



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT



INTEGRITAT I INNOVACIÓ

MEMÒRIA 2023

.....

SERVEI DE QUALITAT, TRANSPARÈNCIA I INNOVACIÓ
UNITAT DE TRANSPARÈNCIA

ÍNDEX

1

SISTEMA D'INTEGRITAT CORPORATIU

2

UNITAT DE TRANSPARÈNCIA

3

PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

4

CARTES DE SERVEIS

ÍNDEX

5

ÈTICA

6

SANT BOI RESPON

7

DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ

8

INTEROPERABILITAT

ÍNDEX

9

CATÀLEG DE SERVEIS

10

AVALUACIÓ ÒRGANS DE CONTROL

11

SISTEMA I CANAL INTERN D'INFORMACIÓ

1 SISTEMA D'INTEGRITAT CORPORATIU

LA CULTURA ÈTICA ORGANITZATIVA

Expressada en els valors compartits més representatius i que constitueixen la carta de presentació de l'Ajuntament de Sant Boi a través del Codi ètic i de la infraestructura ètica garant de la mateixa.

LA GESTIÓ PÚBLICA PROFESSIONAL

Garantia d'uns serveis de qualitat a la ciutadania que responguin a les seves necessitats amb màxima eficiència, i alhora fomentar la confiança de la mateixa en la seva institució.

LA PREVENCIÓ DELS RISCOS DE MANCA D'INTEGRITAT

Reducció de la probabilitat que els riscos esdevinguin casos de gestió no íntegra o d'arribar a la corrupció (treball preventiu), però també reduir la gravetat de les conseqüències si aquests casos es produeixen.



[ÍNDEX](#)



SISTEMA D'INTEGRITAT CORPORATIU

LA TRANSPARÈNCIA EFECTIVA

Coneixement per part de la ciutadania del que succeeix al si de les administracions públiques sobre les decisions que es prenen, com i per què.

Transparència, accés a la informació pública i bon govern, com a principis bàsics que permeten avaluar la qualitat democràtica del funcionament de l'administració pública.



ÍNDEX



AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ PÚBLICA

Avaluació de la gestió pública , com a eina d'aprenentatge i de millora contínua.

Mesura dels serveis públics mitjançant indicadors qualitatius transversals d'integritat i de qualitat.

Mesura de la satisfacció dels serveis.



ÍNDEX



2 UNITAT DE TRANSPARÈNCIA

QUE ÉS I SERA...

El Servei de Qualitat, Transparència i Innovació disposa de la Unitat de Transparència.

Impulsa i impulsarà el desplegament de les polítiques i projectes emergents d'integritat pública, suportats sobre la pedra angular de la cultura ètica organitzativa: la gestió pública professional, la prevenció dels riscos de manca d'integritat, la transparència efectiva i l'avaluació de la gestió pública.

Parlem d'integritat pública com l'alineament consistent amb els valors, principis i normes ètiques compartits, i el seu acompliment, per mantenir i donar prioritat als interessos públics, per damunt dels interessos privats, en el sector públic.

«Recomanació del Consell de l'OCDE sobre integritat pública»



[ÍNDEX](#)



3 PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

LA TRANSPARÈNCIA EFECTIVA

Tràmits d'informació Pública

Assessorament i acompanyament a les publicacions.

76 publicacions

Casos d'informació desactualizada: recordatori i seguiment.

46 casos

Modificacions o creació de publicacions al portal de transparència.

Casos d'informació desactualizada: recordatori i seguiment.

70 publicacions

450 modificacions

Aclariments amb ecityclic

Aspectes de facturació, dubtes, comptadors visites al portal...

62 correus

Avaluació interna Publicitat Activa

34 ítems no actualitzats

20 correus recordatoris

Accessos al Portal de Transparència

67 persones



[ÍNDEX](#)



Revisió del Mapa del Portal de Transparència

800 ítems

Informació actualitzada
Informació pendent d'actualitzar

95,88% ítems
4,12% ítems

Revisió ítems INFOPARTICIPA edició 2023

52 ítems

Informació actualitzada
Informació pendent d'actualitzar

96,88% ítems
3,12% ítems

Indicadors que cal revisar i actuar
per millor valoració

23 ítems
12% ítems



Desplegament Cartes de Serveis

Confecció nou Portal de Cartes de Serveis i publicació

Creació de l'espai de Cartes de Serveis al Portal de Transparència

Vinculació Cartes de Serveis amb el Catàleg de Serveis

Implementació sistema d'avaluació dels compromisos.

Revisió compromisos/indicadors de 32 Cartes de Serveis

Retorn dels indicadors per part dels departaments gestors

Creació d'un sistema normalitzat i automatitzat per reportar els indicadors, vinculat a l'expedient N171 Cartes de Serveis



4 CARTES DE SERVEIS

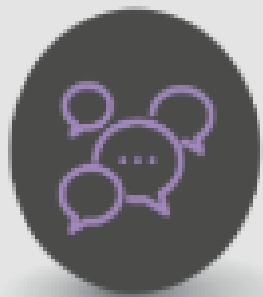
LA GESTIÓ PÚBLICA PROFESSIONAL
AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ PÚBLICA

PORTAL DE CARTES DE SERVEIS

Cartes de Serveis

Benvingut/da a l'espai de bon govern que recull les cartes de serveis desenvolupades i agrupades per àmbits.

Si fas clic al text dels àmbits podràs accedir a les diferents cartes de serveis i a l'avaluació dels compromisos adquirits per cadascuna d'elles.



Comunicació



Cultura



Educació



Esports



Habitatge



Igualtat



Infància



Joventut

ACCIONS DESENVOLUPADES

CREACIÓ I AUTOMATITZACIÓ DEL PORTAL

EDICIÓ DE GRÀFICS

REPORT DE LES DADES DE LES CARTES

GESTIÓ GOOGLE SITES



ÍNDEX



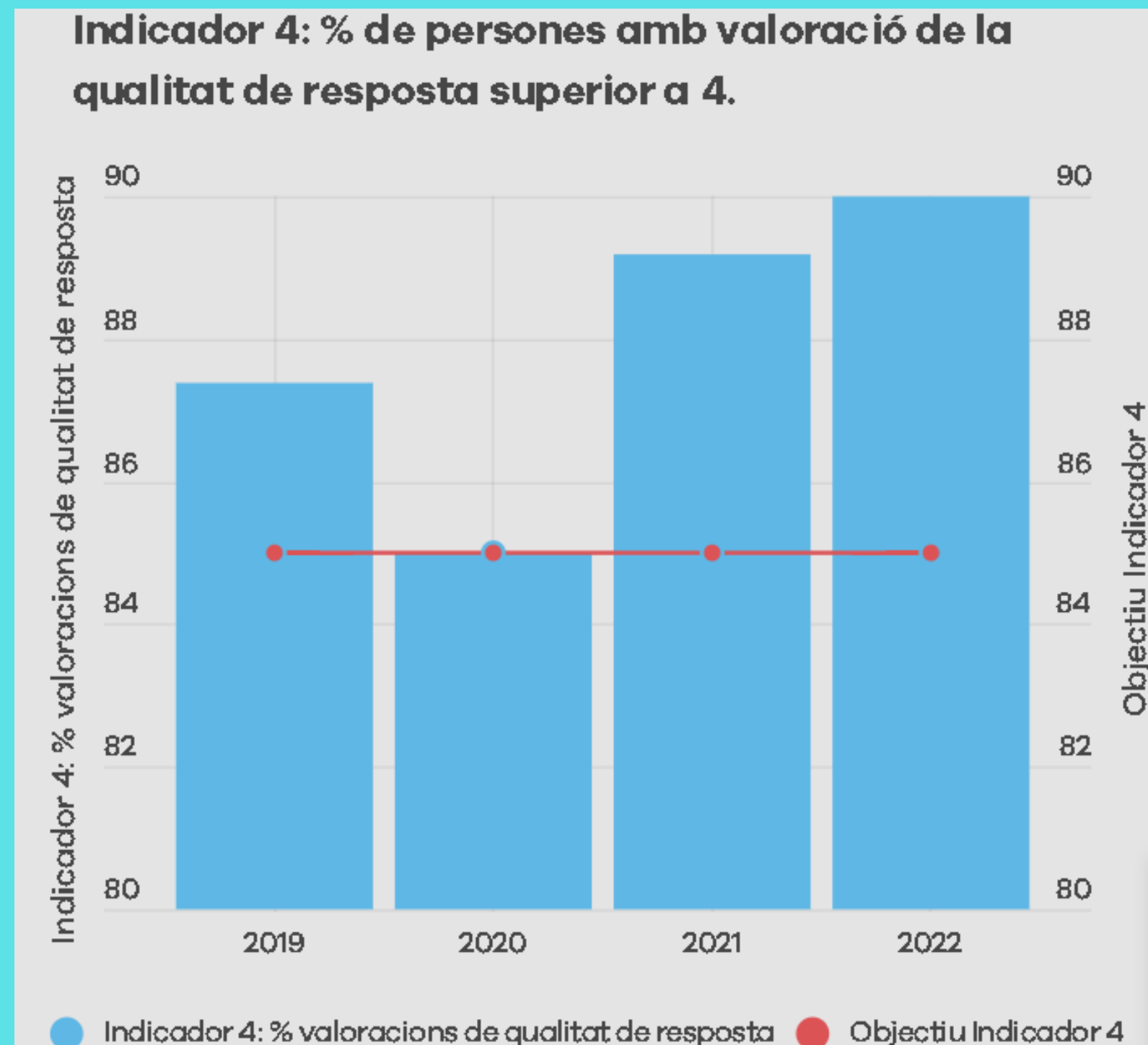
4 CARTES DE SERVEIS

LA GESTIÓ PÚBLICA PROFESSIONAL
L'AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ PÚBLICA

CARTES DE SERVEIS APROVADES	32
COMPROMISOS PROPOSATS ANY 2022	218
INDICADORS REPORTATS ANY 2022	426
CARTES DE SERVEIS PROPOSADES DES DE LA UNITAT DE TRANSPARÈNCIA	15



Espai Municipal d'Atenció a les Persones
Avaluació

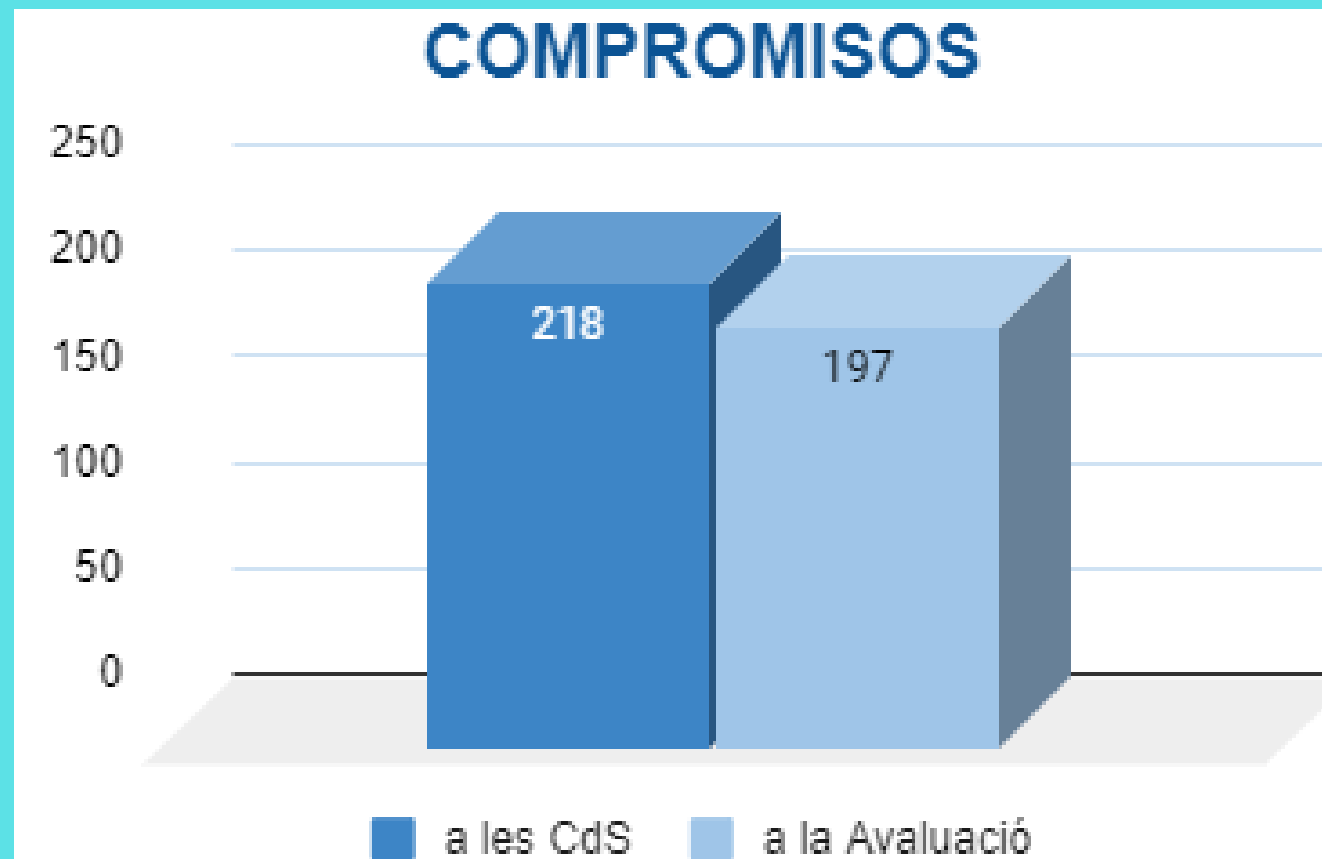


ÍNDEX



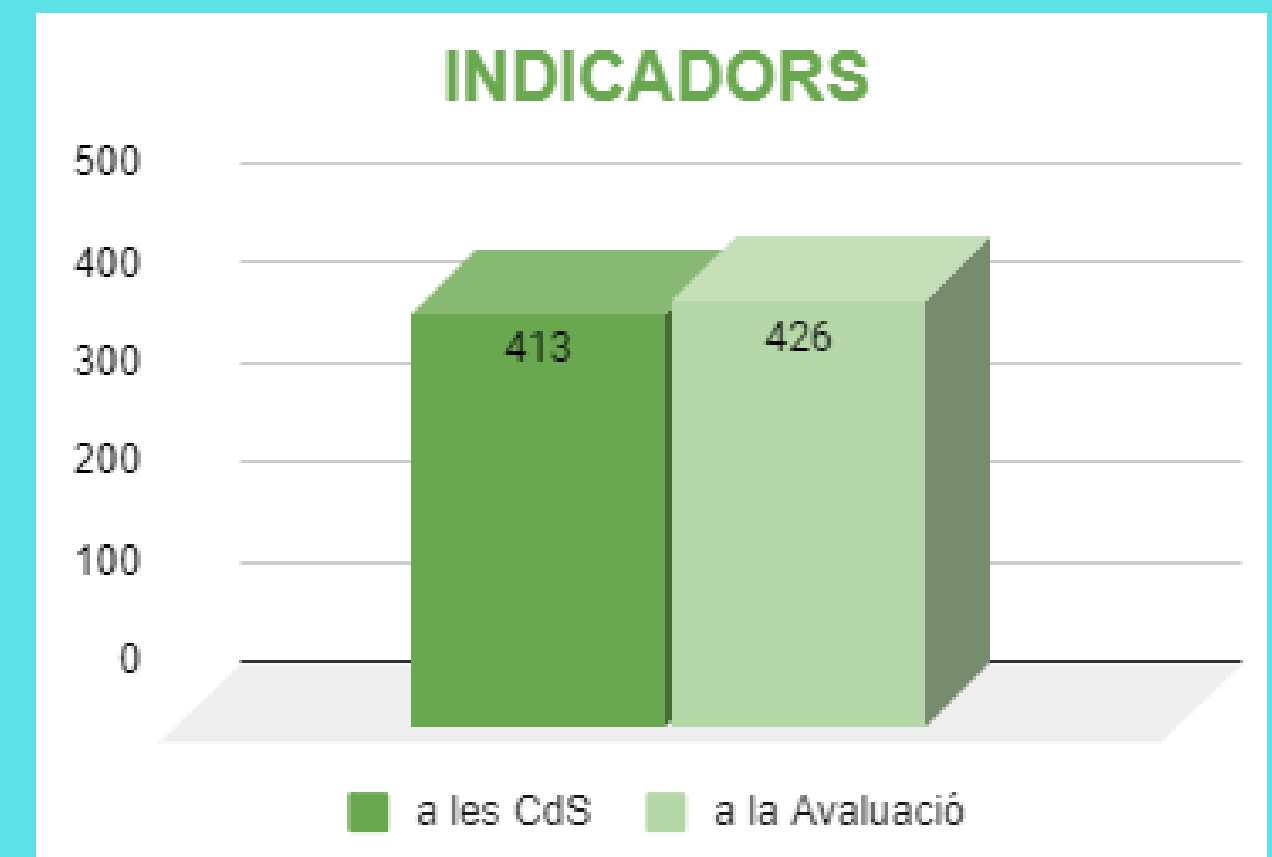
4 CARTES DE SERVEIS

Analitzades les cartes de serveis aprovades i publicades observem que:



Hem publicat dades del 90,37% dels compromisos identificats a les cartes

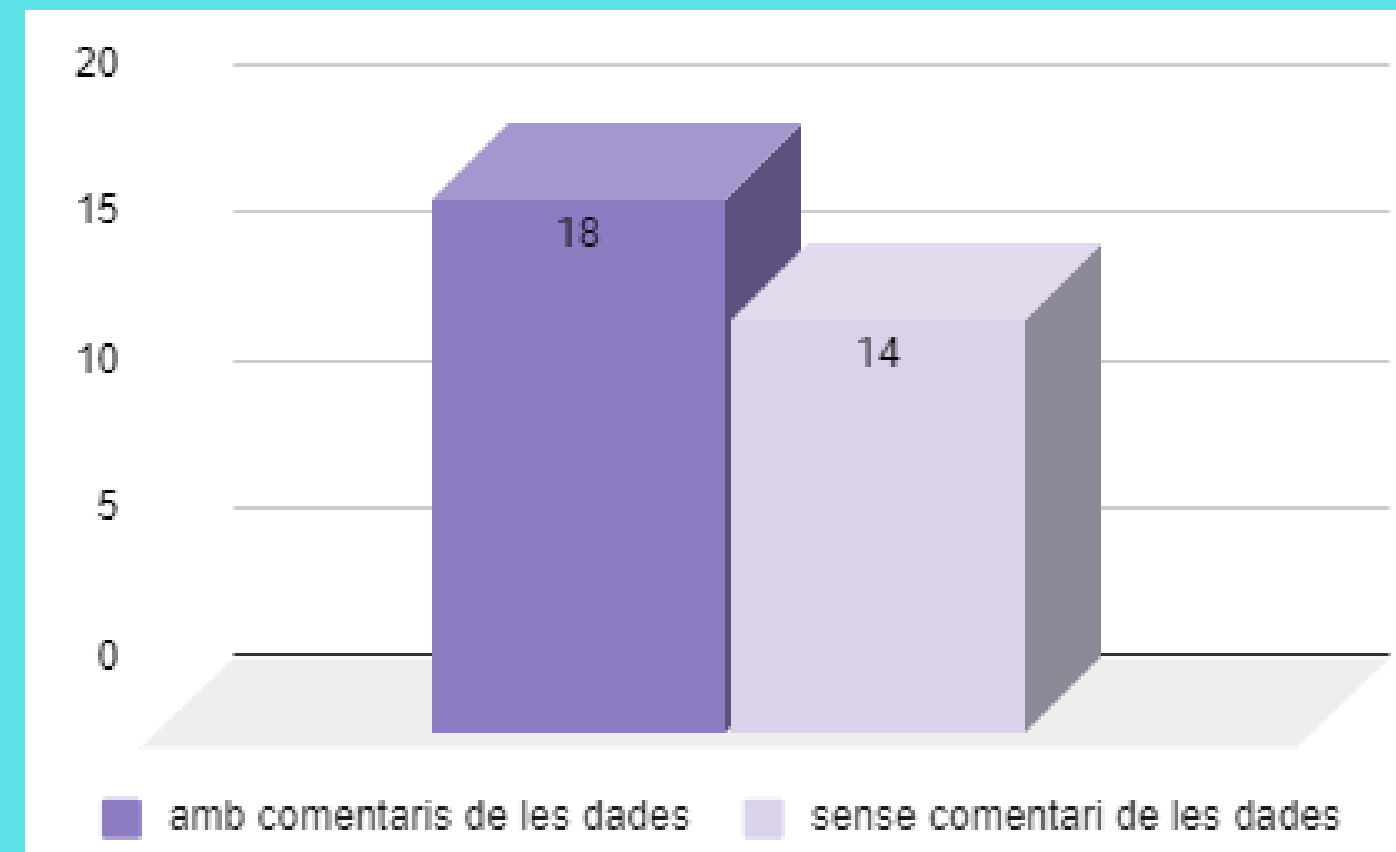
... i dels 413 indicadors proposats a les cartes de servei, hem recollit i publicat 426 indicadors



4 CARTES DE SERVEIS

Instrument de garantia de la qualitat dels serveis públics, basada en la millora contínua de la gestió, amb el resultat d'una administració digital, eficient, inclusiva i transparent.

De les 32 cartes de serveis aprovades i publicades, en el 56,25% es presenta un comentari explicatiu de les dades publicades al Portal de les Cartes de Serveis.



NOU CODI ÈTIC

Definició i implementació de la infraestructura
Metodologia de treball nou codi

Difusió del nou Codi ètic (13/02/2023)	Redacció de la Instrucció de la Bústia ètica i de bon govern
Procés de constitució del nou Comitè d'ètica (8/05/2023)	Acord d'aprovació de la Bústia ètica
Procediment de selecció dels membres del Comitè d'ètica (total de 18 persones)	Vinculació de la Bústia ètica amb el Portal de Transparència
Acord de nomenament dels membres	Difusió canals de comunicació d'integritat i ètica pública (5/10/2023)
Autoritzacions de confidencialitat, dret d'imatge	Difusió dels membres del Comitè d'ètica (10/11/2023)



Comitè d'ètica



Sessions i actuacions del Comitè ètica

13 de juliol - Primera sessió ordinària

Presentació dels nous membres del comitè.

Presentació dels resultats de l'Enquesta sobre ètica a l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Història de l'ètica a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat: Del primer codi ètic del 2012 al nou codi ètic del 2022.

10 d'octubre - Jornada de treball

Treballar actuacions per donar a conèixer el contingut del nostre codi ètic a tota l'organització.

Proposta dels elements bàsics d'identitat visual del Comitè d'Ètica: logo (CubÈtic), equip de referents d'ètica (Influètics), etc.

Proposta de possibles accions per treballar els valors del codi.

28 de setembre - Segona sessió ordinària

Explicació de la metodologia i el procés participatiu per a la construcció i aprovació de l'actual codi ètic i dels seus 6 valors.

Presentació d'uns vídeos sobre cadascun dels sis valors.

Presentació de candidatures voluntàries i elecció de les persones que actuaran com a president/a, vice-president/a i secretari/ària del comitè.

26 d'octubre - Tercera sessió ordinària

Formació en línia i reunió virtual amb l'Oficina Antifrau de Catalunya per aprofundir coneixements sobre el servei Dialètic i el procediment de raonament ètic.

Signatura de l'acta de l'acord d'elecció dels membres que ocuparan la presidència, vicepresidència i secretaria del Comitè d'ètica.



ÍNDEX



Comitè d'ètica



Sessions i actuacions del Comitè ètica

10 de novembre

Ajuntaflaix de presentació del Comitè

Presentació de la composició del Comitè d'Ètica a tot el personal de l'organització que inclou una fotografia que es van fer els membres del comitè al balcó de l'Ajuntament, junt amb l'alcalde i els seus referents tècnics i polítics, que els van voler mostrar el seu suport institucional.

28 de novembre - Quarta sessió ordinària

Taula rodona sobre els codis d'ètica al món local, dirigida per la Síndica de Greuges de Sant Boi, amb la participació de les persones que ocupen i van ocupar abans les sindicatures de greuges de Terrassa i Mollet del Vallès.

14 de desembre - Cinquena sessió ordinària

Presentació, debat i aprovació de la principal metodologia de funcionament i treball col·laboratiu del comitè: sistema dinàmic de treball i procés de raonament ètic.
Primera fase debat i elaboració d'accions per a la implementació efectiva dels valors del codi ètic a la nostra organització.



6 SANT BOI RESPON

6.085 Propostes d'actuació o millora i suggeriments

-> 96,71% valorats

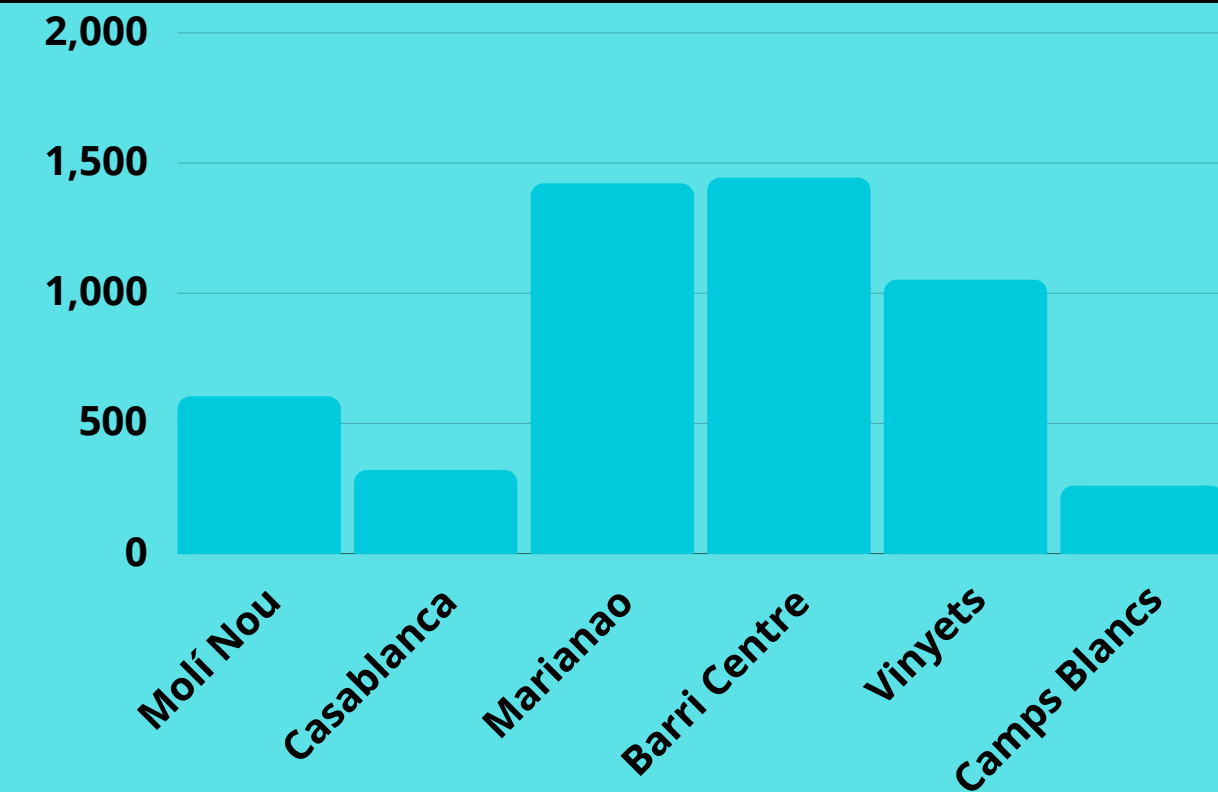
Origen

Ambit tècnic
1052

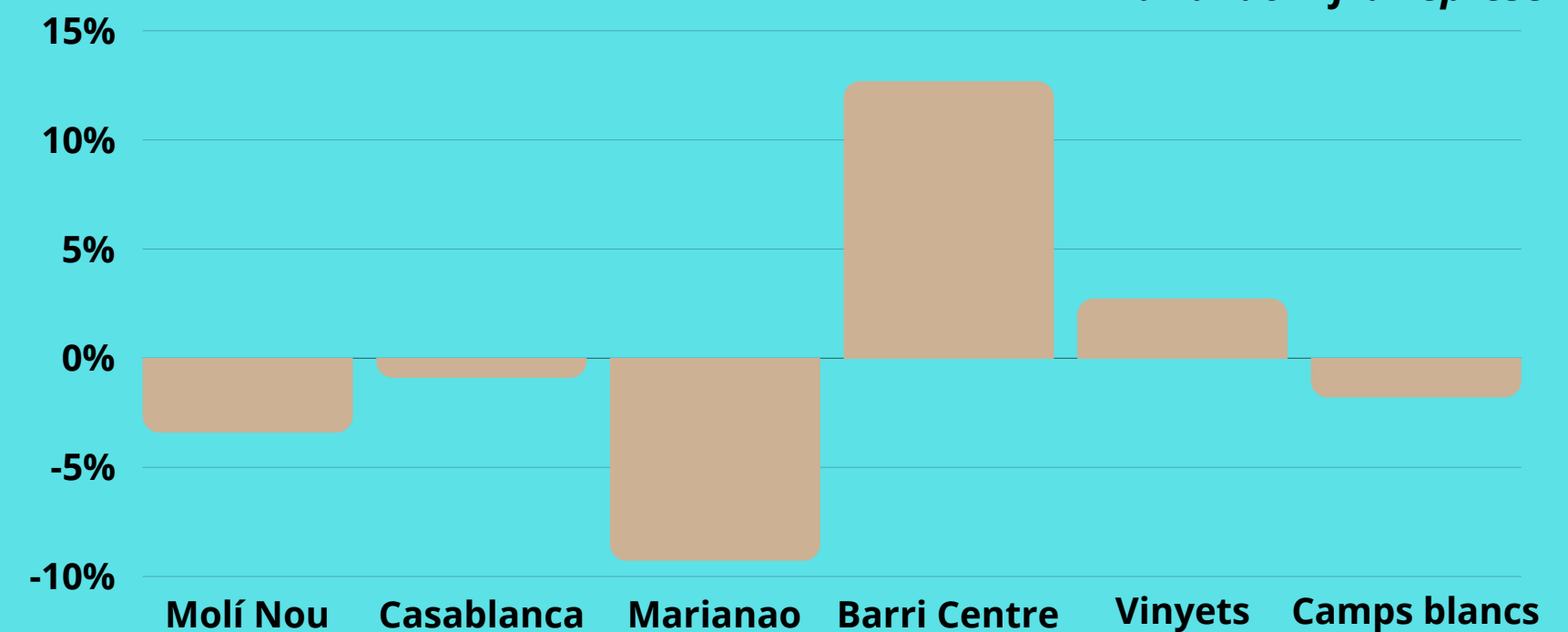


Ciutadania
5033

Per barri



Variació en relació a la població



Barri centre sobre-representat
Marianao infra-representat

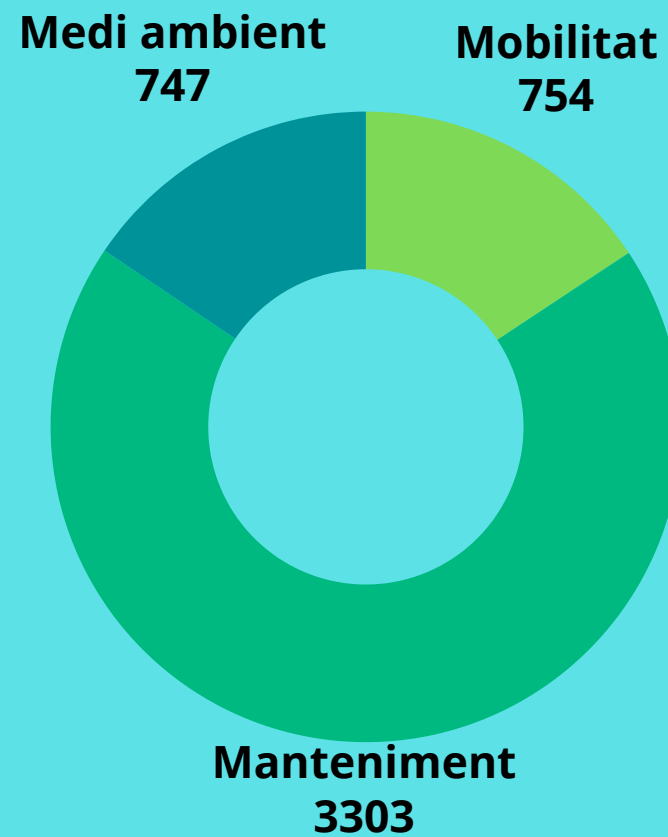


ÍNDEX



6 SANT BOI RESPON

Tipologia

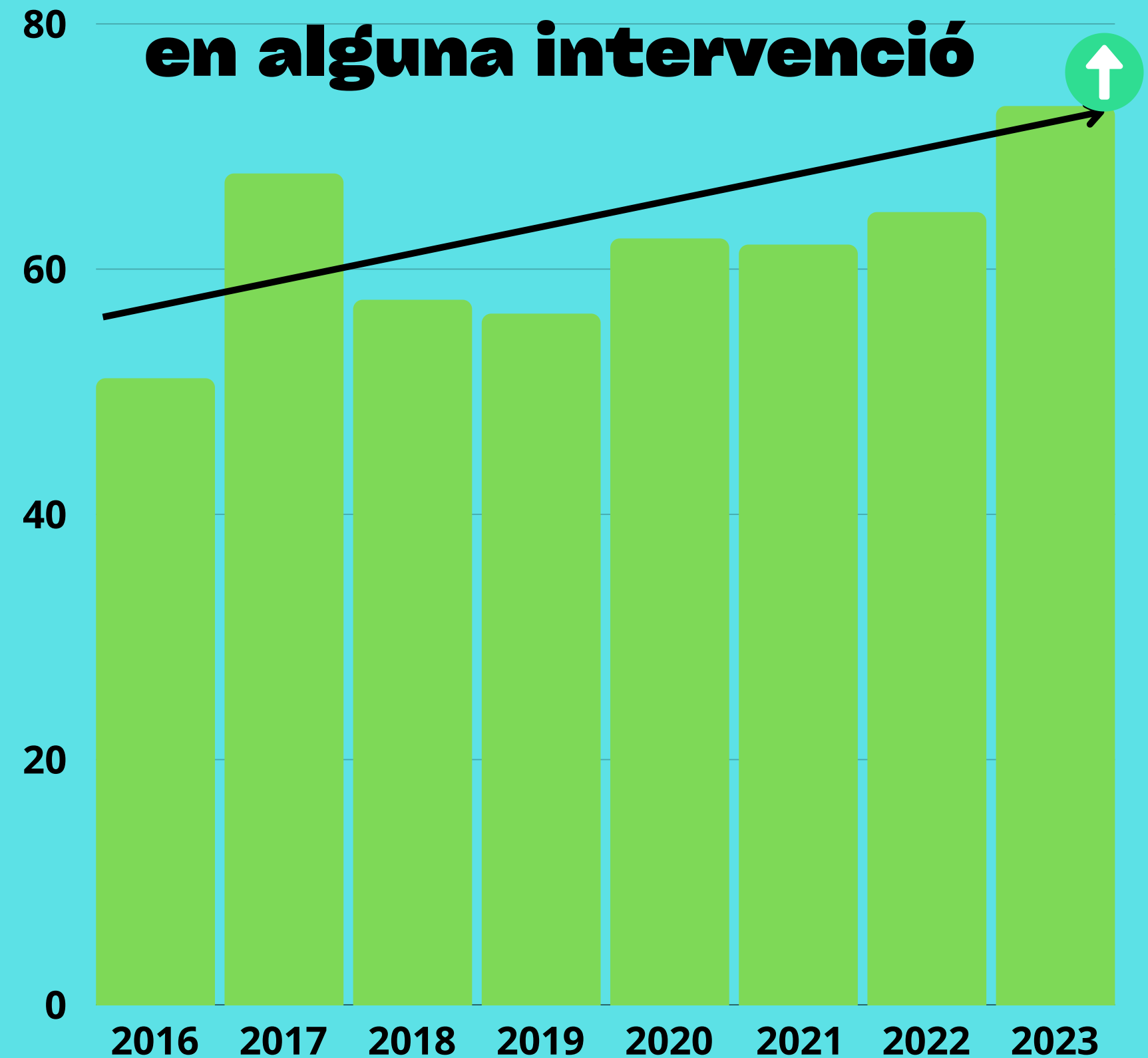


Manteniment -> neteja viària 37,20%,
voreres 8,23% i arbrat 8,80%

Mobilitat -> Senyalització vertical 32,49%,
pilones 22,95%

Medi ambient -> escarbats 25,92% i
enllumenat públic 29,83%

% expedients que deriven en alguna intervenció



Altres gestions:

1. Demandes als responsables per tal de tancar els expedients del 2023.
2. Seguiment setmanal dels expedients de gestió de la resposta.
3. Seguiment setmanal dels expedients caducats.
4. Assistència continuada als responsables de resposta.
5. Actualització tipologies d'equipaments.
6. Publicació al Portal dels expedients rebuts.
7. Informe setmanal i semestral.

Correus gestió i manteniment SantBoi Respon	500
Respostes donades per correu electrònic	87,52%
Respostes donades per correu ordinari	2,92%
No es vol resposta	8,13%
Motiven alguna intervenció per part de l'ajuntament	72,31%

TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA	18,70 dies
-------------------------	------------

Classificació dels expedients segons temàtica proposada pel Síndic de Greuges

Resultat de la gestió

Expedients N222	342
Propostes d'acord	10
Estimació parcial	3
Denegació	3
Desistiment	3
No admissio	1
Requeriment de concreció	4

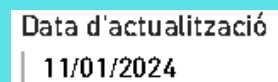
Unitats Orgàniques tramitadores

Unitat arxiu i documentació	230	67,25%
Unitat de llicències d'activitats	17	16,95 %
Departament de llicències d'obres	27	
Servei de Recursos Humans	2	
Patrimoni i Biblioteques	12	
Reclamacions davant la GAIP	2	0,59%

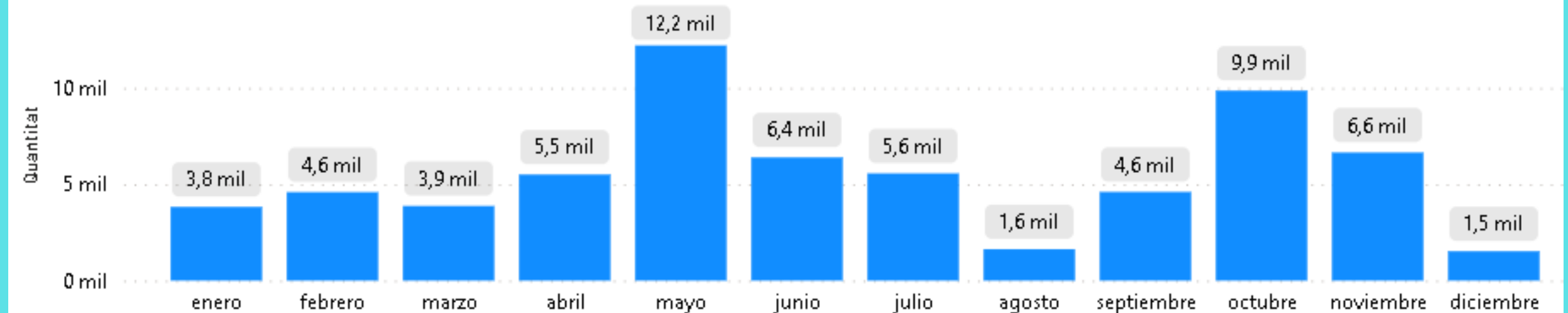
Informació institucional i organitzativa	10
Acció de govern i normativa	2
Contractes, convenis i subvencions	1
Gestió econòmica	2
Gestió de serveis públics	2
Canals i mecanismes de participació ciutadana	0
Altra informació (consulta d'expedients d'obres, activitats, etc)	325

Altres gestions:

- 1. Qüestionari Síndic de Greuges 2023
- 2. Seguiment estat expedients
- 3. Millora dels acords d'accés a la informació
- 4. Implantació recomanacions de la Sindicatura de Greuges
- 5. Accions de difusió del Dret d'Accés a la Informació al [Portal de Transparència](#)
- 6. Tramitació de les reclamacions a la GAIP i resposta



Estalvi: 303.287,60 €



**AUDITORIA
2023**

AUDITORIES PERIÒDIQUES INSS

Sol·licitud d'Ajut Econòmic i Sol·licitud d'IBI social

X811/2023/002237 , X811/2023/002272,
X811/2023/002156, (N627/2023/000007-
vinculat expedient IBI - X838)

**TOTES LES AUDITORIES
REALITZADES AMB ÈXIT**



Identifiquem els expedients de que es tracta l'auditoria

Identifiquem la normativa reguladora d'acord a la finalitat de tramitació

Identifiquem si tenim autoritzats els accessos

Identifiquem si les persones que han fet les consultes estan autoritzades per fer-les

Identifiquem si per a les consultes cal consentiment o no

Identifiquem si s'escau , altres bases de dades relacionades amb l'auditoria (Habitatge Generalitat, Hèstia, etc...)

Identifiquem si les instàncies incorporen consentiment o informació de què es realitzarà la consulta

Interlocuem amb els departament/s i persones responsables a qui va dirigida l'auditoria per a la preparació de la informació a lliurar

Lliurem la documentació a l'entitat auditoria (informes, bases reguladores, normativa, sol·licituds, evidències...)





Revisió i actualització del Catàleg de Serveis

104 Seveis publicats

Vinculació i integració amb el Portal de Transparència

ES Other languages

Pl. Ajuntament, 1 - 08830 Sant Boi de Llobregat

Portal de TRANSPARÈNCIA

Bon Govern Informació Activitat Pública Govern Obert

Sou a: Inici / Informació Activitat Pública / Publicitat Activa / Normativa, procediments i informació jurídica / Catàleg de serveis

Catàleg de serveis

08/01/2024 11:28:16

> Habitatge

> Urbanisme

> Via pública

> Seguretat ciutadana

> Serveis de ciutat

> Medi ambient i entorn natural

> Agricultura

> Serveis socials

> Infància i família

> Igualtat d'oportunitats

> Salut pública

> Educació

> Cultura

> Esports

> Promoció econòmica i ocupació

> Comunicació

> Participació ciutadana

> Cooperació, solidaritat i pau

> Serveis de caracter general

Enquesta de satisfacció sobre el Portal de Transparència

Transparència

Veure Origen

Sortir

Organigrama

Petició Dades

Subvencions

Normativa

Catàleg Serveis

1. Generar arxiu (XML)

2. Obtenir fitxer generat



Encàrrec del Gabinet d'Alcaldia de centralització i seguiment des del nostre Servei de les comunicacions de la Sindicatura i altres òrgans de control

Seguiment de les peticions i tramitació pel gestor d'expedients i resposta via EACAT a Sindicatura

N694 Informes que ens han demanat de la Sindicatura de Greuges de Catalunya
5 expedients tramitats

M244 Recomanacions dels òrgans de control:
Sindicatura local de greuges
Sindicatura de greuges de Catalunya
Sindicatura de comptes de Catalunya
Defensor del pueblo
3 expedients tramitats

EXP.	ASSUMPTE
N694/2023/001539	AO-00175/2023 CEM CAN FELIPA. PROJECTES ESPORTS INCLUSIUS
N694/2023/001568	Q-04395/2023 INF SERVEIS SOCIALS (sobre menor amb síndrome)
N694/2023/001573	Q-07285/2023 PROBLEMÀTICA PANEROLES (relacionada amb c Rutlla)
N694/2023/001575	Avaluació Drets d'accés
N694/2023/001704	Q-00711/2023 PROBLEMA SOROLL RECOLLIDA CONTENIDORS

Núm. Expedient	Exp. relacionat	Assumpte
M244/2023/000001	AO SMG M242/2023/000218	Drets humans
M244/2023/000002	M242/2023/000088	Desacord desestimació reclamació patrimonial
M244/2023/000003		Informació infracció circulació

LLEI 2/2023 DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES QUE INFORMEN SOBRE INFRACCIONS NORMATIVES I DE LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ



CANALS D'INFORMACIÓ



Font imatge: <https://www.canadianfraudlaw.com>

Què són?

Són canals d'informació per tal de facilitar a aquelles persones que tenen o han tingut relació laboral o professional amb l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, de comunicar les infraccions de l'ordenament jurídic que hagin detectat en l'àmbit laboral o professional sobre qualsevol acció o omissió que pugui constituir infracció del Dret de la Unió Europea i accions o omissions que puguin ser constitutives d'infracció penal administrativa greu o molt greu.

La llei està formulada per a l'especial protecció de les persones informants però també té en compte la confidencialitat de tot el procés en relació a les persones intervinents

Canal intern

Es pot informar mitjançant el Canal intern d'informació que posa a disposició l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. Aquest canal és diferent de la bústia ètica però forma part també del sistema d'Integritat i de Bon Govern

Accés



Canal extern

O bé es pot informar mitjançant el Canal extern d'informació que posa a disposició l'OAC (Oficina AntiFrau de Catalunya)

Accés

Més

Per conèixer amb més detall l'organització, l'ús i el funcionament que regula aquest canal de comunicació, podeu consultar la [Llei](#).



Si no vols deixar el rastre de l'adreça IP i vols navegar de manera anònima, utilitza el navegador **Tor**



AJUNTAMENT
SANT BOI
 DE LLOBREGAT

Canals de comunicació d'integritat i ètica pública

Canal intern d'informació - Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

És una eina que permet informar sobre infraccions normatives i lluita contra la corrupció.

Pot ser utilitzat per aquelles persones que hagin obtingut informació sobre infraccions en un context laboral o professional vinculat a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

Definició del funcionament del Canal intern d'Informació a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

Aprovació de la Instrucció de funcionament del Sistema Intern d'Informació i la seva difusió.

Acord de nomenament de la persona Responsable del Sistema intern i el procediment de gestió d'informacions.

Solució tecnològica bústia AOC per donar compliment al Canal intern d'informació.

Compliment del tràmit de consulta prèvia amb les forces sindicals.

Assessorament i coordinació per a la implantació del Sistema i Canal intern a les Empreses Municipals.

