com hem fet en els informes precedents i de forma merament expositiva, recollim en aquest capítol algunes de les actuacions portades a terme pel Parlament el 2024 en compliment d'aquest règim específic, i d'acord amb la informació lliurada per la Secretaria General del Parlament.

En matèria de publicitat activa, el Parlament ha impulsat la incorporació de nous continguts al portal de transparència i ha actualitzat els que ja estaven publicats. En concret, en l'apartat corresponent a organització parlamentària, ha introduït informació sobre normativa, protocols i els processos selectius en curs i resolts, i ha mantingut actualitzada la informació comptable i pressupostària i la comptabilitat dels grups parlamentaris. A més, ha actualitzat la informació sobre contractació i convenis. El Parlament informa que ha publicat també al portal de transparència, en desplegament del Pla d'igualtat, informació sobre la presència de dones al Parlament i sobre activitat parlamentària i gènere.

Amb relació a la base de dades Sistema d'Informació de l'Activitat Parlamentària (SIAP), s'han introduït noves funcionalitats. Entre d'altres, s'ha optimitzat la informació amb relació al treball dels òrgans, s'han incorporat noves funcionalitats de consulta i s'han millorat les funcions d'ordenació de continguts i els filtres de cerca d'expedients per facilitar-ne la consulta.

Amb relació a les sol·licituds d'accés a la informació pública, el Parlament assenyala que l'any 2004 va rebre un total de 125 sol·licituds, que es referien a diversos àmbits: activitat parlamentària (64), Administració (12), composició de la cambra (4), dades sobre els diputats i les diputades (19), procediments de selecció de personal (3) documents de l'arxiu històric (11) i altres (12).

L'Òrgan de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública va rebre una única reclamació l'any 2024, que va desestimar.

09. Decàleg de les principals mesures que caldria adoptar davant d'una modificació normativa

Després de deu anys de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, entenem que ha aportat molts beneficis en l'evolució de les administracions públiques i ha introduït el valor de la transparència en la cultura de l'Administració. Tot i això, creiem que els pròxims anys seria convenient revisar especialment alguns aspectes que podrien millorar el sistema de transparència. A continuació, plantegem deu propostes per introduir millores en la normativa i la seva aplicació pràctica:

01. Conceptualitzar i desenvolupar de manera més precisa el dret a una bona administració, adoptant sistemes de gestió de la qualitat diferents en funció del tipus de subjecte i incorporant una avaluació sistematitzada dels serveis públics.
02. Preveure la possibilitat d'implantar sistemes integrals de gestió de la integritat en matèria de bon govern.
03. Ponderar i equilibrar les exigències normatives amb la realitat territorial, d'acord amb la Llei de l'Estatut de municipis rurals.
04. Desplegar la Llei de participació ciutadana per fer-la efectiva en tot el territori i en els diversos procediments en què s'ha d'aplicar.
05. Preveure l'establiment de registres interadministratius comuns per a la publicació d'informació pública, no només pel que fa a contractació, convenis o subvencions i ajuts, sinó també pel que fa a sol·licituds d'accés a la informació pública, retribucions, serveis públics, etc.

06.

Crear sistemes de detecció d'informació pública d'interès general, la publicitat de la qual ha de ser obligatòria per a tots els subjectes afectats, més enllà de les obligacions establertes normativament en un període determinat, i respectant les limitacions establertes i la protecció de dades de caràcter personal.

07.

Regular l'activitat d'influència, amb l'objectiu de garantir la igualtat d'accés a les administracions i assegurar la transparència i la publicitat efectiva de les actuacions que poden influir en les decisions públiques i en l'elaboració de normes.

08.

Modificar el règim sancionador de la normativa, incorporant noves mesures alternatives de solució de conflictes i mesures de justícia restaurativa i reparació del dany.

09.

Dotar de recursos i garantir la plena independència funcional i econòmica de tots els mecanismes de control establerts per la normativa, en especial la GAIP, i revisar els sistemes de col·laboració i cooperació entre les diferents institucions encarregades de vetllar pel compliment de la Llei 19/2014.

10.

Incorporar una memòria econòmica que adequi les exigències normatives a les necessitats i els recursos de les administracions.

SÍNDICA

LA DEFENSORA
DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

