

*Jornada “Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública”  
Bilbao, 22 de octubre de 2014*

# DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: IMPLICACIONES Y PAUTAS OPERATIVAS Y DE GESTIÓN

Javier Sierra

@sierramurcia

Profesor asociado de Ciencia Política en la Universidad de Murcia y  
Secretario General de ACREDITRA  
(Sistema de Acreditación de la Transparencia)

# **Presentación**

# Acreditra

- ➡ Asociación **sin ánimo de lucro**.
- ➡ Constituida en diciembre de **2013**.
- ➡ Agrupa a las y los **profesionales** que trabajan en consultoría y auditoría en el campo de la transparencia, así como a las **entidades** que han asumido y están comprometidas con los más altos estándares en la materia.
- ➡ Ha desarrollado el **Sistema Español de Acreditación de la Transparencia**.



acrediTRA



ENTIDAD TRANSPARENTE  
**2014-2016**

**El derecho de acceso  
a la información: un reto  
que hay que afrontar**

# Satisfacer el derecho de acceso a la información pública: un gran reto para nuestras instituciones

## RETOS QUE IMPLICA (más allá de las obligaciones legales)

- ☞ ¿Qué **volumen de solicitudes** de información vamos a tener? ¿Cuánto **tiempo** va a consumir en la organización?
- ☞ ¿Cómo vamos a organizarnos? ¿**Quién** o quiénes se van a ocupar?
- ☞ ¿Seremos capaces de cumplir los **plazos**?
- ☞ ¿Cómo asegurar la **calidad técnica** de la información ofrecida?
- ☞ ¿Cómo asegurar la “**coherencia estratégica**” de la información ofrecida?
- ☞ ...

# El problema: hay poca trayectoria en este ámbito

## Ámbitos asimilables ...

- ☞ Acceso a la información contenida en expedientes públicos.
- ☞ Quejas y sugerencias.



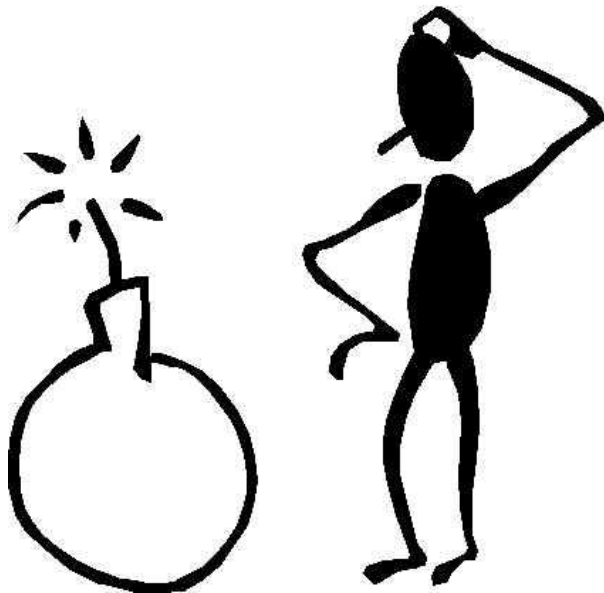
## ... aunque muy diferentes

- ☞ Rango de información más amplio: de *“ver el expediente”* o *“por qué no se hace ...”* a *“cuánto ha costado este proyecto”* o *“qué impacto ha tenido”* ⇒ ¿Tenemos dicha información?
- ☞ Hay que dar respuesta de calidad y en plazo.

# De “preocuparnos” a “ocuparnos”

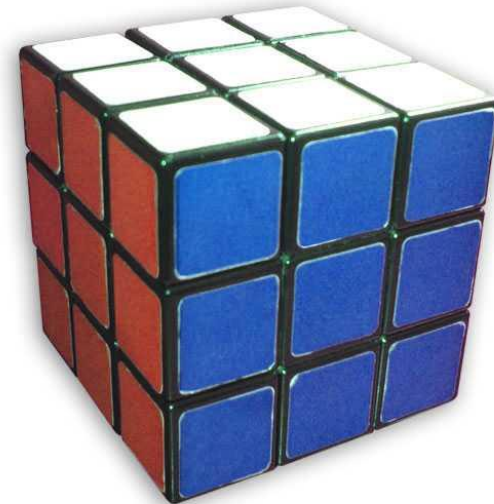
## PREOCUPARNOS

- ➡ No va a ser fácil.
- ➡ Seguramente, más complejo que la publicidad activa.



## OCUPARNOS

- ➡ Diseñar.
- ➡ Planificar.
- ➡ Seguir y evaluar para mejorar.



# **10 recomendaciones básicas de gestión en relación a la satisfacción de este derecho**



# 1- Previo a la solicitud de información. Respetar los principios básicos de la Transparencia

## RECOMENDACIONES EN LA PUBLICIDAD ACTIVA

- ☞ Hacer compatible la rigurosidad jurídica y técnica con la **información comprensible** (esquemas, gráficos, ...).
- ☞ Dejar claro **en qué se gasta el dinero** y con quién se contrata.
- ☞ Muy importante **evaluar** y publicar la evaluación de las políticas y proyectos desarrollados.
- ☞ Publicar la información en formatos abiertos y reutilizables.
- ☞ ...



Adelantarnos a las solicitudes de información.  
Ir por delante **PUBLICACIÓN ACUMULATIVA**

## 2- Definir responsables

-  Nombrar un **órgano o persona responsable** de la coordinación interna de la satisfacción del Derecho de Acceso a la Información. Recomendable que sea el mismo que se responsabiliza de la transparencia a nivel global.
-  En organizaciones complejas, nombrar también **responsables internos en cada área** para responsabilizarse de las solicitudes que les afecten de forma exclusiva.

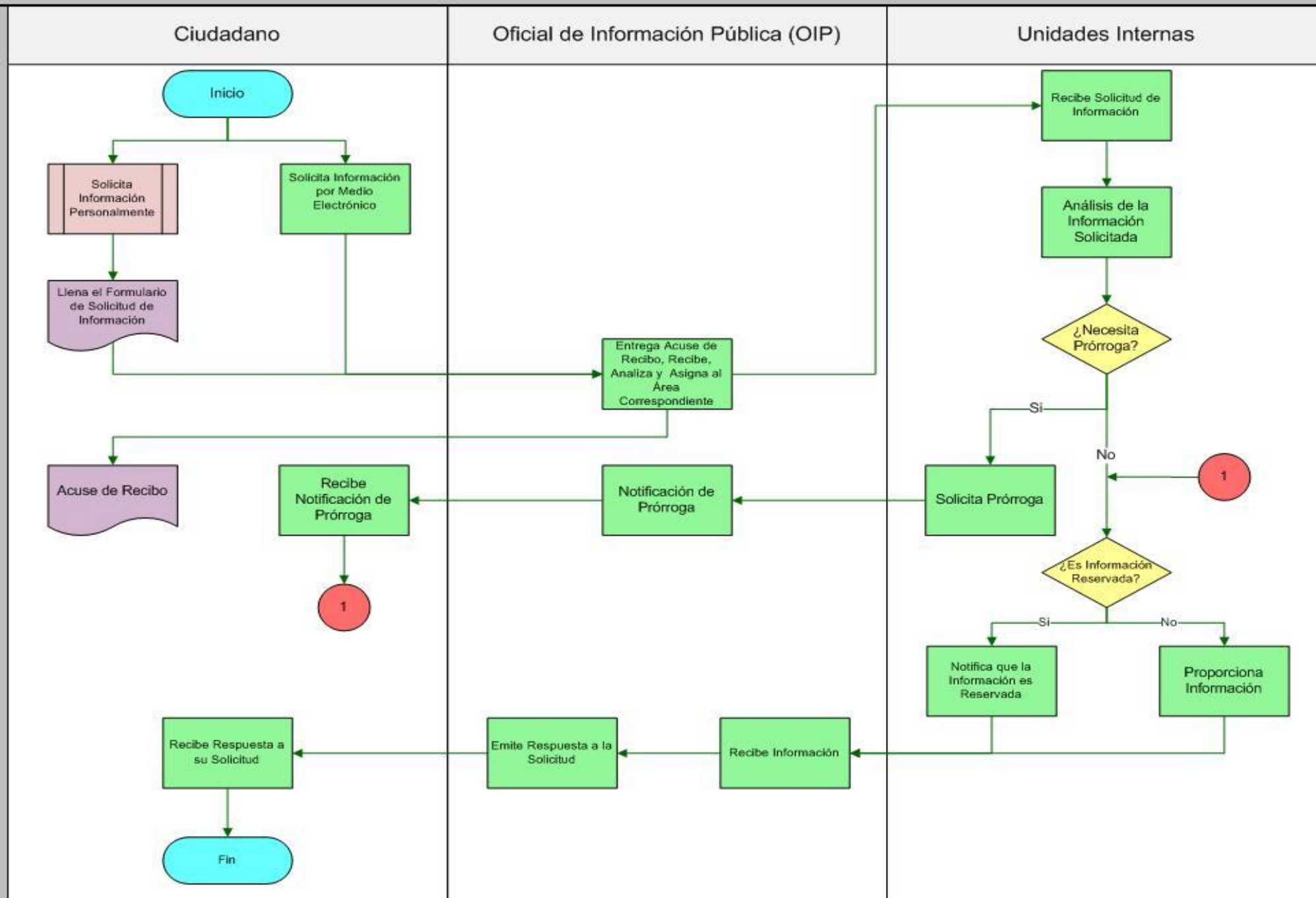
 ¿Quién? ¿Qué perfil?

### 3- Definir el proceso

#### **Flujograma con:**

-  Actividades.
-  Alternativas.
-  Transferencias internas de la solicitud.
-  Documentos que se generan.
-  Almacenamiento de la información.
-  ...

# Diagrama de Flujo del Trámite de Solicitud y Entrega de Información Pública



## 4- Asegurar el cumplimiento de los límites legales

- ☞ **LOPD** (recorrir a nuestra asesoría jurídica, Agencia de Protección de Datos, ...).
- ☞ **Intereses de terceras personas** (físicas o jurídicas) afectadas (posibilidad de oposición).

## 5- Establecer los mecanismos para que la ciudadanía pueda ejercer el derecho

- 👉 Formularios físicos, formularios electrónicos, registros, ...
- 👉 Recomendación ⇒ Facilitar y promover las solicitudes telemáticas frente a las físicas. **Razones de agilidad y plazos**

### CONTENIDOS MÍNIMOS DE LA SOLICITUD

- Identidad de la persona solicitante (física o jurídica).
- Descripción de la información solicitada.
- Forma preferida de acceso a la información.
- Dirección de contacto a efectos de comunicación con la entidad (preferentemente electrónica).

👉 **Facilitadores egoístamente**

## 6- Establecer indicadores de gestión

### COMPROMISOS/ OBJETIVOS

- ➡ Plazos de respuesta.
- ➡ Satisfacción con el servicio.
- ➡ ...



### DATOS A OBTENER

- ➡ N° de solicitudes.
- ➡ Perfil de solicitantes.
- ➡ Tipología de solicitudes.
- ➡ N° y razones de desestimación.
- ➡ Plazos de respuesta.
- ➡ Dedicación que supone a la organización.
- ➡ Satisfacción con el servicio.
- ➡ ... Responder preguntas

## 7- Asegurar la calidad del servicio

### OBJETIVOS

- ➡ **Cumplir plazos de respuesta** (derivados de la normativa externa, normativa interna, criterios internos de calidad).
- ➡ **Calidad jurídica:**
  - ➡ Cumplimiento de la LOPD y de los intereses de terceras personas.
  - ➡ Las desestimaciones de respuesta (totales o parciales) están justificadas y debidamente motivadas.
- ➡ **Calidad técnica:**
  - ➡ Se responde a todo lo que se pregunta. **COMPLETITUD**
  - ➡ Se responde de forma suficiente (datos). **SUFICIENCIA**
- ➡ **Coherencia con la visión global estratégica de la entidad:**
  - ➡ Se incorpora una visión global, no solo de un departamento o área concreta.



## 7- Asegurar la calidad del servicio

Importancia de los recursos humanos: criterio

| Clasificación                   | %       |
|---------------------------------|---------|
| Procedimiento Abierto           | 4,52 %  |
| Contrato Menor                  | 59,20 % |
| Negociado sin publicidad previa | 24,28 % |
| Sujeto a Reg. Armonizada        | 12,00 % |

Nº total de contratos menores: 964

IMPORTE (IVA incl.): 1.363.400,47 euros

- ¿El 59,2% de los contratos son menores?
- Parece que el 60% es a dedo
- ¿Y su importe?

## 7- Asegurar la calidad del servicio

Lo escrito queda

## 8- Establecer un sistema informático de soporte

### OBJETIVOS

**a) En relación a cada solicitud** ⇒ Conocer y **prevenir errores**

☞ **TRAZABILIDAD** En qué momento y dónde está la solicitud de información.

☞ **ALERTAS** Qué plazo nos queda para responder.

**b) De forma global** ⇒ **Ser eficientes** (**mejora continua** en el proceso)

☞ Mejorar plazos medios de respuesta.

☞ Controlar la dedicación de la organización a esta función.

☞ No “reinventar la rueda” ⇒ Partir de respuestas ya proporcionadas.

## ¿Qué debe ofrecer un sistema informático de soporte?

- ☞ Reflejar los **flujos y actividades** del proceso (¿en dónde está la solicitud?).
- ☞ Vincular flujos y **personas** (¿quién la tiene?, quién ha generado la respuesta?).
- ☞ Integración con la **gestión documental** (documento final de respuesta, documentos utilizados para preparar la respuesta).

## ¿Qué debe ofrecer un sistema informático de soporte?

- ☞ Permitir obtener de forma sencilla los **indicadores de gestión**.

## 9- Realizar y difundir una memoria anual sobre la satisfacción del derecho



## 10- Dar a la satisfacción del derecho un enfoque de servicio ciudadano

- ➡ No es solo una obligación administrativa.
- ➡ Es una **oportunidad de acercarnos al ciudadano/a:**



## 10- Dar a la satisfacción del derecho un enfoque de servicio ciudadano



Enfoque cliente



## 10- Dar a la satisfacción del derecho un enfoque de servicio ciudadano

# Proyecto de alfabetización



Lenguaje

## 10- Dar a la satisfacción del derecho un enfoque de servicio ciudadano

**Atención al ciudadano**

**S<sup>e</sup>DE**  
**lectrónica**  
de la Administración Pública de la C.A.R.M.

 Oficinas de Atención Presencial

 Servicio de Atención Telefónica

 Guía de Procedimientos y Servicios

- ▶ Buscador de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano 
- ▶ Procedimientos en plazo
- ▶ Oferta de Empleo Público y Bolsas de Trabajo 
- ▶ ~~Cartas de Servicios~~
- ▶ **Sugerencias y Quejas**
- ▶ Acceso restringido informadores SAC

**Atención al ciudadano**

**S<sup>e</sup>DE**  
**lectrónica**  
de la Administración Pública de la C.A.R.M.

 Oficinas de Atención Presencial

 Servicio de Atención Telefónica

 Guía de Procedimientos y Servicios

 **Peticiones y consultas online**

- ▶ Buscador de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano 
- ▶ Procedimientos en plazo
- ▶ Oferta de Empleo Público y Bolsas de Trabajo 
- ▶ Cartas de Servicios
- ▶ Sugerencias y Quejas
- ▶ Acceso restringido informadores SAC

**Indicadores de evaluación  
del derecho dentro del  
Sistema de Acreditación  
de la Transparencia**

# Indicadores actuales del Sistema (versión 2014)

| B4.   | DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN                                  | Exigible | Gradación | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B.4.1 | Normativa reguladora del derecho de acceso a la información pública | SI       | SI/NO     | Acceso a texto completo directo o por enlace.                                                                                                                                                                                                                                               |
| B.4.2 | Descripción del derecho de acceso a la información y su ejercicio   | SI       | SI/NO     | Conteniendo: solicitud, admisión/causas de inadmisión, tramitación, plazos de resolución, modalidad del silencio administrativo (negativo en este caso).<br><br>Será necesaria la posibilidad de tramitación online o en su defecto la disposición de plantillas/modelos para su ejercicio. |
| B.4.3 | Límites al derecho y criterios de ponderación del interés público   | SI       | SI/NO     | Explicación y descripción                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B.4.4 | Datos y modo de contacto con la unidad de información               | SI       | SI/NO     | Datos de contacto                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Otros: acuse de recibo, comunicación núm. expte.

# Posibles nuevos indicadores a futuro (en estudio)

- 👉 **Evaluación muestral de:**
  - 👉 Calidad de la respuesta.
  - 👉 Justificación de las desestimaciones.
  - 👉 Tiempo de respuesta (**pseudousuario**).
- 👉 Incluir la obligación de realizar un **estudio anual con la percepción de la satisfacción** de las personas que solicitan el derecho.

# **Conclusiones y Reflexión final**

# Conclusiones

- ☞ Satisfacer el derecho de acceso a la información pública: un **gran reto** para nuestras instituciones. Seguramente mayor que la publicidad activa.
- ☞ Las **claves** son:
  - ☞ **Gestionar profesionalmente** (diseñar, planificar, seguir, evaluar)
  - ☞ Responder a las cuestiones que nos plantee la ciudadanía con una **combinación de rigurosidad técnica y enfoque de comunicación**.

## Reflexión final

**Los exámenes y reconocimientos externos están bien, porque son un estímulo para mejorar. Pero el examen y reconocimiento reales son los que nos hacen cada día nuestras ciudadanas y ciudadanos.**

**No olvidemos este enfoque en todo lo que hacemos en transparencia.**



**Eskerrik asko**  
**javier.sierra@um.es**  
**@sierramurcia**