

---

# TRANSPARÈNCIA I QUALITAT DE LA INFORMACIÓ DE LES ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE

---

## Manual i guia d'autoavaluació

Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP)

**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona

Laboratori de Periodisme  
i Comunicació per a la Ciutadania Plural  
Departament de Periodisme  
i de Ciències de la Comunicació  
Facultat de Ciències de la Comunicació

Amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona





Laboratori de Periodisme  
i Comunicació per a la Ciutadania Plural  
Departament de Periodisme  
i de Ciències de la Comunicació  
Facultat de Ciències de la Comunicació

Amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona.

Projecte *Transparència, qualitat de la informació i participació*.

Subvencions per a la realització d'activitats i serveis de ciutat, àmbit temàtic participació i associacionisme, convocatòria 2014, codi 14S04041-001.



**Direcció:** Pedro Molina Rodríguez-Navas

**Investigació:** Amparo Moreno Sardà, Marta Corcoy Rius, Núria Simelio Solà, Antonio Aguilar Pérez, José María Perceval Verde, Alexandre Lavado i Campàs, Sergi Rovira Morgadanes

**Adaptació dels textos als criteris de Lectura Fàcil:** Elisabet Serra (Associació Lectura Fàcil)



Associació Lectura Fàcil

**ISBN:** 978-84-942706-3-5

Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP)

<http://labcompublica.info>

Departament de Periodisme i de Ciències de la Comunicació

Universitat Autònoma de Barcelona

**Contacte:** [gr.lcp@uab.cat](mailto:gr.lcp@uab.cat)

Pedro Molina Rodríguez-Navas (2014). *Transparència i qualitat de la informació de les entitats sense ànim de lucre. Manual i guia d'autoavaluació*. Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP), Universitat Autònoma de Barcelona.

## Entitats que han col·laborat en aquest projecte:

Entitats que han organitzat i participat en les sessions de treball de preparació d'aquest manual i guia:

Secretariat d'Entitats de Sants, Hostafrancs i la Bordeta (25/11/2014):

*Associació de Veïns d'Hostafrancs, Associació Noves Amistats, Castellans de Sants, Club Camins Esportius de Sants, Club Esportiu Handbol BCN Sants, Col·lectiu d'Artistes de Sants, Coral Sant Medir, Diablers de Sants, Escola de Ceràmica Lluna de Fang, Orfeó Atlàntida, Sants - Montjuïc per la Independència, Secretariat d'Entitats de Sants, Hostafrancs i la Bordeta.*

Federació Catalana de Voluntariat Social (20/11/2014):

*Associació de Cardiopaties Congènites (ACCIC), Fundació Ajuda i Esperança - Telèfon de l'Esperança, Fundació Amàlia Soler, Fundació Hospitalitat, PROBENS, Som- Fundació Catalana Tutelar Aspanias.*

Fòrum Salut Mental (19/11/2014):

*Associació Arep, Fòrum Salut Mental, Fundació Eulàlia Torras de Beá, Fundació Joia.*

Coordinadora d'Entitats del Poble Sec (19/11/2014):

*Associació Cultural la Bibliomusicinoteca, Associació Espurna, Castellans del Poble Sec, Centre de Recerca Històrica del Poble Sec (CERHISEC), Coordinadora d'Entitats del Poble Sec, Foment Excursionista de Barcelona, Geganters i Grallers del Poble Sec.*

Federació Catalana de Drogodependències (11/11/2014):

*ABD. Associació Benestar i Desenvolupament, AIDE. Associació d'Intervenció en Drogodependències d'Ègara, Fundació Àmbit Prevenció, Associació ATRA-ATART, Associació, Federació Catalana de Drogodependències, Fundació Font Picant, PDS. Associació Promoció i Desenvolupament Social, Associació Sport2Live.*

Consell de la Joventut de Barcelona (11/11/2014):

*Associació Juvenil Sociocultural Raket Project, Fundació ESCO, Fundació la Roda, Joves d'Esquerra Verda, La Masia de la Guineueta, Secretariat de Joves La Salle, Setem Catalunya.*

Unió d'Entitats de la Marina (10 i 12/11/2014):

*A.C. Amigos da Gaita Toxos e Xestas, Amics de la Marina, APALIM, Asociación de Vecinos Illa Metalco, Asociación de Vecinos Polvorín, Associació de Familiars Cuidadors de Persones Dependents, Associació de Veïns - La Cadena d'Estrelles Altes, Centre Cultural del Àmbit de la Dona «Ancora», Unió d'Entitats de la Marina.*

Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS) i ECOM (5/11/2014):

*AFEV Barcelona, Aspace – Associació de la Paràlisi Cerebral, Associació Esclat, Associació Parkinson Comarques de Tarragona, Associació Punt de Referència, Àuria Cooperativa, ECOM, Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS), Fundació Acollida i Esperança, Fundació Adsis, Fundació Autònoma Solidaria, Fundació AVAN, Fundació Germina, Fundació Mercè Fontanilles, Fundació Privada Àuria, Fundació Servei Solidari, Fundació Surt.*

Federación de Casas Regionales y Entidades Culturales de Cataluña (5/11/2014):

*Asoc. Casa de Ceuta en Barcelona, Casa de los Navarros-Nharrenetxea, Casa de Madrid Barcelona, Casa de Soria en Barcelona, Centro Aragonés de Barcelona, Centro Aragonés de Sarrià, Centro Riojano en Barcelona, Federaciones Casas Regionales FECARECAT, Hogar Centro Castellano y Leonés.*

Torre Jussana (20/10/2014 i 27/10/2014):

*Asociación Centro Asturiano de Barcelona, Associació CERS Salut, CIDTA, Consell de la Joventut de Barcelona, Cultura Social Associació, Associació Sarau, ECOM, ONEX, NOVACT, Unió d'Entitas de la Marina.*

Asociación Intercultural Latinoamericana Dosmundosmil (18/10/2014):

*Aprofere BCN, Asapecha, Asociación Intercultural Latinoamericana Dosmundosmil, Asociación de Ecuatorianos de Catalunya, Cor de Cambra I dilettanti, Fedelatina, Nostres Arrels, Venezuela Propositiva.*

També han col·laborat:

*Consell d'Associacions de Barcelona  
Fundació Avedis Donabedian*

<b>Agraïments</b> .....	6
<b>1. Introducció</b> .....	8
1.1 El projecte <i>Transparència, qualitat de la informació i participació</i> .....	11
<b>2. Manual</b> .....	14
2.1 Per què les entitats sense ànim de lucre han d'informar de forma transparent i amb qualitat? .....	15
2.2 Què és la transparència? .....	17
2.3 Què aporta la transparència a les ESAL? .....	19
2.4 Criteris de qualitat de la informació transparent .....	21
<b>3. Guia d'autoavaluació</b> .....	26
3.1 Organització de la informació a les pàgines web de les ESAL .....	27
3.2 Termes d'ús de la guia d'autoavaluació .....	29
3.3 Estructura dels indicadors .....	30
3.4 Com fer l'autoavaluació .....	31
3.5 Indicadors i criteris d'autoavaluació de la transparència i la qualitat de la informació de les pàgines web de les ESAL .....	32
3.5.1 Primer esglaió .....	32
3.5.2 Segon esglaió .....	35
3.5.3 Tercer esglaió .....	37
3.5.4 Quart esglaió .....	40
3.5.5 Cinquè esglaió .....	43
<b>4. Referències bibliogràfiques i documentals</b> .....	45

# Agraïments

---

Per arribar a publicar aquesta guia ha estat imprescindible la participació de moltes persones.

Des del primer moment, Miquel Àngel Aragón, Director del Consell d'Associacions de Barcelona (CAB) i Ramon Torra, Coordinador de Projectes es van interessar per programar una sessió de formació a Torre Jussana i ens van oferir la seva col·laboració per contactar amb la resta d'organitzacions.

En total hem fet 11 sessions de formació per a membres d'entitats.

En totes elles hem recollit opinions valuoses i propostes interessants que han enriquit el resultat final que és aquesta publicació.

En molts casos, hem pogut copsar les dificultats que tenen els tècnics i responsables de comunicació de les entitats per a disposar de temps i recursos per fer aquesta feina imprescindible.

Agraïm a totes i tots que ens hagin ajudat a comprendre millor la seva perspectiva i a conèixer les condicions en què fan el seu treball.

A la pàgina de crèdits fem constar totes les entitats que hi han participat, però volem anomenar especialment les persones amb qui hem mantingut reunions i converses que han fet possible l'organització de les sessions de formació, i les entitats que ens han facilitat instal·lacions, eines de difusió i que s'han implicat perquè tot sortís bé.

Aquestes han estat: Ana Lemkov (Torre Jussana - Centre de Serveis a les Associacions), Agnès Felis (Entitats Catalanes d'Acció Social - ECAS), Magda Cebrián (Federació Catalana de Drogodependències - FCD), Eva Bonamusa (ECOM), Andreina Pietrini (Asociación Intercultural Latinoamericana Dosmundosmil), Daniel Muntané (Federació Catalana de Voluntariat Social - FCVS), Beatriz Castillo (Fòrum Salut Mental), David Gómez (Unió d'Entitats de la Marina), Albert Claret (Consell de la Joventut de Barcelona - CJB), Laura Muñoz (Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona - CRAJ), Julio Ríos (Federación de Casas Regionales y Entidades Culturales de Cataluña - FECARECAT), Enric Francès (Coordinadora d'Entitats del Poble Sec), Neus Anglès i Andrea Comanjucosas (Secretariat d'Entitats de Sants, Hostafrancs i la Bordeta).

Sabem que aquesta llista no és completa, ja que són moltes més les persones que hi han col·laborat. Demanem disculpes per no poder citar-les totes, a la vegada que agraïm la seva participació en aquest projecte.

També hem de citar per les seves contribucions a Toni Codina, Director General de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, i a Rosa Suñol, Directora de l'Institut Universitari Avedis Donabedian - UAB.

Esperem que tothom trobi en aquest text un bocí de la seva aportació, encara que s'ha hagut de trobar un equilibri entre el possible i el desitjable. Queden moltes altres qüestions per abordar i aprofundir, perquè fa ben poc que hem començat a pensar en la importància de la transparència per a les organitzacions sense ànim de lucre. De ben segur que ens tornarem a trobar.

Finalment, res de tot això hauria estat possible sense el suport de l'Ajuntament de Barcelona, que va aprovar el projecte *Transparència, qualitat de la informació i participació*. Amb aquest ajut hem pogut començar un treball que desitgem que tingui continuïtat, ja que entenem aquesta publicació com l'inici d'un recorregut d'acompanyament perquè les entitats puguin millorar les seves pràctiques de comunicació.

---

# 1. INTRODUCCIÓ

---

TRANSPARÈNCIA I QUALITAT DE LA INFORMACIÓ DE LES ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE  
Manual i guia d'autoavaluació



Hem elaborat aquesta publicació per oferir a les entitats sense ànim de lucre criteris i indicadors que els permetin avaluar la transparència i la qualitat de la informació de les seves pàgines web.

Hem procurat presentar la informació de manera clara i entenedora perquè volem que tothom pugui aplicar les nostres propostes, sense haver de ser un expert en comunicació ni un jurista.

Arribar a totes les entitats no és una feina senzilla, ja que es tracta d'un sector molt divers per diferents motius. En primer lloc, perquè hi ha diferents tipus d'entitats sense ànim de lucre segons la seva forma jurídica: associacions, federacions, confederacions, fundacions, i encara altres constituïdes formalment o no.

Però hi ha d'altres classificacions possibles segons els objectius de l'entitat, el sector de població al qual s'adreça, l'àmbit d'actuació territorial (pot ser tan pròxim com un barri o internacional), els recursos humans (hi ha entitats amb pocs socis que treballen de forma desinteressada, mentre que d'altres tenen tècnics especialitzats i remunerats), els recursos econòmics (n'hi ha que tenen diverses fonts de finançament, mentre que d'altres no reben cap subvenció o ajut públic), etc.

Per tal que els criteris d'autoavaluació que ofereix aquesta publicació siguin d'utilitat a totes les entitats, ha calgut tenir en compte aquestes diferències.

**Presentem una guia amb unes pautes comunes que cada entitat podrà adequar a les seves característiques, començant sempre per valorar l'estat de la seva comunicació. Aquesta valoració inicial és necessària per saber com anar millorant en diferents fases.**

L'experiència que hem assolit en el camp de la transparència, avaluant la comunicació de les administracions públiques locals i assessorant-les perquè millorin les seves pràctiques, ens avala per aplicar els procediments que hem desenvolupat a altres tipus d'entitats públiques i privades.

Destaquem el **Mapa Infoparticipa** (<http://mapainfopublica.com/ca>), un producte del Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP) que avalua la transparència i la qualitat de la informació de les pàgines web dels Ajuntaments.

L'èxit d'aquesta plataforma ha demostrat que una avaluació adient, juntament amb una metodologia de comunicació i assessorament, és un procediment adequat que contribueix a millorar les pràctiques de comunicació. Els bons resultats aconseguits amb el Mapa Infoparticipa, ens han fet veure que podíem aplicar una metodologia semblant en altres àmbits, i especialment, al de les entitats sense ànim de lucre, donat que les seves finalitats s'avenen amb els principis de transparència.

Però hi ha altres motius per a ocupar-se d'aquesta qüestió. Per una banda, la reclamació de transparència s'ha estès en els últims anys. La successió de casos de corrupció, sobretot en l'àmbit polític, ha generat un clima social favorable cap a la transparència.

Tothom considera que la transparència és un element imprescindible perquè les institucions tornin a generar confiança. Com a conseqüència, es potencien pràctiques d'autoregulació, es desenvolupen mesures de control extern i s'han aprovat textos normatius. Primer, una Llei de Transparència d'àmbit estatal i, després, una altra a Catalunya. Aquestes lleis fixen les obligacions que tenen les administracions públiques i altres entitats, públiques i privades.

Però el més important és que ajuden a definir termes com transparència o dret a la informació. També generen una actitud favorable vers els valors i els resultats positius que comporta fer una comunicació transparent.

A la vegada, el compliment d'aquestes lleis per part de les institucions promou la mateixa actitud en el conjunt de la societat i, especialment, entre les entitats sense ànim de lucre, per coherència amb les seves finalitats.

**Les entitats sense ànim de lucre, per la seva naturalesa jurídica i per coherència amb la seva missió i els seus valors, estan compromeses amb el conjunt de la societat i, més específicament, amb els col·lectius als quals s'adreça la seva activitat o dels que reben capitals econòmics o humans. Per tant, la transparència és una valor que no poden defugir.**

## 1.1 El projecte *Transparència, qualitat de la informació i participació*

---

Per aquests motius, vam plantejar a l'Ajuntament de Barcelona la necessitat d'oferir formació a les entitats sense ànim de lucre i de publicar un manual i una guia de la transparència. El projecte va ser aprovat amb el títol *Transparència, qualitat de la informació i participació* i la subvenció rebuda ens ha permès fer sessions de formació per donar a conèixer i sensibilitzar les entitats sobre la importància d'oferir informació completa i intel·ligible. A la vegada, ha estat una oportunitat per a recollir informació sobre el treball de comunicació de les organitzacions i conèixer les seves opinions sobre les propostes que els hem plantejat.

Els principals objectius de les sessions de formació han estat:

- » Millorar les pràctiques de comunicació de les entitats, proporcionant-los recursos per a fer-ho possible.
- » Sensibilitzar sobre la importància de publicar informació completa i intel·ligible per a generar confiança.

Entenem que aquesta confiança genera noves oportunitats, i que la informació completa permet una participació fonamentada de tots els agents implicats.



### **Els destinataris de les sessions han estat:**

- » Persones amb responsabilitats de comunicació
- » Personal tècnic
- » Membres dels òrgans de govern
- » Persones associades
- » Voluntaris

### **Procediment de treball**

A cada sessió hem recollit informació sobre la situació de les entitats, mitjançant l'intercanvi d'opinions i una enquesta de valoració sobre una proposta d'indicadors d'avaluació.

En aquestes sessions, les persones participants ens han manifestat la seva preocupació per la càrrega de feina que pot suposar aplicar criteris de transparència i qualitat de la informació i la seva preocupació per no poder complir per manca de recursos.

Cal resoldre aquest problema, però també cal prendre consciència de la importància de la qüestió i del retard amb què s'ha entomat.

Recolzem les entitats i tècnics responsables de comunicació en les seves reivindicacions de tenir més recursos per poder fer la seva feina amb qualitat, però aplicar criteris de transparència no suposa noves dificultats.

**És necessari introduir rutines de treball que no s'havien previst fins ara i que un cop consolidades no han de suposar grans inconvenients. Ben al contrari, la pràctica d'aquests criteris de transparència ha de contribuir a millorar la gestió, tal com explicarem més endavant.**

Fins ara, molts espais Web no estaven dissenyats per a oferir informació transparent, sinó per ser espais publicitaris i relacionals.

Cal fer els canvis necessaris perquè la informació sobre la gestió de les entitats tingui un espai i una dedicació prioritària.

El Web social o Web 2.0 facilita aquesta feina perquè permet oferir tots els continguts en diferents nivells d'aprofundiment per assolir un grau suficient de transparència.

Però, les entitats més petites no disposen sovint dels mitjans per a fer aquests canvis, i a vegades ni tan sols per a mantenir un espai Web actualitzat. Per a resoldre aquest problema, proposem que les federacions o confederacions creïn portals de transparència per a les entitats que agrupen. Perquè això sigui possible, primer caldrà que el sector plantegi el problema i demani solucions a les administracions públiques corresponents, i que aquestes donin suport al projecte.

### **Estructura del manual i la guia d'autoavaluació**

La primera part de la publicació és el Manual, on expliquem a què ens referim quan parlem de transparència i de qualitat de la informació.

La segona part és la Guia d'autoavaluació, amb una relació d'indicadors i criteris d'aplicació dividits en 5 nivells de dificultat.

Aquesta segona part és la més important perquè permet a cada organització avaluar l'estat de la seva comunicació i identificar les millores que pot anar incorporant. Malgrat això, recomanem llegir abans el Manual per entendre com i per què s'han definit els criteris i poder-los aplicar correctament.



---

# 2. MANUAL

---

TRANSPARÈNCIA I QUALITAT DE LA INFORMACIÓ DE LES ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE  
Manual i guia d'autoavaluació

## 2.1 Per què les entitats sense ànim de lucre han d'informar de forma transparent i amb qualitat?

---

Les ciutadanes i els ciutadans han d'estar ben informats per a poder intervenir en les decisions col·lectives, en tots els nivells de l'administració.

Per això, l'accés a la informació és un dret fonamental propi d'una societat democràtica. I la transparència i la qualitat han de ser dues característiques fonamentals de la informació que produeixen les administracions públiques i les entitats sense ànim de lucre (ESAL).

En el primer cas, perquè les administracions públiques gestionen els recursos que la ciutadania posa a la seva disposició per tal que prenguin decisions que millorin les condicions de vida de tothom, tant materials com socials, culturals i relacionals que enforteixen el teixit social.

En el cas de les ESAL es donen elements semblants. Els recursos econòmics i materials amb què compten les entitats provenen, fonamentalment, de les administracions públiques, bé sigui com a subvencions, ajuts, contractes, convenis o d'altres formes de col·laboració o prestació de serveis. Són, també, recursos que es posen a les seves mans perquè es dediquin a finalitats d'interès general, solidàries o, si més no, compartides.

En qualsevol cas, se n'espera un resultat socialment positiu.

Les organitzacions també poden ingressar aportacions dels socis o donants, que volen, a canvi, que l'entitat compleixi amb la seva missió.

Aquesta missió, unes vegades ve determinada per qüestions socials i territorials, com les entitats que es creen per afavorir les condicions de vida a un barri d'una ciutat. Altres, perquè la seva activitat s'adreça a persones que comparteixen algunes característiques, com l'edat, la procedència geogràfica o cultural, etc. També poden tenir finalitats en camps específics, a vegades molt amplis, com la cultura o la sanitat, i altres més concrets, com un determinat tipus de música o d'esport. La varietat d'objectius és gairebé il·limitada, però totes comparteixen l'interès per millorar la societat.

**La comunicació de les ESAL ha de ser transparent per coherència amb les finalitats que es proposen cada una d'elles i amb els valors del sector en general.**

**També, perquè l'origen dels recursos amb què compten per assolir els seus objectius comporta l'obligació de rendir comptes de les seves actuacions al conjunt de la societat i als agents col·laboradors i participants que els hi donen suport.**

Per a portar a la pràctica aquest principi de transparència, cal entendre el seu significat i implicacions.

Perquè una comunicació transparent sigui efectiva ha de ser de qualitat i entre les característiques de la comunicació de qualitat destaquem que ha de ser comprensible.

En altres apartats ens estendrem sobre aquesta qüestió.

També hi ha un altre motiu que pot ser definitiu per a adoptar una cultura de la transparència, tot i que no hauria de ser el més important: l'obligació legal. Però, si tot el personal de l'organització, en especial els responsables de la gestió o de la comunicació, consideren que la transparència és important i, per tant, és una autoexigència que s'ha d'aplicar per coherència amb els valors de l'organització, els resultats seran millors i més satisfactoris. És a dir, les pràctiques transparents contribuiran a millorar la feina de gestió, a assolir els objectius, a reforçar la confiança i a trobar noves i favorables oportunitats. Si, per contra, només s'aplica la transparència com a conseqüència d'imposicions legals, es veurà com un entrebanc i no es gaudirà de les gratificacions que comporta.

**Les ESAL han de tenir una actitud favorable vers la transparència per a aprofitar tots els elements positius que comporta.**

**Les obligacions legals no han de ser contemplades com a dificultats, han de ser un estímul que contribueixi a orientar les bones pràctiques.**

**Amb els criteris que s'ofereixen en aquesta guia es poden reconèixer quines són aquestes bones pràctiques i com aplicar-les.**

Fins aquí hem donat arguments per entendre per què les entitats han de tenir una actitud favorable cap a la transparència.

En els apartats següents també explicarem quins són els beneficis de posar-la en pràctica i d'incorporar-la a les pràctiques de treball habituals.



## 2.2 Què és la transparència?

---

Quan parlem de transparència no ens referim a tota forma de comunicació. La comunicació produïda per les entitats implica molts factors i activitats diverses.

**La transparència és un principi que apliquem, fonamentalment, a la informació que serveix per a explicar com es governa i gestiona una entitat.**

Altres aspectes del funcionament de l'organització també han de ser explicats, comunicats, però el més important és que s'informi convenientment sobre quines són les finalitats de l'entitat i com s'està treballant per a complir-les.

**S'ha d'informar de manera adequada sobre els següents aspectes de les ESAL: quina és la missió, quins són els òrgans de govern, quines persones ocupen els càrrecs d'aquests òrgans, com s'està gestionant i de quines maneres es facilita la participació d'altres persones en la gestió.**

La informació sobre aquestes qüestions s'ha de publicar sense que ningú la demani. Per això, la transparència es defineix com una acció **proactiva**. Es tracta d'una autoexigència, un valor que s'ha d'incorporar a les pràctiques de comunicació per convicció.

A més, la informació ha d'estar convenientment **actualitzada**. S'ha de donar a conèixer tant el funcionament de la gestió quotidiana com els canvis importants que es puguin produir, en el moment en què es donen.

La informació també ha d'estar sempre **disponible**. Qualsevol persona ha de poder accedir-hi en el moment en què la necessiti o la vulgui consultar.

Una altra condició imprescindible és que qualsevol persona la pugui entendre. Ha de ser, per tant, **comprensible**. Els documents tècnics, que poden ser de difícil comprensió per a moltes persones, han de ser publicats per poder oferir la informació completa. Però, aquests documents s'han d'acompanyar d'explicacions amb un llenguatge estàndard, periodístic, o aplicant criteris de lectura fàcil perquè tothom els pugui entendre. Aquesta condició també suposa aplicar criteris d'accessibilitat universal, perquè persones amb capacitats reduïdes, com per exemple d'audició o visió, tinguin accés als continguts.

El canal de comunicació que permet a les entitats socials complir millor amb totes les condicions anteriors és la pàgina web pròpia.

Les xarxes socials no són una solució adequada. Presenten molts problemes que contradiuen els principis que hem dit: per a accedir-hi, els usuaris s'han de registrar prèviament, per tant, l'accés no és obert (fins i tot els propietaris d'un compte poden restringir l'accés); la propietat de l'espai no és de l'entitat; l'entitat no té control de la publicitat inserida ni coneix completament quin ús es fa de les dades dels usuaris o de les informacions que l'usuari puja a l'espai, entre d'altres inconvenients.

**Perquè hi hagi transparència, la informació s'ha de publicar en el moment oportú sense que ningú l'hagi demanat prèviament, i ha de ser comprensible i accessible per a tothom. La pàgina web és l'eina de comunicació adequada als principis de transparència.**

La protecció de dades personals no qüestiona l'exercici de la transparència. Si la informació que s'ha de publicar conté dades que s'han de protegir, s'han de dissociar. Això vol dir que els documents s'han de publicar igualment, però substituint les dades protegides per espais en blanc o per una expressió (que pot anar entre parèntesis) que expliqui el motiu de l'absència. Per exemple: *(Dades personals dissociades per protecció de dades)*, o una explicació semblant.

## 2.3 Què aporta la transparència a les ESAL?

---

L'impuls de la transparència prové, en bona part, d'una idea restringida que l'entén com un factor de prevenció de la corrupció.

Tot i que la transparència és un factor necessari, no és suficient per lluitar contra aquest problema.

Per a les ESAL tampoc és l'element més important pel qual s'ha d'abordar la transparència ni considerem que aquest sigui el benefici més important de comunicar de forma transparent.

Quins són, doncs, els resultats que s'han d'esperar i que han d'estimular per a mantenir una actitud transparent?

### **La transparència millora la confiança en l'organització de tots els agents interessats, tant els interns com els externs.**

Pel que fa als interns (directius, treballadors, socis, voluntaris...), comptar amb informació completa sobre la planificació i gestió de l'entitat millora la percepció positiva sobre aquesta.

Una percepció favorable situa la feina de cadascun en un entramat d'objectius compartits i comprensibles. Assolir-los esdevé una feina cooperativa. Conèixer amb precisió com s'està treballant genera empaties i complicitats, sinergies que faciliten el treball d'equip i que fan possible la participació de tothom per a la millora dels procediments de treball.

Quant a la percepció externa, oferir una comunicació completa i intel·ligible mostra que es treballa amb responsabilitat i rigor, així com amb interès real pels valors i finalitats que es volen assolir.

Com a conseqüència, la transparència aporta noves oportunitats en tots els camps. Si es genera confiança, s'està millorant la percepció favorable de possibles donants, inversors, voluntaris i altres. Aquestes oportunitats poden ajudar a resoldre problemes i a millorar els recursos o les expectatives de desenvolupament de l'entitat. Però també poden significar aportacions inesperades. Per atraure qualsevol d'aquests factors, és imprescindible fer una comunicació transparent que mostri la confluència d'interessos.

## **La transparència potencia la participació.**

Per una banda, abans de participar en una organització cal conèixer bé el seu funcionament, les condicions en què s'hi pot participar i com s'apliquen els resultats dels processos de participació.

Per l'altra banda, perquè la participació sigui efectiva i es pugui donar en situació d'igualtat entre totes les persones participants, s'ha de basar en la informació, és a dir, en el coneixement complet dels projectes i el context en què es generen i es volen aplicar.

Moltes persones, sovint usuàries dels serveis que ofereixen les entitats, tenen coneixements sobre qüestions específiques perquè les han viscut. La tasca que desenvolupa qualsevol entitat s'ha d'enriquir amb aquests coneixements perquè estigui arrelada en la realitat d'aquestes persones.

També, com a resultat d'una comunicació transparent, facilitarem el rendiment de comptes. Quan s'exposen de forma organitzada i continuada els projectes, els procediments de treball i els resultats aconseguits, resulta molt més senzill i clar contrastar si la feina feta es correspon amb els objectius exposats als plans i amb els recursos utilitzats per a assolir-los.

Igualment, tota la informació publicada pot ser utilitzada pels mitjans de comunicació, de forma que l'organització guanyarà visibilitat pública.

Per últim, la gestió de l'entitat millorarà com a conseqüència dels punts exposats en aquest apartat. Per això, és imprescindible garantir que els fluxos d'informació interns siguin els correctes per poder elaborar i publicar els documents adequats i les informacions corresponents amb qualitat i amb els coneixements que tothom pugui aportar.

### **Per tant, la transparència:**

- » **Millora la gestió**
- » **Millora la confiança interna i externa**
- » **Millora la percepció favorable de possibles donants, inversors, voluntaris, etc.**
- » **Aporta noves oportunitats**
- » **Fa possible la participació i el diàleg en condicions d'igualtat**
- » **Facilita el rendiment de comptes**
- » **Propicia la presència als mitjans de comunicació**
- » **És un factor preventiu de la corrupció**

## 2.4 Criteris de qualitat de la informació transparent

---

La informació transparent ha de complir amb criteris de qualitat perquè tothom hi pugui accedir i la pugui comprendre i utilitzar per a participar de manera democràtica i en condicions d'igualtat.

A continuació, expliquem quins són aquests criteris.

### **La informació transparent ha de ser comprensible per a tothom.**

Els documents de gestió sovint són complicats. Es redacten pensant en els professionals que els han d'interpretar per a desenvolupar la seva feina i contenen argumentacions tècniques o jurídiques incomprensibles per a moltes persones.

Per contra, la informació transparent ha de ser comprensible per a tothom. Per això, cal que les informacions complexes s'expliquin de forma breu i ressaltin els aspectes més importants que poden interessar als afectats pels continguts, com poden ser socis o usuaris, o al públic en general.

Els documents tècnics, jurídics o administratius s'han de publicar igualment perquè són la font d'informació primària i completa, i han d'estar sempre disponibles per si algú els vol consultar i contrastar. Però, s'han d'acompanyar amb notícies o textos breus redactats en llenguatge estàndard o lectura fàcil.

Per tant, com a conseqüència de tot el que hem dit, s'han d'aplicar aquests criteris:

#### **a. Sempre que es publica un document complex, s'ha de publicar també una informació que faci comprensible el seu contingut.**

Aquesta informació breu ha de recollir el contingut més significatiu en format periodístic. Això vol dir que hi ha d'haver un titular que reculli el tema principal i que el text ha d'estar redactat en llenguatge estàndard o en lectura fàcil. Sempre s'ha d'incloure la data de publicació.

#### **b. S'ha de considerar sempre la possibilitat d'incloure material audiovisual o gràfic que faci comprensibles els continguts a tothom i que faciliti l'accés a persones amb dificultats físiques o cognitives.**

**c. Les informacions elaborades de forma comprensible no substitueixen els documents primaris: els complementen i expliquen.**

La documentació font demostra el compliment amb les obligacions legals i amb els projectes o programes que es desenvolupen.

Són imprescindibles per a contrastar les informacions amb les interpretacions que pugui fer cada persona.

**S'ha de poder accedir fàcilment a la informació.**

Perquè això sigui possible, les pàgines web han d'estar ben organitzades i les informacions, ben jerarquitzades.

**a. Els títols dels menús principals han d'indicar clarament els continguts que recullen.**

**b. Els submenús han de ser també molt descriptius.**

**c. Les informacions importants no poden estar a una distància de més de 3 clics (enllaços) de la pàgina principal.**

Aquesta norma s'ha d'aplicar a totes les informacions detallades en els indicadors de la guia.

**La facilitat d'accés també comporta complir amb el principi d'accessibilitat universal.**

Això implica pensar en les dificultats d'accés i aplicar criteris de disseny universal per a resoldre'ls. S'ha de fer un esforç perquè, per exemple, les persones amb dificultats de visió o d'audició trobin recursos als webs com subtítols als vídeos o textos explicatius, que solucionin les seves dificultats.

**La informació transparent s'ha de publicar de forma oportuna, és a dir, en el moment que correspon.**

Preparar documents i notícies comporta un temps de dedicació i no sempre es compta amb suficients recursos humans per poder actualitzar les informacions de forma immediata. Però, dintre dels marges de temps raonables per a cada tipus d'informació i entitat, és important que tothom disposi de la informació quan és d'utilitat. Si volem generar confiança i potenciar la participació, tant dels membres de l'entitat com d'altres persones interessades en les seves activitats, hem de donar les informacions importants que expliquen com s'està desenvolupant la gestió amb periodicitat i destacant esdeveniments o decisions significatives en el moment en què es produeixen. Les memòries anuals són molt importants, però també és necessari publicar informacions de seguiment de forma periòdica.

### **S'han de publicar i identificar els documents adequats per explicar com es gestiona l'entitat.**

Si no s'elaboren i/o no es publiquen els documents importants, com poden ser els plans o pressupostos, es genera un problema de transparència. La transparència no consisteix a publicar qualsevol document o informació, sinó aquelles que serveixen per a explicar com es gestiona l'entitat. Publicar molts documents per a explicar algunes coses no substitueix l'obligació d'informar adequadament dels assumptes rellevants. Igualment, els documents han d'estar identificats amb la data d'aprovació i les signatures de les persones que els han aprovat o elaborat. No és una bona pràctica utilitzar signatures col·legiades de manera reiterada, encara que pot ser convenient o inevitable en alguns casos.

### **Els documents s'han de publicar al web en formats digitals estàndards i no es pot restringir el seu ús per mitjà de llicències, pagament o identificació d'usuari.**

És necessari que els documents que expliquen el funcionament de l'entitat es puguin visualitzar o descarregar correctament, sense que el maquinari o programari que fa servir l'usuari sigui un impediment. S'ha de procurar, per tant, que no hi hagi problemes d'incompatibilitat que impedeixin visualitzar, descarregar o reutilitzar els documents. Igualment, aquests documents no poden estar subjectes a llicències que en restringeixin l'ús. Qualsevol persona ha de poder distribuir-los mitjançant els recursos del web social o utilitzar-los per a fer estudis, comparacions o notícies als mitjans de comunicació. Això no implica que no es puguin fer les reclamacions pertinents si es fa un ús fraudulent. Aquesta norma no afecta altres publicacions de caràcter cultural, artístic, etc. protegides per drets de propietat intel·lectual o d'autoria, patents, etc. L'accés a la informació ha de ser gratuït i no es pot demanar cap registre previ per accedir-hi. Això no és incompatible amb l'existència d'espais reservats a socis o personal tècnic amb altres informacions.

Quan s'elaboren notícies o notes informatives, cal tenir en compte altres característiques de qualitat de la informació.

**La informació ha de ser: humanitzada, contextualitzada, amb memòria, contrastada i contrastable.**

**a. La informació humanitzada evidencia que les decisions o actuacions les fan persones i que afecten a altres persones.**

S'ha d'evitar la despersonalització, evitant parlar d'ens abstractes com si fossin subjectes actius de la vida social. S'ha de dir quines persones amb quines responsabilitats han fet què i en benefici de quines altres persones o col·lectius.

**b. La informació contextualitzada explica per quins motius es prenen les decisions o es produeixen els fets.**

Les actuacions no es donen sense que s'hagin donat circumstàncies que les fan necessàries o possibles, sense que hagin debatut altres solucions als problemes o sense que s'hagin elaborat informes tècnics que fan possible l'elecció d'una opció concreta. Explicar aquestes circumstàncies fa entenedora la informació i dóna sentit al que es fa.

**c. La informació amb memòria situa els esdeveniments en una trajectòria.**

Això implica que s'ha de fer referència als objectius de la entitat i a altres actuacions realitzades prèviament perquè s'entengui que es treballa amb coherència amb els valors compartits i una línia de treball consensuada.

**d. Contrastada i contrastable vol dir que es publiquen informacions fonamentades en fonts fiables i complementades amb els documents que permeten que qualsevol persona ho pugui corroborar.**

Perquè la informació sigui contrastada i contrastable s'han de publicar els documents amb les dades primàries, tant si són elaborats per la mateixa organització com si provenen d'altres organitzacions.

En aquest cas, s'han de fer els enllaços d'accés als documents o webs o donar les referències necessàries per a trobar-los.



La informació transparent i de qualitat ha de ser:

- » Completa i amb dades primàries
- » Comprensible
- » Fàcilment accessible i de forma no discriminatòria
- » Oportuna
- » Adequada i identificada
- » Presentada en formats estandarditzats i lliures de llicència
- » Gratuïta i d'accés obert
- » Humanitzada
- » Contextualitzada
- » Amb memòria
- » Contrastada i contrastable

---

# 3. GUIA D'AUTOAVALUACIÓ

---

TRANSPARÈNCIA I QUALITAT DE LA INFORMACIÓ DE LES ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE  
Manual i guia d'autoavaluació

### 3.1 Organització de la informació a les pàgines web de les ESAL

---

El procediment d'autoavaluació d'aquesta guia serveix perquè les persones responsables de cada entitat puguin diagnosticar el grau de compliment amb els principis i criteris de transparència i identificar les millores que haurien d'incorporar.

Com ja s'ha dit, la informació transparent és aquella que permet saber com es governa i gestiona una organització. A més d'aquesta informació imprescindible, cada entitat decideix quina altra informació pública i quines utilitats ha de tenir la seva pàgina web. Per exemple: una intranet pot ser una eina de treball útil o publicar fotografies i textos sobre activitats lúdiques on han participat socis, voluntaris, usuaris o treballadors pot ser molt convenient per a enfortir les relacions i per evidenciar els valors i la importància que es dona a les relacions interpersonals.

Per tal que les informacions de govern i gestió estiguin clarament destacades i ben organitzades, les pàgines web han de tenir una estructura correcta, que contribueixi a diferenciar aquestes informacions essencials de la resta. Encara que cada organització dissenya i organitza la informació de la forma que li sembla més apropiada, oferim algunes recomanacions que els poden ser d'utilitat.

Les informacions que expliquen les finalitats de l'entitat i els òrgans i persones que la governen es poden ubicar en un apartat del menú principal que se sol identificar amb noms com «qui som», «l'entitat» o expressions equivalents.

Les informacions sobre la gestió poden estar ubicades en un altre apartat del menú principal que moltes vegades es diu «què fem», «l'organització», «projectes» o altres fórmules semblants.

Cada un d'aquests dos grans apartats ha de tenir els subapartats que millor organitzin la informació que cal publicar en cada cas.

A la pàgina d'inici també cal oferir les notícies més recents i els enllaços a les xarxes socials de l'entitat. Les notícies anteriors es poden conservar de forma ordenada en un apartat dedicat a aquesta finalitat («històric de notícies»).

També es pot fer un apartat de «transparència» i fer les divisions esmentades partint d'aquesta branca general que hauria d'estar ben destacada. No considerem, però, que sigui l'opció més encertada, ja que la falta d'una arrelada cultura de la transparència fa que s'identifiqui aquest apartat amb informacions econòmiques o amb bases de documents.

Per últim, les informacions sobre participació han d'estar clarament identificades, dins un apartat de títol descriptiu com «participació» o que cridi l'atenció dels usuaris interessats a col·laborar amb l'entitat.

Cal preveure que els apartats dedicats a la informació sobre la gestió, i especialment els econòmics, han de recollir informació històrica. Com a mínim, s'ha de publicar la informació dels darrers 3 anys, encara que és recomanable que siguin 5.

## 3.2 Termes d'ús de la guia d'autoavaluació

---

Per tal que cada entitat pugui autoavaluar la transparència i la qualitat de la seva informació cal, en primer lloc, aclarir els termes que fem servir en aquesta guia.

**Què és l'indicador?** És la una pregunta que permet identificar el compliment amb una bona pràctica de comunicació.

Les preguntes fan referència a la informació que es pot trobar o no en la pàgina web que s'està analitzant.

La resposta només pot ser «sí» o «no». La resposta és afirmativa quan es compleix totalment amb els criteris de l'indicador, és a dir amb una exigència de transparència. Si la resposta és negativa, vol dir que s'ha de solucionar la manca d'informació o que s'ha de millorar perquè no es compleixen tots els criteris d'aplicació.

### Exemple

#### Indicador 1.1

**Es publiquen el nom i els signes distintius gràfics de l'entitat?**

Sí          No

Si només es compleix una part, la resposta és negativa perquè s'ha de complir amb tots els criteris.

**Què és el criteri d'aplicació?** És l'explicació de la informació a què fa referència l'indicador i de les característiques que ha de tenir.

La seva funció és saber si es compleix plenament l'indicador.

Cada criteri detalla la informació a què fa referència l'indicador i pot afegir algunes indicacions sobre la documentació o explicacions que han de constar o, també, sobre quina és la ubicació més apropiada de la informació al web.

### Exemple

Criteri de l'indicador 1.1:

Nom complet de l'entitat, sigles (si es fan servir) o altres distintius gràfics com logotips o escuts de clubs esportius (quan es tinguin).

Han de trobar-se, com a mínim, a la pàgina d'inici.

### 3.3 Estructura dels indicadors

---

Els indicadors s'han organitzat en 5 blocs temàtics:

#### **Bloc 1. L'entitat.**

Aquest grup d'indicadors avalua si s'informa de manera adequada sobre la tipologia i característiques bàsiques de l'entitat.

#### **Bloc 2. Òrgans i persones que gestionen i/o formen l'entitat.**

Aquest segon grup avalua si s'informa sobre els òrgans de govern de l'entitat i les seves funcions, les persones que ocupen aquests càrrecs i la resta de persones i col·lectius que treballen o participen a la entitat.

#### **Bloc 3. Com es gestiona l'entitat.**

En el tercer bloc s'avalua si es dona informació que permet saber com es governa i gestiona l'entitat, de quins recursos disposa i quines actuacions es fan relacionades amb les finalitats de l'entitat.

#### **Bloc 4. Com s'informa sobre l'entitat.**

Aquest bloc estudia si les notícies que es publiquen contribueixen a explicar com es gestiona l'entitat.

#### **Bloc 5. Procediments de participació.**

L'últim bloc revisa si s'ofereixen eines i procediments que permeten als diferents col·lectius i persones participar en la gestió de l'entitat.

### 3.4 Com fer l'autoavaluació

---

Les taules recullen els indicadors i els criteris dividits per blocs:

- » A la columna de l'esquerra es formula l'indicador i s'expliquen els criteris d'aplicació d'aquest indicador.
- » A la columna de la dreta es pot respondre si es compleix o no l'indicador. El formulari en línia permet guardar les respostes quan es tanca i es guarda el document.

**S'han establert 5 esglaons o nivells de transparència de la informació,** des de la més bàsica i que presenta menys dificultats, fins a altres que plantegen major dificultat.

Els esglaons permeten fer l'autoavaluació començant pels aspectes que presenten menys dificultats a les entitats. A cada esglaó hi ha indicadors de diferents blocs.

**Per passar d'un esglaó al següent s'han de complir tots els indicadors de l'anterior amb tots els criteris que els defineixen.**

Si no es compleix amb tots els indicadors, s'han de solucionar les mancances detectades abans de passar al següent esglaó.

Les mancances en un indicador no es resolen amb les informacions d'altres indicadors. Cada informació és important i no substitueix a cap altra.

No totes les entitats han de superar tots els esglaons. Cada una ha de fixar-se els seus objectius depenent de les seves possibilitats.

A cada esglaó es donen algunes referències que poden ser d'utilitat per a saber quin esglaó és l'objectiu més adequat per a cada ESAL.

## 3.5 Indicadors i criteris d'autoavaluació de la transparència i la qualitat de la informació de les pàgines web de les ESAL

### 3.5.1 Primer esglaó

Avalua informacions essencials, que tenen validesa gairebé permanent o que s'han d'actualitzar molt de tant en tant.

Totes les ESAL han de complir amb els indicadors del primer esglaó.

Poden aturar-se en aquest esglaó les entitats que tenen pocs recursos humans i econòmics i que, en conseqüència, generen una activitat limitada.

Bloc 1. L'entitat	
<b>1.1 Es publiquen el nom i els signes distintius gràfics de l'entitat?</b> Nom complet de l'entitat, sigles (si es fan servir) o altres distintius gràfics com logotips o escuts de clubs esportius (quan es tinguin). Han de trobar-se, com a mínim, a la pàgina d'inici.	SÍ NO
<b>1.2 S'informa sobre la forma jurídica de l'entitat?</b> Ha de constar si es tracta d'una associació, federació, fundació o altra forma jurídica que correspongui i a quina institució es troba registrada. Les entitats declarades d'utilitat pública ho han de fer constar i publicar la resolució de declaració o l'enllaç a la pàgina oficial on estigui publicada la declaració en accés obert.	SÍ NO
<b>1.3 Es publica informació sobre la missió, la visió i els valors de l'entitat?</b> Definició de la missió, visió i valors de l'entitat. S'ha d'incloure quin és l'àmbit territorial d'actuació.	SÍ NO
<b>1.4 Es publica informació sobre quines són les persones o els col·lectius que poden ser membres, beneficiaris o usuaris?</b> Informació sobre quines persones o col·lectius poden ser socis o poden estar vinculats a l'entitat i quines persones o col·lectius es beneficien de les actuacions que desenvolupa l'entitat. També cal definir els usuaris, si l'entitat ofereix serveis a les persones.	SÍ NO
<b>1.5 Es publica informació sobre la creació i història de l'entitat?</b> Explicació de l'origen de l'entitat i de les fites i/o canvis més significatius, amb dades sobre l'evolució del nombre de socis, voluntaris, activitats i/o projectes més importants que s'han realitzat, persones fundadores, canvis a la direcció, etc.	SÍ NO



<p><b>1.6 S'informa sobre les seus de l'entitat i l'atenció al públic?</b>  Publicació de les dades necessàries per contactar amb l'entitat: adreça, telèfon i correu electrònic d'informació general, així com els horaris d'atenció al públic.  És recomanable que aquesta informació es trobi al peu de la pàgina d'inici o en un lloc molt visible.  A més, es pot fer un apartat de contacte que inclogui aquestes informacions amb altres eines com mapes de localització o informacions complementàries (per exemple, com arribar-hi en transport públic).  Les entitats que tenen més d'una seu han d'oferir informació de totes.</p>	SÍ NO
<b>Bloc 2. Òrgans i persones que gestionen i/o formen l'entitat</b>	
<p><b>2.1 Es publica informació sobre quins són els òrgans de govern?</b>  Organigrama de govern de l'entitat i explicació sobre les competències dels diferents òrgans de govern.</p>	SÍ NO
<p><b>2.2 Es publica informació sobre les funcions dels càrrecs que formen els òrgans de govern?</b>  Explicació sobre les funcions de cadascun dels càrrecs que conformen els diferents òrgans de govern.</p>	SÍ NO
<p><b>2.3 Es publica informació sobre les persones que formen part dels òrgans de govern?</b>  Nom complet, fotografia i data d'inici en el càrrec de cada una de les persones que formen part dels òrgans de govern de l'entitat.</p>	SÍ NO
<b>Bloc 3. Com es gestiona l'entitat</b>	
<p><b>3.1 S'informa de si l'entitat és membre o col·labora amb altres organitzacions públiques o privades?</b>  Explicació sobre la col·laboració amb altres entitats del mateix nivell, de l'adscripció a altres organitzacions superiors com federacions, coordinadores, etc. o sobre convenis de col·laboració subscrits.  Indicació de quines són les organitzacions implicades (i enllaços a les seves pàgines), en quina manera es participa (òrgans directius, assemblees...), les motivacions, condicions i beneficis de la col·laboració.  Es valora com a bona pràctica la publicació dels documents de col·laboració signats amb aquestes organitzacions.</p>	SÍ NO
<b>Bloc 4. Com s'informa sobre l'entitat</b>	
<p>En aquest esglaió no hi ha cap indicador d'aquest bloc.</p>	

## Bloc 5. Procediments de participació

<b>5.1 S'informa del procediment que s'ha de seguir per a ser soci?</b> Explicació de les condicions i del procediment que s'ha de seguir per a ser soci (persona física o jurídica). Si són necessaris formularis han d'estar disponibles en línia.	SÍ NO
<b>5.2 S'informa del procediment que s'ha de seguir per a ser voluntari o col·laborador?</b> Explicació de les condicions i del procediment que s'ha de seguir per a ser voluntari o col·laborador. Si són necessaris formularis han d'estar disponibles en línia.	SÍ NO

### 3.5.2 Segon esglaó

Avalua informacions que no cal actualitzar tot sovint, però que poden ser una mica més complicades d'elaborar que les de l'esglaó 1.

<b>Bloc 1. L'entitat</b>	
<b>1.7 Es publiquen els estatuts?</b> Estatuts vigents complets i amb les modificacions que s'hagin introduït.	SÍ NO
<b>1.8 Es publica informació sobre els aspectes més destacats dels estatuts?</b> Extracte dels estatuts amb les informacions més rellevants.	SÍ NO
<b>1.9 S'informa sobre quines són les línies de treball?</b> Informació sobre quines són les línies principals de treball, tals com: formació, investigació, assessorament, etc.	SÍ NO
<b>Bloc 2. Òrgans i persones que gestionen i/o formen l'entitat</b>	
<b>2.4 Es publica un correu electrònic de contacte de cada una de les persones que formen part dels òrgans de govern?</b> Correu electrònic de contacte de cada una de les persones que formen part dels òrgans de govern.	SÍ NO
<b>2.5 Es publica informació sobre la trajectòria de les persones que formen part dels òrgans de govern?</b> Informació personal i/o professional de cada una de les persones que formen part dels òrgans de govern de l'entitat. S'han de destacar les dades que millor expliquin la vinculació de la persona amb les finalitats de l'entitat.	SÍ NO
<b>2.6 Es publica informació estadística sobre socis, voluntaris i altres persones vinculades a l'entitat?</b> Publicació de dades, actualitzades cada any, sobre el nombre de persones sòcies, voluntàries, col·laboradores, beneficiàries, etc. Com a reconeixement per la seva feina, es poden publicar també noms, fotografies (individuals o de grup) i indicacions sobre les tasques que desenvolupen, sempre que hagin donat el seu consentiment previ. L'entitat ha de tenir aquest consentiment signat per les persones interessades, però no l'ha de publicar.	SÍ NO
<b>Bloc 3. Com es gestiona l'entitat</b>	
<b>3.2 S'informa sobre la periodicitat amb què es reuneixen els òrgans de govern?</b> Informació sobre cada quan es reuneixen els òrgans de govern, i les dates i horaris en què ho acostumen a fer.	SÍ NO
<b>3.3 Es publica informació sobre quin és el marc legal que regula el funcionament de l'entitat?</b> Esment del marc legal que regula el funcionament de l'entitat, segons la seva tipologia jurídica. S'han de publicar els documents esmentats o s'ha d'enllaçar a les pàgines dels organismes oficials on es poden consultar.	SÍ NO

<p><b>3.4 Es publica informació sobre altres documents interns que regulen el funcionament de l'entitat?</b>  Informació sobre documents interns aprovats pels òrgans de govern, que regulen el funcionament de l'entitat complementant el marc legal. Explicació del contingut i enllaç als documents primaris complets. Si no hi ha documents interns, cal indicar que s'apliquen exclusivament les regulacions legals.</p>	SÍ NO
<p><b>3.5 Es publica el pressupost anual?</b>  Explicació comprensible del pressupost anual, que pot anar acompanyada de taules, gràfics, infografies o documents audiovisuals que facilitin la seva comprensió. Publicació també del document complet amb el pressupost vigent aprovat per l'òrgan de govern competent.</p>	SÍ NO
<p><b>3.6 Es publica informació sobre l'origen dels ingressos?</b>  Explicació sobre les diferents fonts d'ingressos. Quan l'origen són les administracions públiques, informació completa amb especificació cas a cas de la tipologia de l'ingrés (subvencions, convenis, contractes o altres), les quanties rebudes o altres beneficis, la institució de procedència i l'objecte. Cal publicar també els documents font corresponents. Quan provenen de donacions o patrocinis, informació sobre el nombre de donacions, l'origen (sempre que s'escaigui), i la quantitat global ingressada. També s'ha de donar aquesta informació per a les quotes de socis. Especificar també quan el finançament prové d'activitats de captació, com col·lectes, venda de productes, etc. Publicació de la dada global d'ingressos per tots els conceptes.</p>	SÍ NO
<p><b>3.7 Es dona informació sobre quina part del pressupost es dedica a l'execució de projectes i activitats relacionades amb la missió de l'entitat?</b>  Informació en termes absoluts i en percentatge de quina part del pressupost es dedica a despeses dedicades a l'execució de projectes i activitats relacionades amb la missió de l'entitat, i quina a despeses d'administració, pagament d'impostos i altres relacionades amb la gestió.</p>	SÍ NO
<p><b>Bloc 4. Com s'informa sobre l'entitat</b></p>	
<p><b>4.1 Es publiquen notícies sobre l'entitat?</b>  Publicació d'una notícia al mes, com a mínim, sobre l'entitat. La freqüència dependrà de les activitats desenvolupades i del nombre de socis o usuaris de l'entitat.</p>	SÍ NO
<p><b>Bloc 5. Procediments de participació</b></p>	
<p><b>5.3 Es publica el nom de la persona encarregada de la comunicació de l'organització i el seu contacte?</b>  Identificació de la persona encarregada de la comunicació amb nom, correu electrònic, telèfon de contacte (pot ser el de l'entitat) i horaris d'atenció.</p>	SÍ NO

### 3.5.3 Tercer esglaó

El tercer esglaó suposa major atenció i dedicació a la comunicació i compromís de tots els membres de l'organització amb la transparència.

<b>Bloc 1. L'entitat</b>	
En aquest esglaó no hi ha cap indicador d'aquest bloc.	
<b>Bloc 2. Òrgans i persones que gestionen i/o formen l'entitat</b>	
<p><b>2.7 S'informa si les persones que formen part dels òrgans de govern reben retribucions per altres treballs prestats a l'entitat?</b></p> <p>Informació sobre si alguna o totes les persones que formen part dels òrgans de govern reben retribucions de qualsevol mena (sous, dietes, indemnitzacions, etc.) per altres treballs prestats a l'entitat. Si es dona el cas, s'han de publicar les retribucions actualitzades d'aquestes persones.</p> <p>També cal especificar si alguna d'aquestes persones té interessos en les empreses o serveis externs que l'entitat té contractats, bé sigui personalment o mitjançant empreses. Si es dona aquest cas, cada any s'han de publicar les quanties dels contractes adjudicats.</p>	SÍ NO
<p><b>2.8 Es publica informació sobre l'organigrama executiu o tècnic?</b></p> <p>Publicació i explicació de l'organigrama executiu o tècnic, amb les funcions que corresponen a cada lloc de treball.</p> <p>Nom complet i correu electrònic de les persones responsables de la gestió de l'entitat en primer i segon nivell: director/a general, gerent, tècnics responsables d'àrees...</p> <p>Incloure una fotografia identificativa és una bona pràctica.</p> <p>Aconsellem que es publiquin fotografies per donar visibilitat a les persones que tenen tracte directe amb els usuaris sempre que això no perjudiqui la seva feina.</p>	SÍ NO
<p><b>2.9 S'informa sobre l'existència d'instàncies o persones assessores, qui són i si són retribuïdes?</b></p> <p>Informació sobre els òrgans assessors o les persones assessores. S'ha d'explicar la seva vinculació amb l'entitat i, si reben retribucions, especificar-ne la quantia per a qualsevol concepte.</p> <p>S'han de publicar els documents aprovats pels òrgans de govern on es defineixen els òrgans assessors.</p> <p>Si no hi ha òrgans assessors, també cal indicar-ho.</p>	SÍ NO
<b>Bloc 3. Com es gestiona l'entitat</b>	
<p><b>3.8 Es publica informació sobre la planificació de l'any en curs?</b></p> <p>Informació descriptiva de les actuacions més significatives que es volen desenvolupar al llarg de l'any en curs.</p> <p>Indicació d'algunes dates importants.</p>	SÍ NO

<p><b>3.9 Es publica la liquidació del pressupost de l'any anterior i les auditories, si s'escau?</b> Publicació del document amb la liquidació del pressupost, aprovada per l'òrgan de govern competent, i un resum que en faciliti la seva comprensió. El mateix per a les auditories, quan s'escau per obligació legal.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.10 S'informa sobre el compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social?</b> Explicar si es compleix o no amb les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social. Informació sobre excepcions fiscals que es puguin gaudir.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.11 Es publiquen les convocatòries i l'ordre del dia de les assemblees amb suficient antelació?</b> Convocatòria de l'assemblea amb l'ordre del dia, indicant el dia, hora i lloc on es farà. S'ha de publicar amb prou antelació perquè tothom que té dret a participar-hi estigui assabentat. Cal fer constar la data de publicació a la pàgina web. És recomanable publicar una informació i també el document de la convocatòria.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.12 Es publica informació sobre els projectes, programes o accions que s'estan desenvolupant?</b> Descripció, objectius i pressupost dels projectes o programes en curs i calendari de les actuacions més significatives. Informació sobre els resultats en relació amb els objectius. Documents amb els projectes o programes complets, subvencionats o no, indicant la data d'aprovació, d'inici i el període de vigència.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>Bloc 4. Com s'informa sobre l'entitat</b></p>	
<p><b>4.2 Es fan a la web campanyes de publicitat i/o es publiquen els materials utilitzats en altres suports per difondre les activitats o captar socis, voluntaris, etc.?</b> Explicació sobre la finalitat i l'abast de totes les campanyes de l'entitat: captació d'usuaris, voluntaris, donants..., activitats, convocatòries de premis, etc. Publicació dels materials publicitaris (revistes, tríptics...) d'aquestes campanyes.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>4.3 Es publica una agenda d'activitats?</b> Publicació d'una agenda d'activitats previstes amb antelació suficient.</p>	<p>SÍ NO</p>

## Bloc 5. Procediments de participació

<b>5.4 S'informa de les activitats que poden desenvolupar els socis o voluntaris i de com poden participar-hi?</b> Explicació de les feines que fan els socis i voluntaris de l'entitat i dels requisits o normes per poder-hi participar.	SÍ NO
<b>5.5 Es publica l'accés a les xarxes socials de l'entitat?</b> Enllaços als comptes que l'entitat té a les xarxes socials (Facebook, Twitter, YouTube, etc.). Han d'estar en llocs visibles, com la pàgina d'inici.	SÍ NO

### 3.5.4 Quart esglaió

Han d'assolir el quart esglaió les entitats que compten amb una estructura de treball consolidada i recursos per poder-la mantenir.

Han de tenir una persona amb dedicació específica a la comunicació de l'organització, encara que no sigui a temps complet.

Les unions d'entitats, com federacions o confederacions han de complir amb aquest esglaió.

<b>Bloc 1. L'entitat</b>	
En aquest esglaió no hi ha cap indicador d'aquest bloc.	
<b>Bloc 2. Òrgans i persones que gestionen i/o formen l'entitat</b>	
<b>2.10 Es publica informació sobre l'equip tècnic?</b> Nom complet de totes les persones que formen part de l'equip tècnic, funcions i correu electrònic. Incloure una fotografia identificativa és una bona pràctica. Aconsellem que es publiquin fotografies per donar visibilitat a les persones que tenen tracte directe amb els usuaris. Les entitats que tenen molt personal tècnic, han d'identificar, almenys, les persones amb més responsabilitats d'acord amb l'organigrama i les que treballen en contacte amb els usuaris. L'entitat pot valorar en quins casos és imprescindible preservar l'anonimat d'algunes persones per a no perjudicar la seva feina amb determinats col·lectius d'usuaris.	SÍ NO
<b>2.11 S'informa de l'existència de directius sobre paritat de gènere, graus de parentiu, retribucions o altres que afecten la composició dels òrgans de govern i sobre el grau de compliment?</b> Informar si hi ha directius sobre paritat de gènere, graus de parentiu, retribucions, etc. en relació a la composició dels òrgans de govern. S'han de publicar els documents complets aprovats pels òrgans de govern relatius a aquestes qüestions. També s'ha d'informar sobre el grau de compliment de les directius aprovades i amb enllaços als espais del web on es pot contrastar aquesta informació. Si no s'ha aprovat cap directiu sobre aquestes qüestions, cal indicar-ho.	SÍ NO
<b>Bloc 3. Com es gestiona l'entitat</b>	
<b>3.13 Es publica un pla estratègic?</b> Publicació del pla estratègic, indicant la data d'aprovació i el període de vigència. Cal afegir un resum del pla, amb la descripció i calendari de les actuacions o fites previstes més significatives.	SÍ NO



<p><b>3.14 Es publica informació de seguiment dels projectes vigents?</b>  Sempre que un projecte tingui una vigència mínima d'un any, s'han de fer informes de seguiment, com a mínim cada 6 mesos, o cada 3 mesos quan el pressupost és elevat.  S'han de publicar els informes de seguiment aprovats pels òrgans de govern, els informes tècnics, i una explicació comprensible sobre el desenvolupament del projecte, tenint en compte el calendari i el pressupost previst. Cal indicar les desviacions que s'hagin produït i les mesures necessàries per a corregir-les, si són necessàries.  Si hi ha un òrgan de seguiment dels projectes o d'un projecte específic, s'ha de fer constar la seva composició i funcionament, i publicar els documents de constitució i regulació.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.15 Es publica informació que permeti valorar la qualitat dels serveis i el grau de compliment dels objectius generals de l'entitat i dels seus projectes?</b>  Informació estadística sobre el compliment dels objectius generals de l'entitat i dels objectius dels diferents projectes o programes.  També s'han d'incloure indicadors de qualitat dels serveis que s'ofereixen. Aquests indicadors han de ser adequats a les finalitats.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.16 Es publiquen informes de seguiment del pressupost anual?</b>  Publicació dels informes de seguiment del pressupost i una explicació comprensible.  Els informes es poden fer cada 6 o cada 3 mesos, quan el pressupost és elevat.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.17 Es publiquen les retribucions dels màxims responsables de la gestió de l'entitat i el conveni col·lectiu que regula les condicions de treball del personal contractat?</b>  Publicació de les retribucions anuals que perceben els càrrecs de major nivell de l'entitat, així com indemnitzacions o altres remuneracions percebudes.  Publicació del conveni que regula les remuneracions i condicions de treball del personal contractat.  Cal fer constar si s'aplica el conveni i/o de quines millores en les condicions de treball gaudeix el personal contractat.  També cal indicar si hi ha categories o llocs de treball que reben remuneracions no subjectes a conveni.  Les entitats amb més de 50 treballadors han d'indicar si compleixen amb la <i>Llei d'integració social del minusvàlid</i> (LISMI) o amb les mesures alternatives.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.18 Es publica informació sobre les decisions preses a les assemblees?</b>  Informacions sobre les decisions que es prenen a les assemblees.  Es considera una bona pràctica publicar les actes completes.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>3.19 S'informa sobre l'existència de directrius sobre captació de recursos o donacions, prestació de serveis, compres, proveïdors, inversions, despeses o altres?</b>  S'ha d'informar sobre l'existència d'aquestes directrius i sobre el grau de compliment.  S'han de publicar els documents aprovats que fixen aquestes directrius.</p>	<p>SÍ NO</p>

<p><b>3.20 S'informa sobre l'adscripció a un codi ètic, sobre responsabilitat ambiental, social o altres i si es tenen certificacions de compliment?</b>  Informació sobre si l'entitat ha subscrit un codi ètic o sobre altres qüestions com responsabilitat ambiental, social, etc. S'ha d'informar sobre les implicacions d'aquests compromisos i sobre les certificacions que acreditin el compliment.  Cal publicar cada codi subscrit o enllaçar a la pàgina on es trobi publicat.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>Bloc 4. Com s'informa sobre l'entitat</b></p>	
<p><b>4.4 Es publiquen informacions sobre les decisions preses pels òrgans de govern, amb esment de les motivacions i/o dels informes tècnics que les fonamenten?</b>  Publicació de les decisions preses pels òrgans de govern, fent referència a la importància per a l'entitat i/o els usuaris, els debats que s'hagin produït, el context que les motiva i, si s'escau, els informes tècnics que les defensen.  És una bona pràctica publicar els informes tècnics esmentats i les actes de les reunions de govern.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>4.5 S'informa sobre l'existència d'una política de transparència?</b>  Informació sobre l'existència o no d'una política de transparència pròpia o d'altres compromisos adquirits sobre aquesta qüestió, com codis ètics signats que incloguin un compromís de transparència informativa.  Publicació dels documents aprovats pels òrgans de govern, codis subscrits, certificacions de transparència o altres.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>4.6 Es publica un recull de premsa?</b>  Recull de premsa o enllaços a informacions de mitjans de comunicació digitals on s'esmenta o n'és protagonista l'entitat, entitats col·laboradores, projectes en curs o altres temes d'interès per a l'entitat.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>Bloc 5. Procediments de participació</b></p>	
<p><b>5.6 S'informa de les condicions en què s'exerceix el voluntariat (assegurances, formació, compromís, etc.)?</b>  Explicació de les condicions que garanteix l'entitat i que s'exigeixen als voluntaris, amb enllaços als documents reglamentaris i a la legislació que conté obligacions.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>5.7 Hi ha una bústia virtual de suggeriments i queixes?</b>  Bústia virtual, formulari electrònic o formulari que es pugui descarregar i imprimir per a presentar queixes o suggeriments.</p>	<p>SÍ NO</p>
<p><b>5.8 S'informa sobre l'existència d'espais de participació com grups de treball, comissions o altres?</b>  Informació sobre aquests espais (participants, objectius, calendari de reunions, etc.), incloent-hi la publicació de la normativa reguladora de la participació, si existeix.</p>	<p>SÍ NO</p>

### 3.5.5 Cinquè esglaió

Aquest darrer esglaió avalua informacions molt específiques.

Es tracta de bones pràctiques que una entitat pot exercir voluntàriament com a mostra de compromís amb la transparència i els valors de les ESAL.

Bloc 1. L'entitat	
En aquest esglaió no hi ha cap indicador d'aquest bloc.	
Bloc 2. Òrgans i persones que gestionen i/o formen l'entitat	
<p><b>2.12 Es publica informació sobre la resta de personal de l'entitat?</b>            Nom complet de totes les persones que treballen a l'entitat, indicant la seva funció.            Incloure una fotografia identificativa és una bona pràctica.            Aconsellem que es publiquin fotografies per donar visibilitat a les persones que tenen tracte directe amb els usuaris.            Indicador de compliment voluntari que s'adreça sobretot a les entitats que per coherència amb les seves finalitats desitgen donar visibilitat a aquestes persones treballadores.</p>	Sí NO
Bloc 3. Com es gestiona l'entitat	
<p><b>3.21 S'informa sobre els llocs de treball i les remuneracions que reben totes les persones contractades per l'entitat?</b>            Document amb la relació de tots els llocs de treball i les remuneracions corresponents.</p>	Sí NO
<p><b>3.22 S'informa sobre auditories externes sobre l'assoliment dels objectius dels projectes o les finalitats de l'entitat?</b>            Informació sobre l'existència d'aquestes auditories externes i dels seus resultats.            S'han de publicar també les auditories.</p>	Sí NO
Bloc 4. Com s'informa sobre l'entitat	
<p><b>4.7 Es publiquen informacions sobre altres propostes no aprovades que s'hagin debatut en els òrgans de govern i sobre el debat intern?</b>            Publicació de notícies que esmentin propostes no aprovades pels òrgans de govern i sobre les motivacions i/o debats que hagin conduït a la no aprovació definitiva o provisional.</p>	Sí NO
Bloc 5. Procediments de participació	
<p><b>5.9 Es publica un resum dels suggeriments i queixes rebudes i de les respostes que s'han donat amb indicació del temps mig de resposta?</b>            Resum dels suggeriments i queixes rebudes i resum de les respostes que s'han donat des de l'entitat.            Cal indicar el temps mig que s'ha trigat a respondre.</p>	Sí NO
<p><b>5.10 Es publiquen manuals d'acollida per a socis, voluntaris o altres membres de l'organització?</b>            Explicació dels continguts més rellevants i publicació dels manuals.</p>	Sí NO

<b>5.11 Es publiquen resultats d'enquestes de seguiment de satisfacció de socis, voluntaris o usuaris?</b> Publicació dels resultats d'enquestes de seguiment de satisfacció fetes a socis, voluntaris o usuaris.	SÍ NO
--	----------

---

# 4. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES I DOCUMENTALS

---

TRANSPARÈNCIA I QUALITAT DE LA INFORMACIÓ DE LES ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE  
Manual i guia d'autoavaluació

Per a l'elaboració d'aquesta guia han estat d'utilitat aquest documents:

Codi Ètic de les Associacions de Barcelona (CEAB) (2011). *El codi ètic de les associacions de Barcelona*. Barcelona: Consell d'Associacions de Barcelona, Codi Ètic de les Associacions de Barcelona.

Coordinadora de ONG para el desarrollo – España (2012). *Indicadores de Transparencia y buen gobierno (versión ONGD)*, Madrid: Publicaciones Coordinadora. Disponible a [http://webtransparencia.coordinadoraongd.org/wp-content/uploads/Herramienta\\_Transparencia\\_y\\_Buen\\_Gobierno\\_Rev\\_Marzo\\_20121.pdf](http://webtransparencia.coordinadoraongd.org/wp-content/uploads/Herramienta_Transparencia_y_Buen_Gobierno_Rev_Marzo_20121.pdf)

Fernández, Rubén y otros (2012). *Manual de autoevaluación sobre las prácticas de transparencia y rendición de cuentas*. Iniciativa Regional de la sociedad Civil: Rendir Cuentas.

Disponible a <http://rendircuentas.org/2012/10/manual-de-autoevaluacion-rendir-cuentas>

Fundación Lealtad. *Principios de Transparencia y Buenas Prácticas*.

Disponible a

<http://www.fundacionlealtad.org/web/jsp/informateycolaboraong/informateparadonar/principios.jsp>

Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (2014).

*Guía per avaluar. Metodologia, indicadors Infoparticip@ i criteris per avaluar la informació que es publica als webs dels ajuntaments (4a edició, octubre 2014)*.

Disponible a <http://mapainfopublica.com/ca/page/guia-avaluar>

*Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern*.

Disponible a [http://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887-C.pdf](http://www.boe.es/boe_catalan/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887-C.pdf)

Moreno Sardà, Amparo; Molina Rodríguez-Navas, Pedro y Corcoy Rius, Marta (2013). «La información de las administraciones públicas locales. Las webs de los ayuntamientos de Cataluña». *Revista Latina de Comunicación Social*, 68. La Laguna: Universidad de La Laguna, pp. 502-528.

Disponible a

[http://www.revistalatinacs.org/068/paper/987\\_Bellaterra/RLCS\\_paper987.pdf](http://www.revistalatinacs.org/068/paper/987_Bellaterra/RLCS_paper987.pdf)

*Projecte Panoràmic del Consell d'Associacions de Barcelona.*

Disponible a

<https://es.surveymonkey.com/s/PanoramicAssociacionsBarcelona2015>

Valls, Núria (Dr.) (2010). *La transparència i la rendició de comptes al tercer sector. Reflexió i autodiagnòstic*. Barcelona: Observatori del Tercer Sector (Col·lecció Eines OTS; 1).

Disponible a

[http://governacio.gencat.cat/web/.content/qualitat\\_democratica/08\\_qd\\_i\\_associacions/arxius/transparencia.pdf](http://governacio.gencat.cat/web/.content/qualitat_democratica/08_qd_i_associacions/arxius/transparencia.pdf)

## **Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP)**



Laboratori de Periodisme  
i Comunicació per a la Ciutadania Plural  
Departament de Periodisme  
i de Ciències de la Comunicació  
**Facultat de Ciències de la Comunicació**

Amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona