

PLAN DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2015-2019

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Fecha: mayo de 2019

La Mesa del Parlamento, por Acuerdo de 15 de diciembre de 2015, aprobó el Plan de Transparencia del Parlamento de Canarias 2015-2019 y nombró a quien suscribe Director de Transparencia y Modernización Tecnológica de la Cámara.

En dicho documento, además de la presentación de evaluaciones año a año, se prevé la realización de una evaluación a la finalización del periodo contemplado.

En este sentido y sin perjuicio de que el Plan finalizará a lo largo del presente año 2019, teniendo en cuenta la inminente terminación de la actual IX legislatura, se procede elevar a la Mesa el presente documento de evaluación de los resultados obtenidos hasta la fecha:

I.- EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES CONTEMPLADAS EN EL PLAN DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2015-2019¹

Año	Acción	Situación	Observaciones
2015	Aprobación de las Normas de acceso a la información pública de la Cámara por los ciudadanos	Realizado ²	
2015	Creación del "Portal de Transparencia" alojado en la sede electrónica del Parlamento de Canarias	Realizado ³	
2015	Apertura en la web de la Cámara de un apartado específico sobre "Participación Ciudadana".	Realizado ⁴	
2015	Mejora de los contenidos alojados	En curso permanente ⁵	

¹ <https://www.parcn.es/pub/bop.py?n=12&a=2016&leg=9>

² <https://www.parcn.es/pub/bop.py?n=55&a=2016&leg=9>

³ <https://www.parcn.es/transparencia/>

⁴ <https://www.parcn.es/participacion.py>

⁵ En esta materia, se han elaborado dos documentos de aplicación interna a la Administración de la Cámara. Por un lado, las INSTRUCCIONES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y EL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, que establece la información que cada servicio o unidad de la administración parlamentaria debe actualizar periódicamente, los datos y documentación que cada uno de ellos ha de remitir a la Oficina de Información y el plazo en el que debe hacerlo. Asimismo, dispone los mecanismos necesarios para cumplir con el derecho de acceso a la información pública. Y, por otro lado, las INSTRUCCIONES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA POR PARTE DE LOS MIEMBROS DE LA CÁMARA Y LOS GRUPOS PARLAMENTARIOS, que establece la información que los miembros de la Cámara y los grupos parlamentarios deben actualizar periódicamente, los datos y documentación que cada uno de ellos remitirá a la Oficina de Información y el plazo en el que deben hacerlo.

	de la web del Parlamento de Canarias		
2016	Implementación en la web del Parlamento de Canarias de una plataforma <i>online</i> de participación ciudadana en el procedimiento legislativo	Realizado ⁶	
2016	Fomento de la participación ciudadana en otros ámbitos (no legislativos).	Pendiente	Podría implementarse en la próxima legislatura como medida en desarrollo de lo previsto por el nuevo art. 219 del Reglamento, tras su modificación de 2019 ⁷ .
2016	Continuación del proceso de mejora de la calidad de la información parlamentaria ofrecida a los ciudadanos	Realizado	Readspeaker, Revisión de textos en el Portal, huella legislativa, formularios electrónicos...
2016	Mejora en la utilización de redes sociales para la difusión de la información de la Cámara	Pendiente	Propuesta de Resolución de la Mesa elaborada (ver anexo. Aún no ha sido aprobada).
2016	Firma de convenios con organizaciones de monitorización parlamentaria y con entidades que promuevan la democracia participativa	Pendiente	
2017	Potenciación de la plataforma de participación ciudadana <i>online</i> en el procedimiento legislativo	Difusión de avisos por redes sociales	Se realiza cada vez que se inserta en la plataforma una nueva iniciativa legislativa
2017	Continuación del proceso de mejora de la accesibilidad de la información parlamentaria contenida en la web institucional	En curso permanente	Se ha elaborado un glosario de términos parlamentarios elaborado y disponible en la web del Parlamento ⁸ .
2018-2019	Potenciación de la participación ciudadana mediante una reforma del Reglamento de la Cámara y de otras normas orientada a tal fin	Realizada la reforma del Reglamento/Pendiente de desarrollo	Art. 219 del nuevo Reglamento. En desarrollo de esta nuevo precepto y ya con vistas a la X legislatura, es necesario adoptar medidas de desarrollo para potenciar una mayor participación ciudadana en la vida parlamentaria, tanto en el ámbito legislativo como de control del Gobierno.
2019	Mejora de la accesibilidad de la web del Parlamento de Canarias	Realizada	Se ha contratado de una aplicación externa que controla los niveles de

⁶ <https://www.parcn.es/participacion/index.py>

⁷ Artículo 219

1. El Parlamento fomentará la participación ciudadana en relación con la actividad de la Cámara.

2. Sin perjuicio de los mecanismos de participación ciudadana expresamente previstos en el presente Reglamento, corresponde a la Mesa adoptar las medidas e instrumentos necesarios para que dicha participación sea efectiva, en especial en relación con el ejercicio de la función legislativa y de control político del Gobierno de Canarias.

⁸ <https://www.parcn.es/glosario/>

			accesibilidad de la web del Parlamento de Canarias. Será operativa en muy breve tiempo
2019	Portal <i>open data</i>		Existe una versión beta del portal de <i>open data</i> del Parlamento de Canarias, que en breve será abierto al público en la web del Parlamento

II.- COMENTARIOS EN RELACIÓN CON ALGUNAS DE LAS ACCIONES CONTEMPLADAS EN EL PLAN DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

• Implementación en el portal de transparencia de un Portal de datos abiertos (*open data*):

El concepto de datos abiertos es una práctica que persigue que determinados tipos de datos estén disponibles de forma libre para todo el mundo en formatos reutilizables y digitales, facilitando así, por un lado, la transparencia de las propias administraciones públicas, y por otro, fomentando el desarrollo de nuevas aplicaciones tecnológicas, servicios o negocios por parte de los reutilizadores de dichos datos. En última instancia, esta iniciativa persigue fomentar una mayor transparencia, y mejorar la eficiencia, la participación ciudadana y el desarrollo económico.

El proyecto ya está a punto de ver la luz, tras los previos trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria y bajo la supervisión de la Unidad de Informática. El portal de *open data* estará localizado en la web del Parlamento de Canarias y, una vez accesible al público en general, convertirá a la Asamblea legislativa canaria en una de las primeras a nivel de toda España en contar con una herramienta de esta naturaleza.

• Facilitar el acceso tanto a la propia sede parlamentaria como a la información de la Cámara a personas con discapacidad, especialmente a ciegos y sordos:

Al margen de otras actuaciones ya realizadas en materia de mejora de la accesibilidad de la información de la web para personas con discapacidad (aplicación ReadSpeaker), a lo largo de la IX legislatura se contemplaron dos acciones cuya implementación está en estos momentos culminándose para mejorar la accesibilidad física a la sede del Parlamento. Por un lado, y dirigido a personas con discapacidad auditiva, la instalación de sistemas de inducción magnética la Sala de Cabidos, Salón de Plenos, la tribuna del público y prensa y el mostrador de Consejería. Esta acción ya está desarrollándose y será culminada en breve espacio de tiempo.

Por otro lado, y para las personas con discapacidad visual, se va a realizar también en breve la instalación de señalética adecuada en determinadas zonas de acceso común a la sede parlamentaria.

• Guía para la utilización institucional de las redes sociales por el Parlamento de Canarias:

Desde hace varios meses existe una propuesta ya redactada pendiente de visto bueno Mesa que, no obstante, aun no se ha producido. Dicho documento se denomina "DIRECTRICES PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL POR EL PARLAMENTO DE CANARIAS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES" (vid. Anexo final), y parte de la idea de que es imprescindible establecer unas pautas que rijan el uso de las redes sociales como vehículo de difusión de la información parlamentaria, prestando la máxima atención a la información institucional del

Parlamento de Canarias que se ofrece a través de dichas redes y a cómo se está percibiendo la misma por los usuarios. Todo ello con independencia de la utilización que, a título individual, hacen cada uno de los diputados o grupos parlamentarios de sus cuentas personales en las distintas redes sociales.

En estos momentos no consta que ningún Parlamento autonómico tenga un documento de esta naturaleza, pese a que su aprobación es una recomendación de la Unión Interparlamentaria.

En su elaboración se tomaron como referencia diversas Guías y recomendaciones internacionales y se incorporaron unas recomendaciones del Jefe de Prensa del Parlamento.

La propuesta es volver a presentar el documento ante la próxima Mesa a los efectos de su aprobación, dando cumplimiento así a una medida expresamente contemplada en el Plan de Transparencia.

• **Incorporación en el Reglamento de la Cámara de una referencia a la participación ciudadana:**

Una vez aprobado el nuevo Estatuto de Autonomía (en cuyo art. 41.8 se prevé que “*El Parlamento fomentará la participación ciudadana, fijando el Reglamento de la Cámara las medidas e instrumentos a este respecto para los distintos ámbitos y órganos de la Cámara*”) se ha procedido a introducir en el Reglamento, tras su modificación en marzo de 2019, un nuevo artículo 219, con la siguiente redacción:

1. El Parlamento fomentará la participación ciudadana en relación con la actividad de la Cámara.

2. Sin perjuicio de los mecanismos de participación ciudadana expresamente previstos en el presente Reglamento, corresponde a la Mesa adoptar las medidas e instrumentos necesarios para que dicha participación sea efectiva, en especial en relación con el ejercicio de la función legislativa y de control político del Gobierno de Canarias.

En desarrollo de este precepto, y ya durante la próxima legislatura, se pretende proponer a la Mesa la adopción de un acuerdo por el cual se incorporen nuevos instrumentos de participación ciudadana, especialmente en el ámbito del control político del Gobierno en sede parlamentaria. Igualmente resulta necesario consolidar la posibilidad que hoy brinda la plataforma *Particip@ Canarias* de hacer aportaciones ciudadanas en el procedimiento legislativo, dado que su utilización no está siendo muy amplia. Desde su puesta en marcha, se han detectado bajos índices de participación. En este sentido, y aunque es cierto que esta misma tendencia está presente en aquellos otros Parlamentos autonómicos que cuentan con instrumentos de este tipo, no cabe duda de que hay que trabajar con más decisión en dar a conocer la propia existencia de la plataforma, a través de una campaña de difusión.

Por ello, y con vistas a aumentar los bajos niveles participativos, y más allá de la difusión que se hace en redes sociales cada vez que un proyecto o proposición de ley se abre a la participación ciudadana, debería contemplarse alguna acción complementaria: por ejemplo, impulsar la participación de los colectivos especialmente afectados por la propuesta legislativa, y hacer campañas informativas en medios tradicionales (prensa, radio y televisión...).

• **Sistema de medición del nivel de accesibilidad de la web del Parlamento:**

El Plan de Transparencia y Participación Ciudadana 2015-2019, actualmente en curso, contemplaba una acción dirigida a la de mejora de la accesibilidad de la información

parlamentaria contenida en la web institucional. A tal fin, se ha contratado el servicio anual de una empresa que verifica de forma permanente los niveles de accesibilidad de la web institucional del Parlamento de Canarias, lo que incluye:

- Cumplimiento de accesibilidad (WCAG 2.0 y WAI-ARIA).
- Escaneo de PDF (para la detección de errores de accesibilidad y enlaces rotos).
- Cumplimiento Reglamento europeo de protección de datos.
- Cumplimiento de calidad (chequeo de errores de contenido, ortográficos, legibilidad, etc.).
- SEO. Mejoras de rendimiento.
- Supervisión de disponibilidad (24x7). Tiempo de actividad, respuesta e inactividad.

III.- EVALUACIÓN EXTERNA DE LA TRANSPARENCIA DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

Hay que dejar constancia de que a lo largo de los últimos años el Parlamento de Canarias se ha sometido a varias evaluaciones llevadas a cabo por organizaciones de monitorización parlamentaria, al objeto de verificar su nivel de transparencia, a través del cumplimiento de un extenso listado de indicadores. Los resultados hasta la fecha han sido muy positivos, dado que el Parlamento de Canarias se sitúa como el segundo más transparente de España en ambas evaluaciones.

□ *Transparencia Internacional España*⁹.

En el portal de *Transparencia Internacional* se publican los resultados de un proyecto (denominado IPAR¹⁰) desarrollado con vistas a evaluar a los Parlamentos españoles (Cortes generales y autonómicos) en relación con el cumplimiento de un listado de 80 indicadores sobre transparencia. Hasta la fecha, se han publicado dos informes: uno en 2014¹¹ y el más reciente en 2016¹². En el primero, el Parlamento de Canarias se situó en el puesto 18 de los 19 Parlamentos analizados (todos los autonómicos, más las dos Cámaras de las Cortes Generales), con 42,3 puntos sobre 100. Por el contrario, en el informe de 2016, el Parlamento de Canarias había logrado mejorar su puntuación, subiendo al segundo puesto del total de Cámaras legislativas españolas, con 98,8 puntos sobre un máximo de 100.

□ *Dyntra*¹³.

Por su parte, esta organización publicó a primeros de 2018¹⁴ su primer informe sobre transparencia en los Parlamentos españoles, que situó al Parlamento de Canarias en el segundo puesto del total, con un cumplimiento de 107 indicadores respecto de 136 total (78,68%).

⁹ <https://transparencia.org.es/indice-de-los-parlamentos-ipar-2/>

¹⁰ http://www.transparencia.org.es/IPAR/INDICE_IPAR_2013.htm

¹¹ <https://transparencia.org.es/indice-de-los-parlamentos-ipar/>

¹² <https://transparencia.org.es/indice-de-los-parlamentos-ipar-2016/>

¹³ <https://www.dyntra.org/indices/parlamentos/>

¹⁴ <https://www.dyntra.org/clipping/el-parlamento-canario-10-puestos-por-delante-del-congreso-en-transparencia/>

Con todo, queda pendiente para la próxima legislatura la mejora de algunos aspectos del Portal de Transparencia de la Cámara, en materia de actualización de la información, de diseño del propio Portal, con una estructuración de determinada información de forma más accesible.

Asimismo, y de forma coordinada con los demás Parlamentos autonómicos en el marco de la COPREPA, puede ser interesante retomar la iniciativa, hasta la fecha no consumada, de promover un sistema común de evaluación de la transparencia parlamentaria.

IV.- SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dentro del Portal de Transparencia y desde el momento de su apertura, existe un apartado destinado a la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública que se presentan por parte de la ciudadanía, dando así cumplimiento a las exigencias de transparencia¹⁵.

A lo largo de estos años, se ha producido un acceso frecuente por la ciudadanía de este mecanismo de obtención de información pública. En este sentido, los datos apuntan a un alto número de resolución de las solicitudes cursadas y, consecuentemente, un muy bajo nivel de las desestimadas¹⁶:

Estadísticas de solicitudes de acceso a información pública

2019

Mes	Nº de solicitudes Resueltas Desestimadas En tramitación			
abril	5	1	0	4
marzo	5	5	0	0
febrero	3	2	0	1
enero	4	4	0	0
Totales por año	17	12	0	5

2018

Mes	Nº de solicitudes Resueltas Desestimadas En tramitación			
diciembre	8	7	1	0
noviembre	8	8	0	0
octubre	4	4	0	0
septiembre	2	2	0	0
agosto	3	3	0	0

¹⁵ https://www.parcn.es/transparencia/acceso_info/

¹⁶ https://www.parcn.es/transparencia/solicitudes_informacion/estadisticas/

Mes	Nº de solicitudes Resueltas Desestimadas En tramitación			
junio	1	1	0	0
mayo	1	1	0	0
abril	7	7	0	0
marzo	2	2	0	0
febrero	7	7	0	0
enero	3	3	0	0
Totales por año	46	45	1	0

2017

Mes	Nº de solicitudes Resueltas Desestimadas En tramitación			
septiembre	8	8	0	0
agosto	3	3	0	0
julio	11	11	0	0
junio	8	7	1	0
mayo	4	3	1	0
abril	8	7	1	0
marzo	6	6	0	0
febrero	15	4	11	0
enero	2	2	0	0
Totales por año	65	51	14	0

2016

Mes	Nº de solicitudes Resueltas Desestimadas En tramitación			
diciembre	1	1	0	0
noviembre	6	6	0	0
octubre	3	3	0	0
septiembre	8	8	0	0

Mes	Nº de solicitudes Resueltas Desestimadas En tramitación			
agosto	3	3	0	0
julio	3	3	0	0
junio	1	1	0	0
abril	10	10	0	0
marzo	4	4	0	0
Totales por año	39	39	0	0

V.- OTRAS CUESTIONES

Código de Conducta de los diputados del Parlamento de Canarias:

El Parlamento de Canarias se convirtió a primeros de 2017 en la segunda Cámara legislativa española, tras el Parlamento de Cataluña, en aprobar un Código de Conducta para sus parlamentarios (*Resolución de la Mesa-0005, por la que se aprueba el código de conducta de los miembros del Parlamento de Canarias*¹⁷).

Como se destaca en su exposición de motivos, la aprobación de un Código de Conducta aplicable al conjunto de los miembros del Parlamento de Canarias constituye un avance a favor de una mayor transparencia en el funcionamiento de la institución, dado que establece un conjunto de previsiones complementarias que en dicha materia prevé el Reglamento de la Cámara y las normas que lo desarrollan, y persigue reforzar la confianza que en los sistemas de democracia representativa ha de presidir la relación entre representantes y representados, así como a aumentar los niveles de legitimidad del Parlamento frente a la ciudadanía.

En el Código se establecen, en primer lugar (art. 1), unos principios rectores que han de presidir la actuación de los miembros de la Cámara (carácter desinteresado, integridad, transparencia, diligencia, honradez, responsabilidad, cumplimiento de las reglas de cortesía parlamentaria y respeto tanto hacia los miembros de la Cámara como hacia el personal del Parlamento y la ciudadanía en general). Igualmente, dispone que aquellos han de abstenerse de obtener o buscar beneficio económico alguno, directo o indirecto, ni recompensa de ningún tipo para sí o para su entorno familiar que pueda derivarse del ejercicio de las funciones propias de su cargo.

En segundo lugar, se establecen en el Código (art. 2) unas previsiones dirigidas a prevenir los conflictos de intereses, entendidos como aquellas situaciones en las que un miembro de la Cámara tenga un interés personal directo o indirecto en un asunto que pueda influir de manera inadecuada en el cumplimiento de sus deberes como diputado, disponiéndose que en tal caso habrá de adoptar de inmediato las medidas necesarias para resolverlo y, si no pudiera hacerlo por sus propios medios, deberá notificar esta circunstancia de forma inmediata a la Mesa. Asimismo, en caso de duda sobre la existencia o el alcance de un conflicto de intereses, el diputado o diputada podrá dirigirse a la Mesa, que resolverá lo que proceda, pudiendo

¹⁷ https://www.parcn.es/transparencia/codigo_conducta.py

solicitar, si lo estima oportuno, dictamen motivado a la Comisión del Estatuto de los Diputados y de Peticiones.

En tercer lugar, el Código (art. 3) incorpora unas previsiones para la mejora de los niveles de transparencia en relación con los gastos de viaje y dietas, previendo que los miembros de la Cámara velarán por el buen uso y destino de los bonos nominativos de transporte marítimo y/o terrestre puestos a su disposición por el Parlamento para el adecuado ejercicio de sus funciones parlamentarias, y estableciendo la publicación periódica en el Portal de Transparencia:

a) de un listado de los viajes institucionales y de representación de los miembros de la Cámara, así como de la asistencia a jornadas u órganos colegiados que estén vinculados con sus funciones parlamentarias,

b) del número de los viajes de los diputados y diputadas en el archipiélago derivados de su asistencia a las sesiones de los órganos parlamentarios, por el traslado a la sede del Parlamento para asistir a reuniones de trabajo o cualesquiera otras actividades relacionadas con su función parlamentaria.

c) del importe totalizado de las dietas y asistencias devengadas por cada miembro de la Cámara, en su caso, con ocasión de dichos desplazamientos, así como el importe global de los gastos derivados de los viajes a que se hace referencia en el presente artículo.

En cuarto lugar, el Código se refiere (art. 4) a los obsequios recibidos por los miembros de la Cámara, disponiendo que en el ejercicio de sus funciones no podrán aceptar para sí ni para terceras personas obsequios que superen los límites de los usos sociales o de cortesía. Igualmente, se prevé que en el caso de aceptar, por razones protocolarias, obsequios que les sean entregados con arreglo a normas habituales de cortesía y cuyo valor estimado sea superior a 99 euros, deberán declararlos ante la Secretaría General de la Cámara y entregarlos a la Presidencia, pasando a formar parte del patrimonio del Parlamento de Canarias, si se tratara de bienes inventariables; en caso contrario, se les dará el destino que se acuerde por la Mesa de la Cámara. Igualmente, se prevé que todo obsequio recibido por los diputados cuyo valor estimado supere aquel importe se publicará en el Portal de Transparencia, con indicación de la institución o persona que lo ofreció.

Por otro lado, el Código impone a la obligación de hacer pública en el Portal de Transparencia, por un lado, la agenda institucional de los diputados (art. 5), comprendiendo, en todo caso, las reuniones, los contactos y las audiencias que los miembros de la Cámara mantienen, en el ejercicio de sus funciones representativas, con cualquier persona, entidad u organización que tenga la condición de grupo de interés y pueda influir en la tramitación de las iniciativas parlamentarias o en el ejercicio del derecho de voto. Y, por otro lado, se publicarán en dicho portal los datos biográficos y la trayectoria profesional y política de los miembros de la Cámara (art. 6).

Finalmente, el Código establece (art. 7) un procedimiento sancionador para hacer frente a posibles incumplimientos de sus previsiones, pudiendo la Mesa llegar a imponer a los miembros de la Cámara multas de hasta 500 €.

En cuanto a la valoración de su implementación y puesta en marcha, se detecta un cierto desconocimiento por parte de los diputados de la existencia misma del Código y de las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas que el mismo les impone. Así, en un informe elevado a la Mesa en su día se pusieron de manifiesto determinados incumplimientos de algunas de las previsiones del citado Código, en especial la necesidad de cumplimentar por los diputados la agenda institucional. A consecuencia de dicho informe, la Mesa de la Cámara

dictó el 27 de abril de 2017 un acuerdo relativo al cumplimiento de las obligaciones derivadas del código de conducta de los miembros del Parlamento de Canarias.

Los principales incumplimientos detectados entonces fueron los siguientes:

- No todos los diputados hacen públicos los datos relativos a su agenda. En muchas ocasiones sí activan su agenda (está alojada en la página web personal de cada diputado dentro de la web institucional del Parlamento de Canarias), pero incorporan información, no ya comprensiva de las reuniones a los órganos de la Cámara a las que asisten –información que, por otra parte, ya se publica en el Portal de Transparencia de forma automatizada y autónoma respecto de la propia agenda individual- sino respecto de las reuniones o contactos que el diputado mantiene con colectivos o entidades. Además, no suele indicarse el lugar de celebración de la reunión ni el objeto de la misma, información que resulta imprescindible para el control de su actividad fuera de la sede parlamentaria. Por otro lado, algunos diputados publican en la agenda información que no resulta idónea para los fines informativos de la misma, tales como las horas de sus vuelos desde su isla de residencia a la sede del Parlamento o viceversa, datos que, por ser superfluos, deberían no incorporarse.
- A la vista de lo anterior, la *recomendación* que se hizo fue que la totalidad de los diputados incorporen a su agenda los datos relativos a las reuniones y contactos que en ejercicio de su actividad como representantes mantienen con colectivos o entidades de todo tipo, y con especificación del objeto de la reunión y del lugar de su celebración.
- En relación con la publicación de los datos relativos a su actividad profesional y trayectoria política, y aunque se constató que la totalidad de los diputados de la Cámara cumplimentaban esta exigencia de información, en algunos casos la que se ofrece es muy escasa; por ello se recomendaba que se ampliara esa información y que, en todo caso, se reflejasen los estudios académicos cursados.
- Finalmente, y respecto a la publicación de los datos relativos a las redes sociales, se recordaba que el art. 6 del CC dispone que se publicará en el Portal de Transparencia la dirección corporativa de correo electrónico de cada diputado y, en el caso de utilizar las principales redes sociales, los datos que permitan a la ciudadanía interactuar con los miembros de la Cámara y acceder a la información que estos difunden a través de dichas redes. En relación con esta cuestión, y siendo cierto que el Código no impone la obligación de que los diputados tuvieran una presencia activa en dichas redes, se recomendaba que, en el caso de que la tengan, se faciliten a los Servicios de la Cámara los datos que permitan a la ciudadanía interactuar con los diputados.

Debe resaltarse que dichas deficiencias siguen produciéndose a fecha de hoy, en especial en lo que a la publicación de la agenda institucional de los diputados, cuestión que debería ser resuelta cuanto antes previo recordatorio por parte de la Mesa de la Cámara. Con independencia de ello, sería muy conveniente realizar alguna acción de difusión o de formación dirigida a los diputados o al personal de los Grupos Parlamentarios con el objeto de informarles sobre las obligaciones impuestas por el Código de Conducta, dado que en muchos casos se detecta un cierto desconocimiento, incluso de su existencia misma.

Queda aún pendiente la creación del registro de regalos recibidos por los diputados, aunque hasta la fecha no ha sido necesario llevarla a cabo, a la vista de que no se ha comunicado la recepción de ninguno por parte de aquéllos. Igualmente, será oportuno elaborar un formulario

electrónico para que los diputados puedan cumplimentar los datos pertinentes y necesarios para cumplir con su deber de declaración en este punto.

Santa Cruz de Tenerife, 20 de mayo de 2019.

José Ignacio Navarro Méndez
Director Parlamentario de Transparencia y Modernización Tecnológica

DIRECTRICES PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL POR EL PARLAMENTO DE CANARIAS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES**Exposición de motivos**

Las redes sociales constituyen un conjunto de plataformas o aplicaciones en internet con capacidad de conectar usuarios y que se utilizan para compartir información, conocimiento y opiniones. A diferencia de los medios tradicionales de comunicación donde los mensajes son unidireccionales, las redes sociales se caracterizan por una gran interacción, en la cual el ciudadano es el centro de las conversaciones, dado que aquellas se basan en la interconexión entre diversos usuarios que comparten ideas y contenidos, y que lo hacen, además, dentro de una comunidad abierta y no jerarquizada.

Las redes sociales constituyen hoy en día herramientas imprescindibles para la comunicación de los parlamentos con los ciudadanos a los que representan, dado que ofrecen la posibilidad de interactuar con los mismos, generando una comunicación dinámica y bidireccional entre la institución y el ciudadano, promoviendo el conocimiento de la institución y fomentando la transparencia. Por ello, y al margen de la información que se difunde a través de las webs institucionales de las cámaras legislativas, hoy las redes sociales ofrecen nuevas posibilidades para dar a conocer qué hacen los parlamentos, fomentando de esta forma la participación y la interacción con los ciudadanos y con otros actores de la gobernanza.

La utilización adecuada de las redes sociales para la difusión de información institucional puede aportar una serie de beneficios para el Parlamento de Canarias, entre los cuales cabe destacar:

- a) El incremento de la audiencia potencial y, por lo tanto, de la influencia de la información parlamentaria al adaptarse a los canales de comunicación preferidos por muchos usuarios, dados su sencillez y su fácil acceso, complementando otros canales de comunicación y atención al ciudadano utilizados por la Cámara legislativa.
- b) La mejora de la eficiencia y la fiabilidad de la comunicación parlamentaria, reduciendo la dependencia de los medios de comunicación tradicionales.
- c) La mayor exposición a los comentarios de los ciudadanos y la difusión de la información hacen que la presencia en las redes sociales implique a su vez una mejora de la transparencia.
- d) Una mayor inmediatez en la comunicación con los ciudadanos, tanto difundiendo información como respondiendo a sus dudas, comentarios o sugerencias, creando relaciones más estrechas con aquellos.
- e) La escucha activa y las conversaciones entre el Parlamento de Canarias y la ciudadanía permiten el mejor cumplimiento de las tareas asignadas a la institución, enriquecidas con las opiniones, observaciones y aportaciones de los usuarios de las redes sociales que interactúan con la Cámara legislativa.

De esta forma, resulta imprescindible establecer unas pautas que rijan el uso de las redes sociales como vehículo de difusión de la información parlamentaria, prestando la máxima atención a la información institucional del Parlamento de Canarias que se ofrece a través de dichas redes y a cómo se está percibiendo la misma por los usuarios. Todo ello con independencia de la utilización que, a título individual, hacen cada uno de los diputados o grupos parlamentarios de sus cuentas personales en las distintas redes sociales.

Por último, el Plan de Transparencia y Participación Ciudadana 2015-2019, aprobado por la Mesa mediante acuerdo de 15 de diciembre de 2015 (*Boletín Oficial del Parlamento de Canarias*, núm. 12, de 25 de enero de 2016), contempla una acción específica consistente en la mejora de la utilización de las redes sociales para la difusión de la información de la Cámara, con lo que el presente documento viene a dar cumplimiento a dicha previsión.

En atención a lo expuesto, la Mesa de la Cámara, a propuesta del director parlamentario de Transparencia y Modernización Tecnológica, acuerda aprobar las

DIRECTRICES PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL POR EL PARLAMENTO DE CANARIAS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

Índice

- I.- Objeto y ámbito de aplicación.*
- II.- Principios básicos de la publicación de contenidos en redes sociales.*
- III.- Gestor de cuentas en redes sociales.*
- IV.- Creación de cuentas en redes sociales.*
- V.- Redacción y tono de los mensajes.*
- VI.- Objetividad de la información difundida.*
- VII.- Contenido de la información.*
- VIII.- Periodicidad de la información.*
- IX.- Derechos de autor, propiedad intelectual.*
- X.- Gestión de las aportaciones.*
- XI.- Protección de datos personales.*
- XII.- Seguimiento y monitorización.*

I.- Objeto y ámbito de aplicación.

El presente documento comprende un conjunto directrices que serán de preceptiva aplicación, en exclusiva, a la creación y gestión de las cuentas institucionales del Parlamento de Canarias, que existen en la actualidad o que puedan crearse en el futuro, en cualesquiera de las redes sociales y a través de las cuales se difunde información institucional de la Cámara.

Dichas directrices no se aplican, por tanto, a la difusión de información a través de las cuentas en redes sociales de los miembros del Parlamento de Canarias a título individual ni tampoco las que posean los grupos parlamentarios o el personal de la Cámara.

II.- Principios básicos de la publicación de contenidos en redes sociales.

La gestión y publicación de contenidos en las cuentas de redes sociales del Parlamento de Canarias se someterán a los siguientes principios básicos:

- *Credibilidad*: el contenido que se publique debe ser preciso, imparcial, exhaustivo y transparente.
- *Consistencia*: el contenido publicado deberá estar orientado, preferentemente, a fomentar la deliberación, la participación y la colaboración ciudadanas.
- *Responsabilidad*: antes de publicar una información en las redes sociales deberá valorarse la trascendencia que para la imagen institucional de la Cámara puede llegar a tener la difusión de un contenido erróneo o mal intencionado.
- *Coherencia*: la comunicación del Parlamento de Canarias realizada a través de las redes sociales debe alinearse y responder a criterios homogéneos respecto de la que se difunde a través de otros medios de comunicación.
- *Constancia*: la difusión de contenidos en las redes sociales debe realizarse de forma regular y con permanencia en el tiempo.
- *Monitorización*: la correcta presencia en redes sociales del Parlamento de Canarias exige practicar la escucha activa, de manera que se preste atención a los temas que son tratados por los ciudadanos y sobre los que están centrando su atención en cada momento, especialmente a aquellos que tienen que ver con el funcionamiento y la actividad de la propia Cámara.

III.- Gestor de cuentas en redes sociales.

La gestión de la información institucional del Parlamento de Canarias que se difunde a través de las redes sociales será responsabilidad del personal adscrito al Gabinete de la Presidencia.

Para actuar como gestor de cualquier perfil institucional en redes sociales en nombre del Parlamento de Canarias será condición indispensable seguir el procedimiento de creación de cuentas indicado en el siguiente apartado y, posteriormente, poner en práctica las recomendaciones previstas en el presente documento.

IV.- Creación de cuentas en redes sociales.

Las cuentas en redes sociales del Parlamento de Canarias se crearán por el gestor desde correos electrónicos corporativos.

La custodia de las contraseñas de los perfiles de Twitter, del administrador de Facebook y de cualquier otra red social que así lo requiera estará centralizada y será responsabilidad del gestor de cuentas. Como norma general, las contraseñas de las plataformas de gestión deberán ser de generación segura y habrán de cambiarse al menos cada seis meses.

Cualquier instalación de aplicaciones de terceros que tenga algún tipo de permiso sobre las cuentas de redes sociales deberá ser previamente coordinada con el responsable de la Unidad de Informática de la Cámara para verificar que esta aplicación no pone en riesgo ni los datos ni la seguridad de la cuenta.

V.- Redacción y tono de los mensajes.

La comunicación en las diferentes redes sociales en las que el Parlamento de Canarias vaya a estar presente estará siempre orientada a los ciudadanos. Por lo tanto, debe asumirse que nos encontramos en un ámbito de acción ciudadana en el que cada usuario tiene su opinión, y que

la misma ha de ser siempre respetada, sin voluntad de cambiarla, siendo el objetivo principal escuchar y conversar con la ciudadanía.

Debe hacerse un esfuerzo por escuchar a las personas y dar respuestas adecuadas a sus necesidades, para que los usuarios de estos espacios sientan que la presencia del Parlamento de Canarias en las redes sociales no es intrusiva, sino que se participa de igual a igual. Desde esta perspectiva, el tono de conversación utilizado en los mensajes será siempre cercano y cordial, utilizando un lenguaje entendible y próximo al ciudadano, evitando un uso demasiado institucional o excesivamente técnico.

En función de la red social que se utilice y de los potenciales usuarios de la misma resultará preciso adaptar la longitud y el tono del texto que se pretende difundir, asegurándose previamente tanto de que lo que se quiere decir es lo que realmente se escribe como de que lo que se escribe es lo que se quiere decir.

VI.- Objetividad de la información difundida.

La información difundida por el Parlamento de Canarias a través de las redes sociales será neutral desde el punto de vista político.

En ningún caso en los mensajes difundidos por el Parlamento de Canarias a través de las redes sociales se podrán incluir opiniones personales del gestor de las cuentas en dichas redes que pudieran ser atribuidas al Parlamento de Canarias como institución.

Igualmente, queda prohibido revelar a través de los mensajes publicados ningún tipo de información de naturaleza confidencial o reservada, en aplicación de lo dispuesto por el Reglamento de la Cámara o las normas que lo desarrollen.

VII.-Contenido de la información.

1. El Parlamento de Canarias difundirá periódicamente a través de las redes sociales los siguientes contenidos relativos al funcionamiento de la institución:

- Calendario semanal y mensual de actividad parlamentaria.
- Agenda de la Presidencia.
- Convocatorias de órganos (Mesa, Junta de Portavoces, comisiones, subcomisiones y ponencias).
- Ordenes del día del Pleno, de las comisiones y de la Diputación Permanente.
- Puntos debatidos y aprobados en las sesiones plenarias y en las comisiones.
- Información sobre comparecencias en comisiones y subcomisiones, en especial de representantes de sectores sociales.
- Notas de prensa.
- Comienzo de emisiones de sesiones o eventos a través de la señal institucional de la Cámara.
- Publicaciones más relevantes en el *Boletín Oficial* o en el *Diario de Sesiones* de la Cámara, incluyendo los enlaces a los correspondientes ficheros PDF.
- Incorporaciones y bajas de diputados.

- Apertura a la ciudadanía de procesos participativos a través de la plataforma *Particip@ Canarias*.
- Participación del Parlamento en la Calre la Coprepa o en otros foros de cooperación interparlamentaria.
- Información de servicio (horarios para las visitas de grupo, individuales, etc.).

Dichos contenidos se difundirán en el tiempo más breve posible desde que tenga lugar el hecho que genere dicha información.

2. Igualmente se difundirán aquellos otros contenidos de relevancia que se estimen oportunos para el mejor conocimiento de la institución, tales como exposiciones, conferencias, charlas, coloquios, presentaciones de libros, firmas de convenios de colaboración, etc.

3. Siempre que sea posible, se difundirá la información mediante el uso de imágenes y videos que sirvan de apoyo al texto, evitando el uso exclusivo de enlaces.

4. Eventualmente, y en atención a su impacto potencial en la audiencia, podrán contratarse por el Parlamento campañas publicitarias específicas en las redes sociales para difundir eventos concretos.

VIII.- Periodicidad de la información.

La difusión de contenidos en las redes sociales debe realizarse de forma regular y con permanencia en el tiempo, y en atención a objetivos estratégicos previamente definidos, atendiendo tanto al eventual impacto de la información en los potenciales seguidores de las redes como al interés en difundir la información más relevante de la actividad institucional de la Cámara.

IX.- Derechos de autor, propiedad intelectual.

Uno de los elementos que caracterizan a las redes sociales es la difusión, junto con el correspondiente mensaje o información, de contenidos adicionales (fotografías, vídeos, informes, textos y demás información) que se ponen a disposición de las personas usuarias, ya sea para su lectura, para el simple acceso, para su descarga o para que ellas mismas los compartan.

Es por ello que se prestará especial atención al respeto de los derechos de autor y a la protección de la propiedad intelectual en relación con todo el material que se publique por el Parlamento de Canarias a través de las redes sociales y que no sea de autoría parlamentaria, dado que podría estar sujeto a una licencia o a un control, dándose preferencia, siempre que ello sea posible, a material de repositorios de vídeos y datos abiertos.

X.- Gestión de las aportaciones.

Una vez publicada por el Parlamento de Canarias una determinada información a través de las redes sociales, es frecuente que se realicen por parte de otros ciudadanos menciones o alusiones a la cuenta institucional del Parlamento de Canarias. En atención a cuál sea el contenido de las mismas, generarán los siguientes tipos de respuestas por la Cámara:

1.- Si se trata de propuestas de sugerencias o de incorporación de contenidos adicionales inicialmente no previstos en la información difundida por el Parlamento, se agradecerá a los usuarios sus aportaciones y, en su caso, se completará dicha información.

Además, se podrá dar traslado internamente de los comentarios realizados si resultasen aprovechables para la mejora de la actividad desarrollada por el Parlamento de Canarias.

2.- Si se formulan por los ciudadanos preguntas, dudas y/o solicitudes, se les dará contestación lo antes posible y de forma argumentada o documentada. En caso de no poder ofrecer una respuesta en un tiempo breve, se comunicarán al ciudadano esta circunstancia y los plazos previstos para la contestación definitiva.

En todo caso, en las respuestas se citarán las fuentes de información utilizadas en su elaboración y se dedicará el tiempo necesario para facilitar respuestas de calidad.

Si la duda ha sido resuelta por otros canales de información, esta respuesta igualmente deberá ser publicada en la misma red social en la que se formuló, con vistas a dar a conocer al resto de usuarios de dicha red que la consulta ha sido respondida.

En caso de que fuese necesario requerir información privada de un usuario, se utilizará un canal privado (mensajes internos en la red social, correo electrónico, etc.).

3.- Si se formularan por los ciudadanos críticas constructivas, se les contestará públicamente y en idéntica red social, mostrando agradecimiento por las mismas. Si la crítica es negativa, se analizará la misma y, si está objetivamente justificada, se responderá de forma constructiva, enlazando información o redireccionando a otras webs que puedan ofrecer una respuesta adecuada, en su caso. Si la crítica es impertinente, se buscará una manera adecuada para responder de forma constructiva.

Igualmente, se recordará periódicamente a los ciudadanos las vías de comunicación directa con los parlamentarios que existen en la página web del Parlamento de Canarias (correo electrónico, Facebook, Twitter y blogs o páginas personales de los diputados).

Todos los insultos, amenazas y descalificaciones recibidos a través de mensajes directos o de las menciones en las redes sociales serán ignorados. Ello sin perjuicio de su traslado, previo acuerdo de la Mesa del Parlamento, al Ministerio Fiscal por si de estos pudiera derivarse responsabilidad penal o de otra índole.

XI.- Protección de datos personales.

El Parlamento de Canarias protegerá la información personal facilitada por los usuarios, en particular cuando la misma esté protegida por la legislación en materia de protección de datos. En general, se entiende por información personal cualquier dato que pueda utilizarse para identificar a una persona, como el nombre, el domicilio, el número de teléfono, las direcciones de correo electrónico u otros datos personales de cuya difusión pudiera derivar la revelación de la identidad de una persona.

XII.- Seguimiento y monitorización.

La medición y la evaluación son componentes cruciales de las redes sociales de comunicación. Por tal razón, se controlarán por el gestor de cuentas, a través de las herramientas disponibles,

diversas variables que permitan valorar el impacto real de la información difundida sobre los usuarios de las redes y el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos previamente definidos.

La evaluación de resultados podrá incluir tanto una valoración interna que determine si se han logrado los objetivos o si se ha recibido una cantidad suficiente de comentarios como una evaluación externa que determine si todas las partes interesadas en el proceso de comunicación (tanto el propio Parlamento de Canarias como los usuarios de las redes sociales) consideraron útil la información, si valió la pena participar y si fueron escuchadas.

Por otro lado, y con el objetivo de aprovechar el potencial que ofrecen las redes sociales, se realizará el seguimiento de aquellas cuentas que traten temas relacionados con la actividad institucional del Parlamento de Canarias, lo que resultará útil tanto para generar conocimiento como para completar la información de la Cámara difundida a través de dichas redes.

Asimismo, serán objeto de monitorización los comentarios o las menciones relativas a las informaciones que previamente haya difundido el Parlamento de Canarias a través de las redes sociales. Esta labor no solo abarcará los mensajes o menciones directas publicados en las mismas, sino también otras referencias indirectas (contenidas en blogs, foros, y wikis de otras personas u organizaciones), prestando especial atención a usuarios con mayor influencia en las redes sociales.

En la elaboración de este documento se han tomado como referencia las siguientes fuentes principales:

- *Guía de uso de Twitter en el Congreso de los Diputados*, noviembre de 2012.
- Williamson, A. (2013), *Directrices para el uso de los medios sociales de comunicación por los parlamentos*, Ginebra, Unión Interparlamentaria. Disponible en: <http://archive.ipu.org/PDF/publications/SMG2013es.pdf>
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad e Inspección General de Servicios, Gobierno de Canarias (2013), *Redes sociales: guía de estilo*. Disponible en: www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/identidadgrafica/manual_identidad_grafica/manual_desglosado/redes_sociales_guia_estilo.pdf
- Junta de Castilla y León (*sine data*), *Guía de usos y estilo en las Redes Sociales de la Junta de Castilla y León* (v. 4). Disponible en: www.jcyl.es/junta/cp/guia_usos_redes_sociales_jcyl.pdf
- Departamento de Presidencia y Dirección General de Atención Ciudadana (2013), *Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña* (2ª ed.). Disponible en: https://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/guia_usos_xarxa_es.pdf

