
 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 1/10

## Índex

1.	Introducció .....	2
2.	Missió.....	3
3.	Visió .....	3
4.	Abast i exclusions .....	3
5.	Sistema de la Qualitat.....	3
6.	Objectius Generals .....	6
7.	Estructura organitzativa i Organigrama.....	6
8.	Responsabilitat de la Direcció .....	7
9.	Annex.....	10

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
01	18/04/2018	Primera versió
02	05/06/2018	Concreció del mapa de processos i no subcontractació processos (auditoria interna 28.05.18)
03	10/01/2020	Actualització de l'estructura del Servei de Transparència i de l'apartat de responsabilitats. Integració de l'Administració electrònica en el Comitè de Transparència (apartats 6.1, 6.2. i 7.2)
04	24/02/2022	Actualització del mapa de processos i de les definicions dels sub processos, incorporació al programa de qualitat i actualització dels continguts dels apartats 5, 7 i 8.

	Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
<b>Nom i cognoms:</b>	Clàudia Padilla/Ramon Figuera	Marta Hervás	Esther Niubó
<b>Signatura:</b>	Signat electrònicament	Signat electrònicament	Signat electrònicament
<b>Lloc de treball:</b>	Tècnica transparència i DO/Director Règim Interior i DO	Responsable de Qualitat	Regidora-delegada de Presidència

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 2/10

## 1. Introducció:

Amb l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i el seu respectiu desenvolupament, s'implementa el servei de Transparència a l'Ajuntament de Castelldefels.

Aquesta normativa obliga a les administracions públiques a modificar metodologies de treball que facilitin l'accés a la informació, de manera activa i passiva, donant resposta a una demanda social que cada cop exigeix una major transparència sobre el funcionament de les administracions i els processos de presa de decisió. Inclou així el reconeixement d'un dret ampli d'accés a la informació pública i una major participació en la presa de decisions.


Aquest fet suposa grans canvis organitzatius i tecnològics, formació al personal, utilització de dades obertes, millora del portal de transparència, noves metodologies de treball, automatització de processos, assignació de responsabilitats i un canvi de cultura on en definitiva tota la informació ha d'estar accessible a la ciutadania.

L'experiència acumulada a l'Ajuntament en la implantació de models de gestió de qualitat certificats en la ISO9001 i ISO13009, conjuntament amb les Cartes de Serveis en diferents unitats de gestió és aplicable en la gestió integral de la Transparència Municipal.

El model de gestió de qualitat, ISO9001 aplicada als processos de transparència vetlla pel compliment de les obligacions de transparència, la millora continua i l'establiment d'un sistema d'indicador de gestió que assegura el sistema, promou la millora continua i que en els procediments d'avaluació es garanteixi la participació de totes les parts interessades, experts independents i de la ciutadania. A banda el sistema documental de la qualitat del model ISO9001 es considera com una bona pràctica que pot ser exportable com a font de coneixement a qualsevol altra administració i entitat que es proposi incorporar la qualitat en aquests processos de transparència.

Es tracta, per tant, d'un projecte ampli d'abast i complexitat que afecta a totes les àrees municipals de manera transversal, que s'adaptin al model de gestió de la qualitat per l'assoliment dels objectius previstos en la Llei de transparència.

Aquesta és una prioritat de l'equip de govern, que per assumir-se amb èxit, s'ha de tractar de manera col·legiada tant a l'àmbit polític com tècnic i professional, per la qual cosa es considera imprescindible l'existència d'una comissió de transparència, el reforç de la Secció de Serveis Generals, Desenvolupament Organitzatiu i Projectes Estratègics i la dotació de recursos.

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 3/10

## 2. Missió:

La nostra missió és impulsar les polítiques de transparència i el bon govern, a través de la innovació i la qualitat en col·laboració amb totes les àrees de la Corporació. Així mateix, establir unes línies d'actuació en matèria de transparència i donar suport, confiança i assessorament al conjunt de l'organització per treballar la transparència en el marc legal que ens envolta.

## 3. Visió:

Aconseguir un canvi cultural a la Corporació, per tal que la transparència, la qualitat i la innovació s'integrin en la forma de treballar en els diferents àmbits d'actuació.

Donar resposta a la demanda social, oferint una informació pública accessible i de qualitat.

## 4. Abast i exclusions:

L'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat de la Transparència, afecta a tots els serveis i/o funcions que la Transparència ofereix a la resta de les àrees municipals de l'Ajuntament.

S'exclou l'apartat 8.3 del Disseny per no procedir per estar subjecte als requisits de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

## 5. Sistema de la Qualitat:


### 5.1. Principis inspiradors del Servei de transparència:

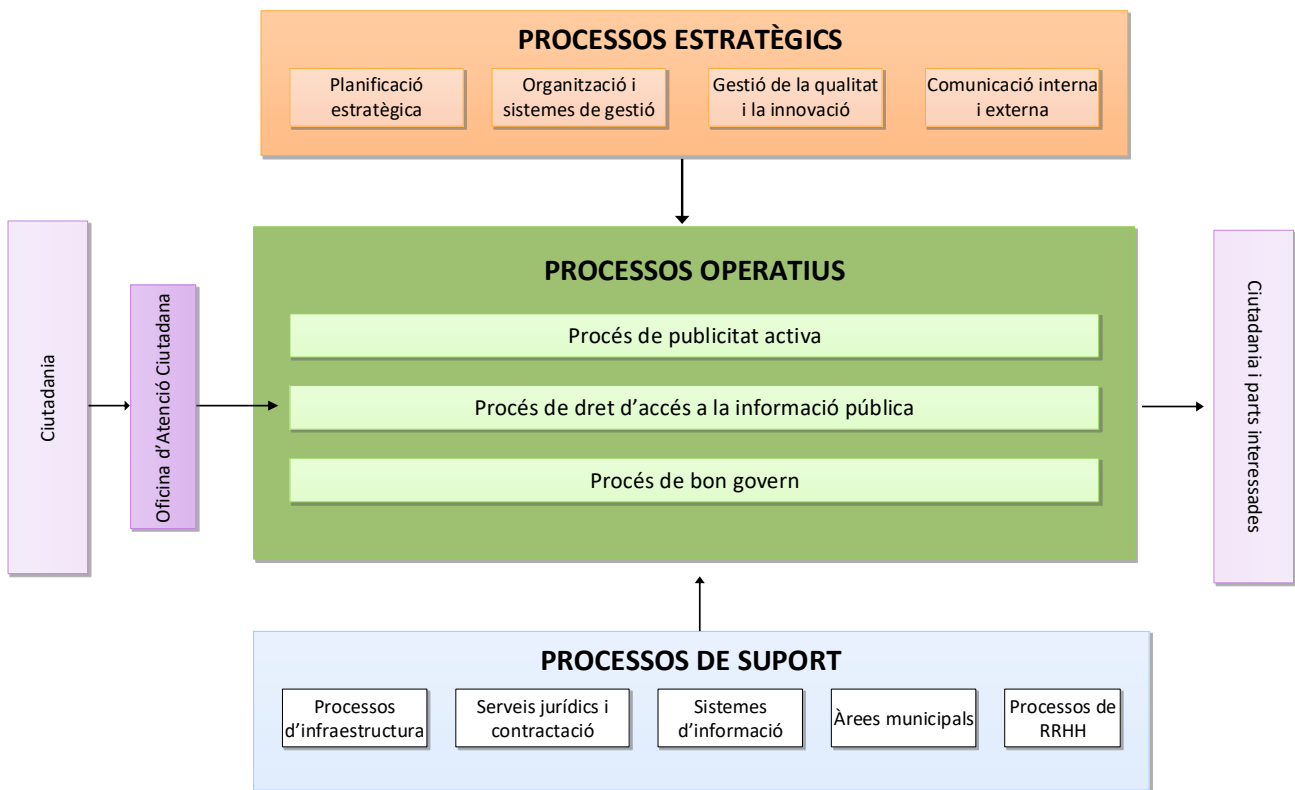
Treballem pel desenvolupament i la implantació de la Llei de transparència a l'organització, de manera transversal a l'Ajuntament, incorporant el model de gestió de qualitat ISO9001.

### 5.2. Processos del servei

El servei de Transparència de l'Ajuntament de Castelldefels és concebut com un sistema de processos i subprocessos relacionats amb l'objectiu fonamental d'implantar la Llei de transparència de forma transversal a totes les àrees municipals.

El diagrama següent recull el mapa dels processos bàsics del sistema de transparència de l'Ajuntament:

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 4/10



Gràfic 1. Mapa de processos bàsics del Servei de transparència

El Servei de Transparència no subcontracta cap procés.


Els processos són els següents:

- 1) **Processos operatius.** Són els que donen resposta directa als requisits de les parts interessades, i generen directament un valor afegit.

Es distingeixen tres processos principals:

1.1) **Procés publicitat activa (transparència activa):** És el procés que consisteix en assegurar, coordinar i verificar que la informació de la normativa de transparència es publiqui de forma actualitzada en el Portal de Transparència, i que garanteixi el compliment dels indicadors de transparència. Aquest procés es desenvolupa a través del procediment de publicitat activa (PR8TRA-02).

1.2) **Procés de dret d'accés a la informació pública (transparència passiva):** és un procés que consisteix en rebre les sol·licituds, gestionar-les, i donar resposta al dret d'accés a la informació pública de la ciutadania regulat en la Llei de transparència. Aquest procés es desenvolupa mitjançant el procediment de gestió de sol·licituds de transparència passiva o dret d'accés a la informació pública. (PR8TRA-01).

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 5/10

1.3) **Procés de bon govern.** És el procés pel qual es desenvolupen les diferents eines de bon govern, que preveu la normativa de transparència.

- 2) **Processos estratègics.** Són els processos, responsabilitat de la direcció de l'organització que intervé en el Servei de transparència, segons està definit al Manual de la Qualitat, a partir dels quals la direcció assegura l'assoliment d'objectius, resultats i dels nivells de qualitat establerts.

Es distingeixen quatre processos:

2.1) **Planificació estratègica:** és el procés que consisteix en l'establiment de les directrius i els objectius estratègics del servei. La planificació estratègica es desenvolupa mitjançant la direcció política i professional, la qual s'estableix en l'Organigrama del Servei i a partir del Comitè de Transparència i administració electrònica.

2.2) **Organització i sistemes de gestió:** és el procés que contribueix al desenvolupament del model organitzatiu de l'organització, i estableix els diferents sistemes de gestió.

2.3) **Gestió de la qualitat i la innovació:** és el procés que assegura l'avaluació, el seguiment i l'assoliment de la planificació estratègica, així la implementació del model ISO 9001 en el servei. Aquest procés pretén corregir disfuncions i aprofitar per a la millora totes les oportunitats detectades. S'incorporen les auditories internes i externes de qualitat.

2.4) **Comunicació interna i externa:** és el procés que estableix què, quan, a qui, com i qui comunica tota la informació relacionada amb el servei a les parts interessades.

- 3) **Processos de suport.** Són, finalment, els processos que contribueixen a facilitar la generació del valor afegit per part dels processos operatius mitjançant activitats de caire complementari o accessori.

Els processos determinats són:


3.1) **Processos d'infraestructura:** és el procés que assegura la infraestructura necessària per a la prestació del servei.

3.2) **Processos de serveis jurídics i contractació:** és el procés prestat per part de serveis jurídics, concretament de secretaria i contractació, per tal que prestin assessorament jurídic quan el servei ho requereixi.

3.3) **Processos de sistemes d'informació:** és el procés que subministra les eines necessàries pel correcte desenvolupament de la tecnologia en el servei, per aconseguir un funcionament òptim del portal de transparència, portal de dades obertes, aplicacions corporatives que automatitzin processos o qualsevol altra eina.

3.4) **Processos de les diferents àrees municipals:** és el procés que presten les àrees municipals de forma transversal al servei per tal que pugui donar compliment als diferents processos operatius (informació de publicitat activa, informació de les diferents peticions, etc.).

3.5) **Processos de recursos humans:** És el procés pel qual es garanteixen els recursos humans necessaris per dur a terme els processos operatius, així com la formació necessària i altres eines de desenvolupament de persones.

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 6/10

## 6. Objectius Generals:

Establir línies d'actuació, donar suport, confiança, assessorament i formació al conjunt de l'organització, per integrar la transparència de forma transversal a totes les àrees.


## 7. Estructura organitzativa i Organigrama:

### 7.1. Estructura Organitzativa

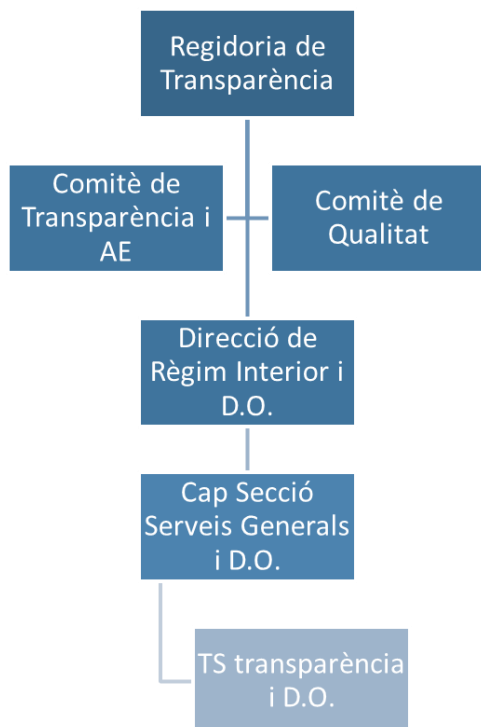
Sota la direcció política de la regidoria-delegada de Presidència, s'estructura orgànicament i funcionalment el Servei de Transparència, dins de la Direcció de Règim Interior i Desenvolupament Organitzatiu i de la Secció de Serveis Generals i Desenvolupament Organitzatiu. Aquest servei, es coordina transversalment a partir del Comitè de Transparència i Administració, una comissió de treball formada pel responsable polític/a delegat/da en matèria de transparència i per les diferents àrees (Participació i Cooperació, Sistemes d'Informació, Serveis Econòmics, Règim Interior, tècnica de transparència, Secretaria General i Serveis Jurídics, Comunicació i Imatge, Polítiques d'Igualtat i representants de Les àrees de Persones, Territori i Socioeconòmic).

Les aportacions del servei:

- Projecte i Pla de Transparència d'acord amb els criteris de la Comissió
- Establiment d'objectius anuals
- Programes en matèria de transparència i el seu desenvolupament.
- Manuals, procediments, instruccions de transparència i altres documents
- Informes, dictàmens tècnics i jurídics
- Consultes internes i externes
- Accions Formatives internes i externes.
- Bones pràctiques, revisió de mètodes de treball, incorporació d'una nova praxis organitzativa
- Portal de transparència i dades obertes.
- Auditoria periòdica del portal de transparència

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 7/10

## 7.2. Organigrama del Servei de Transparència



## 8. Responsabilitat de la Direcció:


### 8.1. Establir la Política, els objectius de transparència

Per establir la política i els objectius de l'organització per part del Comitè de Qualitat i el Comitè de Transparència i Administració electrònica, s'han d'aprovar les estratègies que assegurin el compliment de la normativa de transparència i accés a la informació pública per part dels departaments de l'Ajuntament i organismes que en depenen.

S'ha d'avaluar la implantació i el grau de compliment de les directrius i criteris corporatius necessaris per garantir el compliment de la normativa de transparència i accés a la informació pública per part dels diferents departaments de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen. Coordinar l'execució i l'aplicació de les directrius per assolir nivells de publicitat activa òptims i aprovar mesures correctores que sorgeixin de les sol·licituds de dret d'accés a la informació pública.

### 8.2. Responsabilitats

En aquest apartat, s'enumeren i es descriuen les funcions dels llocs de treball de la Transparència Municipal, tenint en compte l'organigrama:

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 8/10

**a) Comitè de Transparència i Administració electrònica:**

- Aprova estratègies per garantir el compliment de la normativa de transparència i accés a la informació pública per part dels departaments de l'Ajuntament i organismes que en depenen.
- Avalua la implantació i el grau de compliment de les directrius i els criteris corporatius necessaris per garantir el compliment de la normativa de transparència i accés a la informació pública per part dels diferents departament de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen.
- Coordinar l'execució i l'aplicació de les directrius i els criteris corporatius en l'àmbit de la publicitat activa a través del portal corporatiu i proposar a l'òrgan competent les mesures que permetin assolir nivells de publicitat òptims, així com de la seu electrònica.
- Aprova mesures correctores que sorgeixin de les desviacions i no conformitats en aplicació de la llei, programes, estratègies i directrius de transparència.
- Revisió, actualització i revisió de la normativa i de la documentació que regula els procediments i tràmits d'administració electrònica.
- Aprovar les estratègies i la planificació envers l'administració electrònica.
- Seguiment, planificació i avaluació de propostes de millora de l'àmbit de transparència i administració electrònica.

**b) Comitè de Qualitat:**

Són les persones responsables de portar a terme la revisió continuada del sistema i el seguiment d'objectius de la qualitat i indicadors. Es reuneix trimestralment i està presidit pel Regidor/a de l'Àrea i/o en el seu defecte per la Responsable de qualitat. Les seves responsabilitats venen regulades al Manual de Qualitat (MQ-00).

**c) Direcció de Règim Interior i Desenvolupament Organitzatiu:**


Lidera el projecte de transparència en el conjunt de l'organització, en el que totes les àrees municipals són les responsables de la informació dels continguts al portal de transparència, assumeix les responsabilitats de prescriptor, supervisor, efectua els controls i l'auditoria.

Les aportacions específiques són:

- Aprovar la planificació d'objectius i la seva avaluació posterior
- Efectua l'anàlisi dels indicadors del servei
- Proposar i impulsar la millora continua
- Supervisar el pla de formació

**d) Cap de Secció de Serveis Generals i D.O.:**



 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 9/10

Defineix i assegura les línies d'actuació de processos de millora, innovació i transparència a l'organització. Les seves funcions són:


- Garantir les directrius establertes per la Direcció i el Comitè de Transparència i administració electrònica.
- Garantir el servei d'assessorament en matèria de transparència a les àrees municipals.
- Vetllar pel manteniment i actualització del portal de transparència.
- Vetllar per la correcta gestió de les peticions de dret d'accés a la informació pública.
- Fomentar l'impuls de projectes i millora de processos vinculats a la millora organitzativa i la qualitat mitjançant l'administració electrònica.

#### **e) Tècnic/a Superior de Transparència**

Assegurar la implantació i consolidació de la Transparència Municipal, bon Govern i impulsar la millora continua en els processos organitzatius de l'Ajuntament.

#### **Funcions generals:**

- Promoure, consolidar, recolzar i en alguns casos executar sistemes de qualitat i innovació que afavoreixin la millora dels serveis que proporciona l'ajuntament i que s'agilitzi el treball que es realitza.
- Impulsar, coordinar i recolzar plans de formació, processos de transformació i sistemes de direcció amb la finalitat d'afavorir el desenvolupament del personal, obtenir aprofitament del mateix i promoure un bon clima laboral. Així mateix, és responsable d'assegurar el manteniment d'una estructura organitzacional àgil i idònia.
- Coordinar els projectes propis del seu lloc de treball amb la finalitat d'assegurar el seu compliment en temps i forma i donar un servei òptim tant als seus clients interns com externs.
- Participar en el procés d'autoavaluació, avaluació, entrevista de millora de competències, seguiment de la mateixa, així com en els acords als que es compromet com a conseqüència d'aquest procés.
- Executar total o parcialment processos o projectes tècnics i administratius de l'àmbit competencial. L'àmbit competencial i profunditat de les tasques està en funció de l'estructura de l'àrea, projectes i objectius establerts per l'àrea.
- Resoldre sobre els processos del que és propietari i efectuar propostes de resolució o implantació.
- Facilitar la transversalitat de gestió i la integració de sistemes de treball i objectius.

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-05</b>
	Annex 05 Transparència	Pàgina: 10/10

#### **Funcions específiques:**

- Vetllar pel compliment de l'actualització i correcció constant de les dades publicades al web així com la resposta a demandes ciutadanes en matèria de transparència.
- Garantir a través de la coordinació i la formació als responsables de cada àrea/àmbit i altres administracions la correcció de les dades en matèria de transparència i protecció de dades.
- Assessorar i donar suport tècnic tant a nivell intern (la Corporació en general) com a nivell extern (institucions i usuaris en general) proporcionant informació sobre la matèria de la seva especialitat.
- Promoure, orientar, donar suport i en alguns casos executar diferents sistemes/projectes i activitats que afavoreixin la implantació de la innovació i la qualitat.

#### **9. Annex:**

##### **Llista de distribució del present document**

Aquest document restarà en suport informàtic ubicat a la Intranet del servidor de l'Ajuntament i/o al programa de qualitat, per a la seva consulta per part de tot el personal.

El/la Responsable de Qualitat i/o el propi sistema informàtic notificarà mitjançant missatge de correu electrònic els canvis i noves versions que es puguin realitzar a tot el personal del departament implicat.