



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT



INTEGRITAT I INNOVACIÓ

MEMÒRIA 2024

.....

SERVEI DE QUALITAT, TRANSPARÈNCIA I INNOVACIÓ
UNITAT DE TRANSPARÈNCIA

ÍNDEX

1

SISTEMA D'INTEGRITAT CORPORATIU

2

ÈTICA

3

SISTEMA I CANAL INTERN D'INFORMACIÓ

4

PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

ÍNDEX

5 INVENTARI DE NORMATIVA

6 SANT BOI RESPON

7 DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ

8 CARTES DE SERVEIS

ÍNDEX

9 CATÀLEG DE SERVEIS

10 AVALUACIÓ ÒRGANS DE CONTROL

11 PREMI NOVAGOB

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](#)



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](#)

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](#)

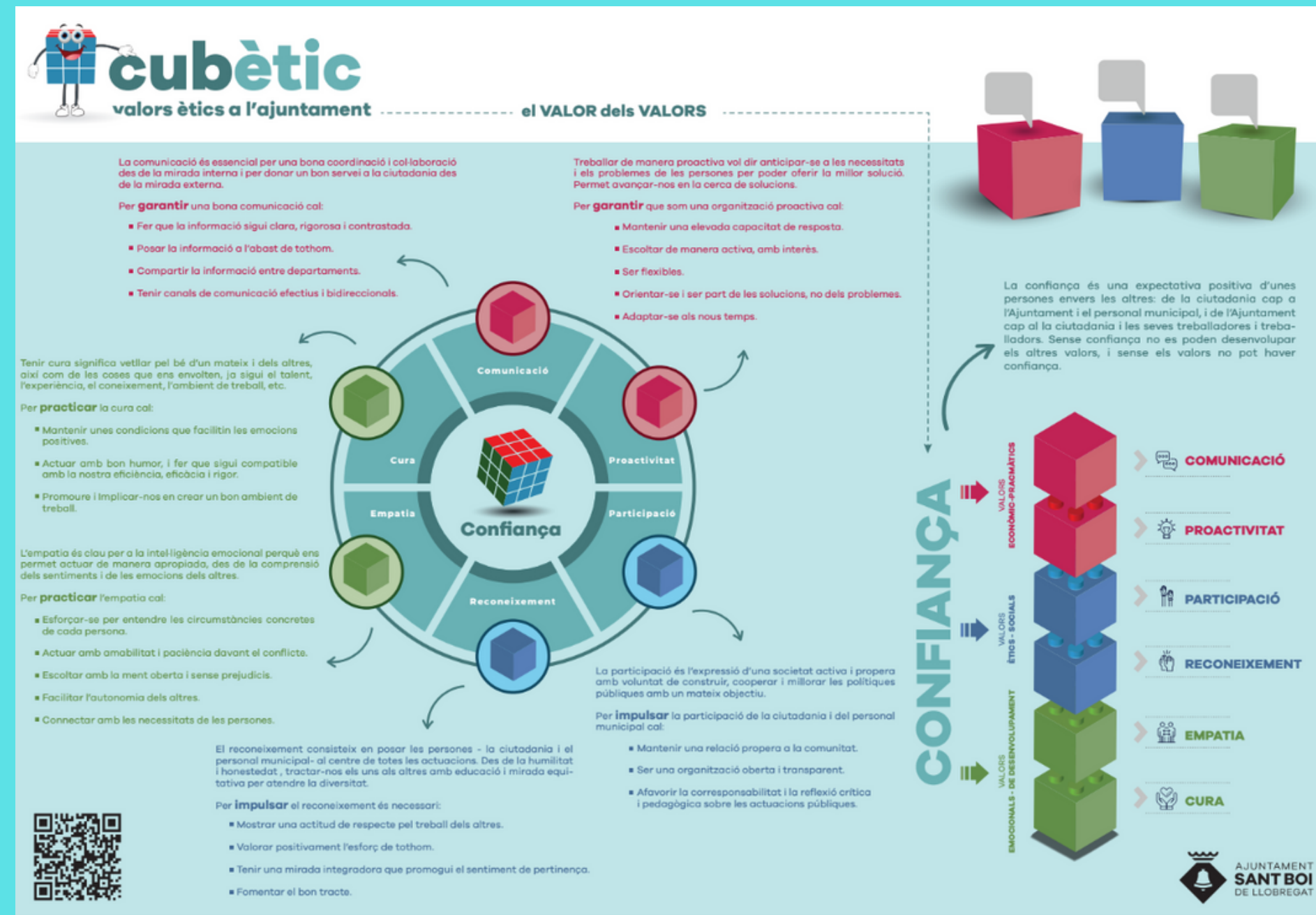


CREACIÓ SITE INTRANET - ESPAI DE CONSTRUCCIÓ ÈTICA

Codi Ètic i difusió dels Valors Ètics aprovats



Espai de Construcció Ètica
De l'Ajuntament i les empreses
municipals, als apartats Nosaltres i
Ajuntament.



ESPAI AMB VALORS

GARANTIR



**Comunicació
Proactivitat**

IMPULSAR



**Participació
Reconeixement**

PRACTICAR



**Empatia
Cura**



Sessions i actuacions en matèria d'ètica

Sessions del Comitè d'ètica
5 sessions ordinàries l'any 2024

Sessions de construcció col·lectiva
“Dels Valors a les bones pràctiques”:
7 sessions Biblioteca JRubió i Balaguer
245 persones assistents

Disseny de qüestionari de percepció dels valors ètics
241 qüestionaris emplenats

Respostes a qüestionari de satisfacció de sessions de
construcció col·lectiva: 98
Respostes a qüestionari de satisfacció sessions ètica: 33

Difusió del Codi ètic i valors ètics als centres de treball
Nombre de persones assistents: 180
Centres de treball visitats: 19

Membres del comitè d'ètica que han participat (sessions,
formació, visites centres de treball): 12
Membres participants de l'Equip del Servei de Qualitat,
Transparència i Innovació: 4
Membres de l'equip de direcció/polític: 2

Sessió formativa comandaments en Ètica pública (Aïda Palacios).
Total participants: 60
Sessió formativa Equip de govern/Direcció d'àrees (Begoña
Roman)
Total participants: 20
Sessions formatives al comitè d'ètica sobre Metodologia de la
deliberació (Aïda Palacios): 2

Participants en total d'actuacions: 523



Sessions i actuacions en matèria d'ètica

Acords de nomenament de nous membres del comitè d'ètica

Recomanació del Comitè d'ètica: Sobre l'acceptació de regals per part del personal que no té la condició d'alt càrrec

Presentació per Bústia ètica: qüestió sobre “conflictes d'interès”

Participació del comitè d'ètica en els projectes transformadors: Ètica en les dependències municipals

Enviament formulari: Voluntaris /àries per formar part del Comitè d'ètica

Tractament del material de treball fet en les sessions de construcció col·lectiva - difusió 2025

Tractament dels qüestionaris recollits en les sessions de construcció col·lectiva - difusió 2025

Difusió mitjançant AjuntaFlaix dels resultats de les valoracions de les sessions d'ètica

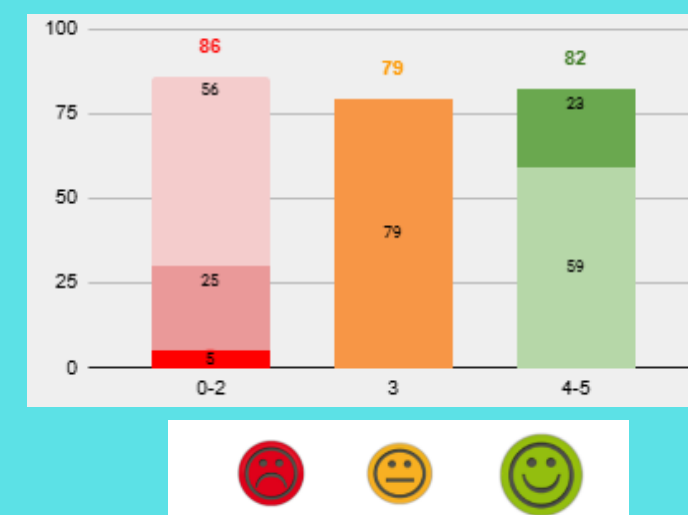
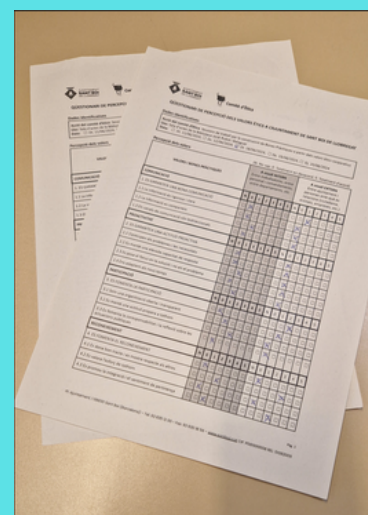


Sessions i actuacions en matèria d'ètica

Difusió Sistema d'Integritat de Ciutat > Espais de reflexió: Àrea de Ciutat Cohesionada



Anàlisi del resultat del qüestionari sobre la percepció dels valors ètics



Treball resum de les aportacions en sessions de construcció col·lectiva



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 omisió 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

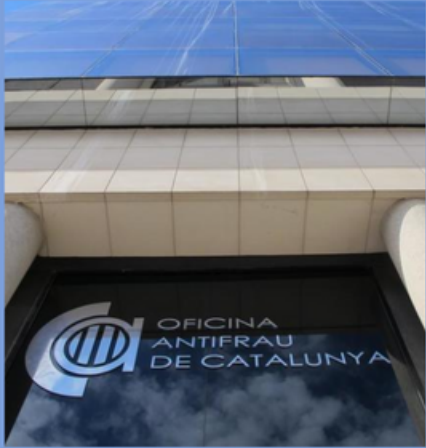
Es pot informar mitjançant el Canal intern d'informació que posa a disposició l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. Aquest canal és diferent de la bústia ètica però forma part també del sistema d'Integritat i de Bon Govern

Accés



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.

Assessorament i coordinació per a la implantació del Sistema i Canal intern a les Empreses Municipals.
Tractament de 3 expedients presentats pel Canal intern d'informació: M289 Informació d'infraccions
Un d'ells s'ha tractat com una qüestió ètica donat que no tenia caràcter d'infracció.



4 PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

Tràmits d'informació Pública

Assessorament i acompanyament a les publicacions.

70 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.

94 publicacions

140 modificacions

Aclariments amb ecityclic

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

68 correus

Avaluació interna Publicitat Activa

34 ítems no actualitzats

20 correus recordatoris

Accessos al Portal de Transparència

70 persones



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 2024

51/52 ítems

Informació actualitzada
Informació pendent d'actualitzar

98,08 % ítems

Indicadors que cal revisar i actuar
per millor valoració

1 ítem



Revisió i actualització de l’Inventari de normativa

L’any 2024 s’han incorporat 2 publicacions

Total de publicacions: 91

Portal de
TRANSPARÈNCIA

Bon Govern

Informació Activitat Pública

Govern Obert

Cerca en el lloc

☐ només a la secció actual

Sou a: Inici / Informació Activitat Pública / Publicitat activa i documentació municipal / Normativa, procediments i informació jurídica / Inventari de Normativa (ordenances, reglaments i altres disposicions generals)

Inventari de Normativa (ordenances, reglaments i altres disposicions generals)

Relació d'ordenances, reglaments i altres disposicions generals - Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

04/03/2025 10:39:51

> Organització Municipal

> Serveis i Espais Públics

> Activitats i Obres

> Urbanisme

> Via Pública, Mobilitat i Circulació

> Medi ambient

> Foment i suport a Entitats i Ciutadania

Transparència

Veure Origen

Sortir

Organigrama

Petició Dades

Subvencions

Normativa

Catàleg Serveis

Normativa

1. Generar arxiu (XML)

2. Obtenir fitxer generat

Genera arxiu XML amb la normativa municipal:

> Recursos humans

> Ètica i Bon Govern

> Fiscals

> Altres disposicions de caràcter general

> Imprimeix-ho

> Comparteix

Enquesta de satisfacció sobre el Portal de Transparència

ÍNDEX

6 SANT BOI RESPON

LA TRANSPARÈNCIA EFECTIVA

7.023 Propostes d'actuació o millora i suggeriments

-> 97,6% valorats

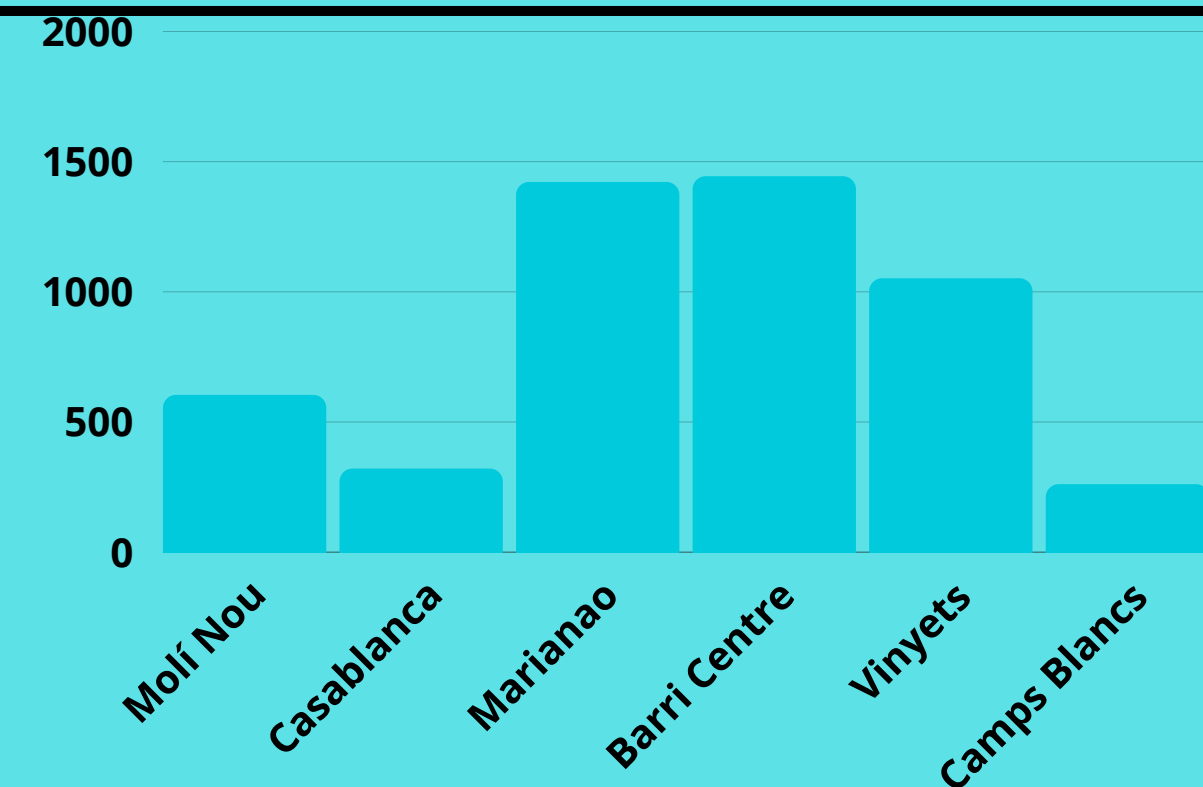
Origen

Ambit tècnic
1075

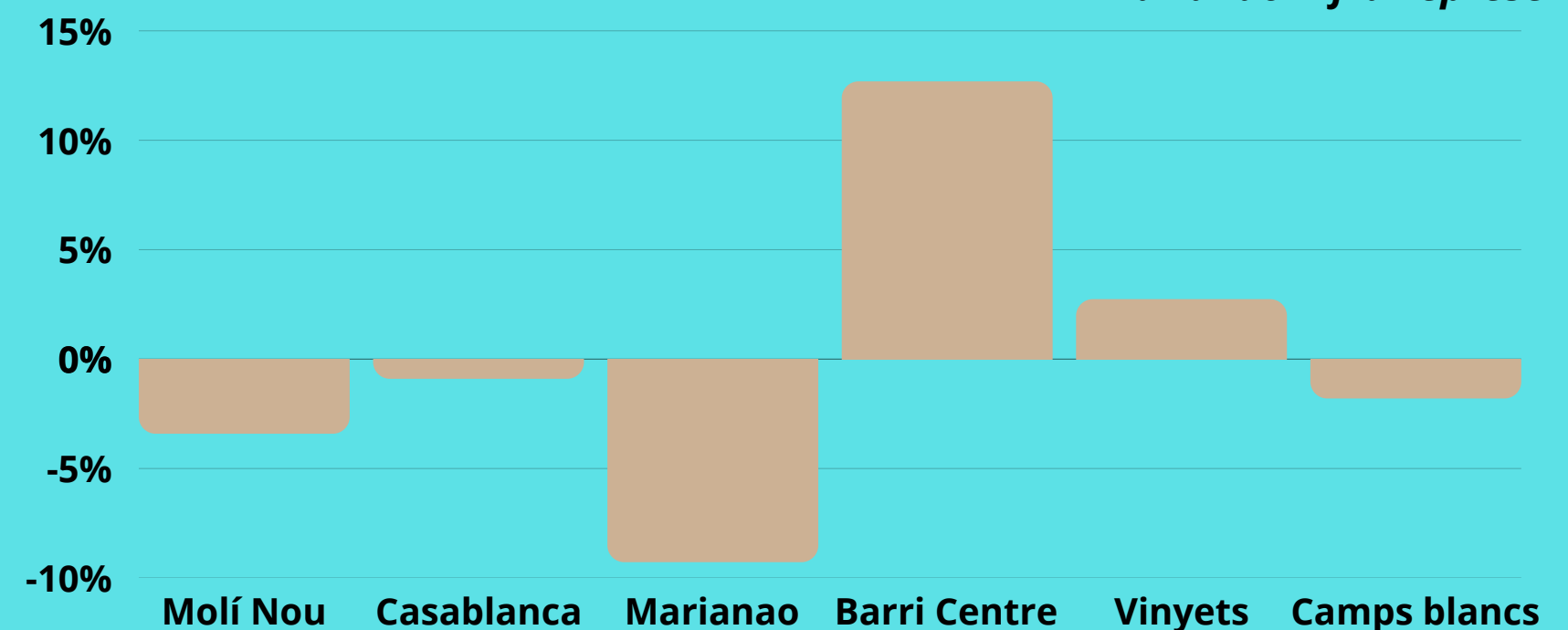


Ciutadania
6107

Per barri



Variació en relació a la població



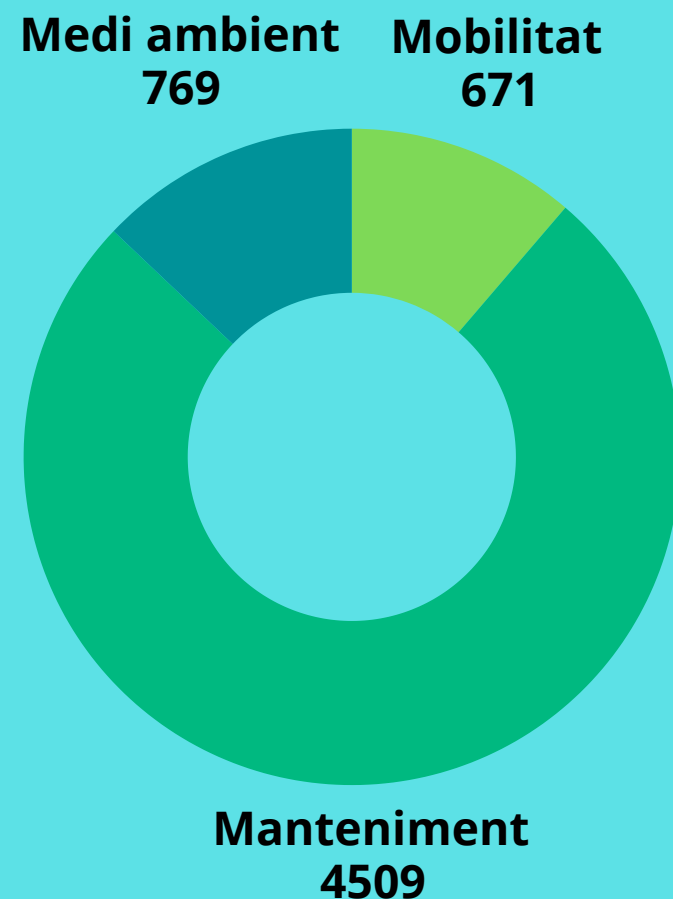
*Barri centre sobre-representat
Marianao infra-representat*



ÍNDEX



Tipologia

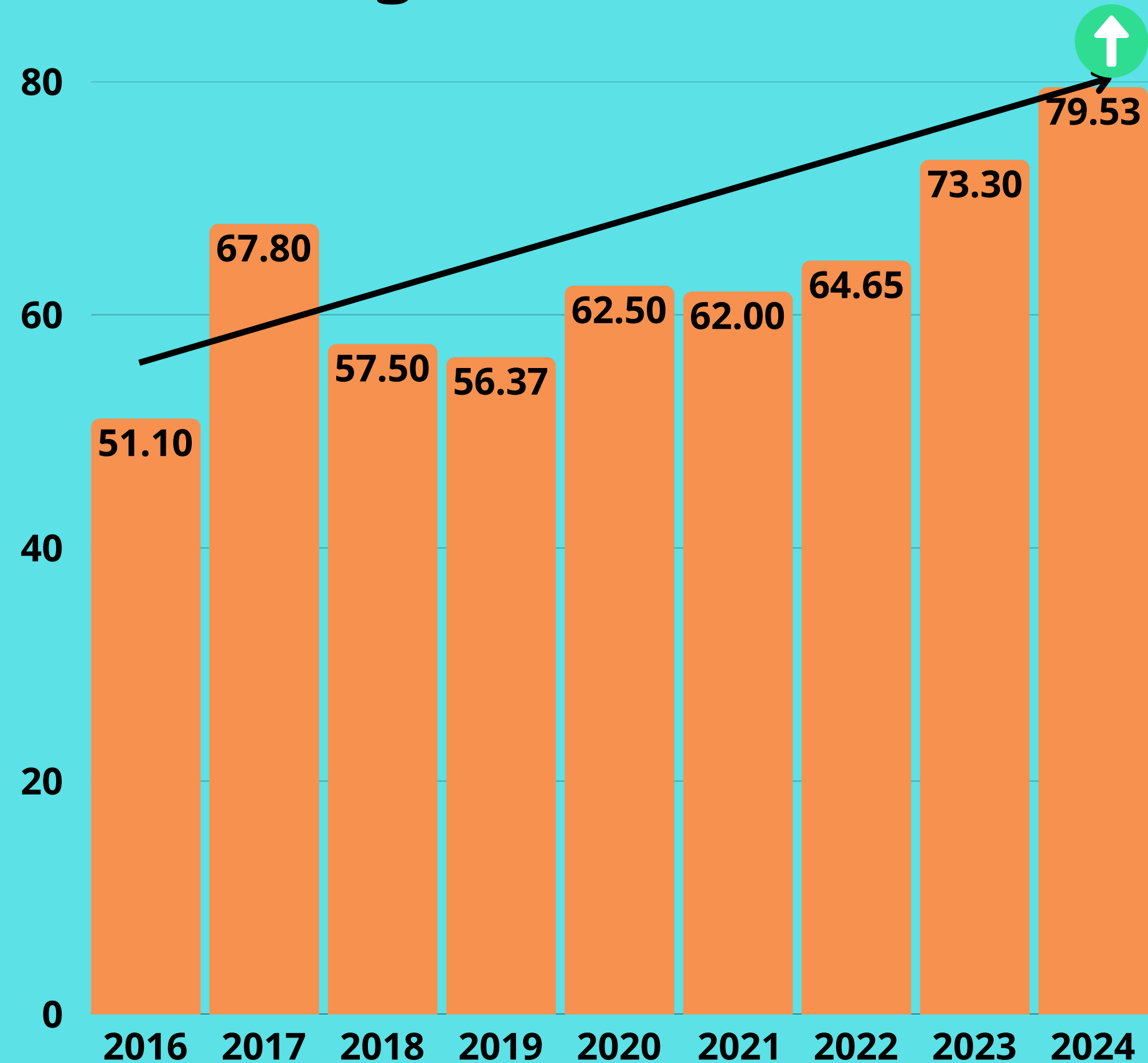


Manteniment -> neteja viària 48,2%, voreres 6,67% i arbrat 5,01%

Mobilitat -> Senyalització vertical 35,77%, pilones 40,09%

Medi ambient -> escarbats 26,53% i enllumenat públic 20,81%

% 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.
8. Seguiment d'expedients vinculats al projecte de proximitat.
9. S'han identificat 31 categories de barri.

Correus gestió i manteniment SantBoi Respon	990
Respostes donades per correu electrònic	82,76%
Respostes donades per correu ordinari	3,34%
No es vol resposta	11,56%
Motiven alguna intervenció per part de l'ajuntament	79,53%
Expedients arxivats des dels barris	35%

TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA	14,74 dies
-------------------------	------------



Resultat de la gestió

Expedients N222	417
Propostes d'acord	20
Admissió	2
Estimació parcial	3
Denegació	13
Desistiment	0
No admissio	1
Pròrroga	1
Requeriment de concreció	0

Altres gestions:

Unitats Orgàniques tramitadores

Unitat arxiu i documentació	245	58,75 %
Unitat de llicències d'activitats	48	26,38 %
Departament de llicències d'obres	41	
Servei de Recursos Humans	13	
Patrimoni i Biblioteques	8	
Reclamacions davant la GAIP	12	2,64 %

Classificació dels expedients segons temàtica proposada pel Síndic de Greuges

Informació institucional i organitzativa	7
Acció de govern i normativa	1
Contractes, convenis i subvencions	1
Gestió econòmica	1
Gestió de serveis públics	3
Canals i mecanismes de participació ciutadana	0
Altra informació (consulta d'expedients d'obres, activitats, etc)	404

1. Qüestionari Síndic de Greuges 2024
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

Desplegament Cartes de Serveis

Manteniment i actualització del 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

Adaptació de les cartes al nou organigrama polític-tècnic 2023-2027

Implementació sistema d'avaluació dels compromisos.

Revisió compromisos/indicadors de 33 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

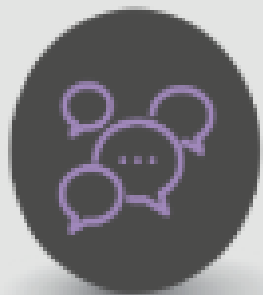


PORTAL DE CARTES DE SERVEIS

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

MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL PORTAL

EDICIÓ DE GRÀFICS

REPORT DE LES DADES DE LES CARTES

GESTIÓ GOOGLE SITES

**APROVACIÓ CARTA DE SERVEI GESTIÓ
CEMENTIRI MUNICIPAL**

**ADAPTACIÓ DE LES CARTES AL NOU
ORGANIGRAMA POLÍTIC-TÈCNIC**



ÍNDEX



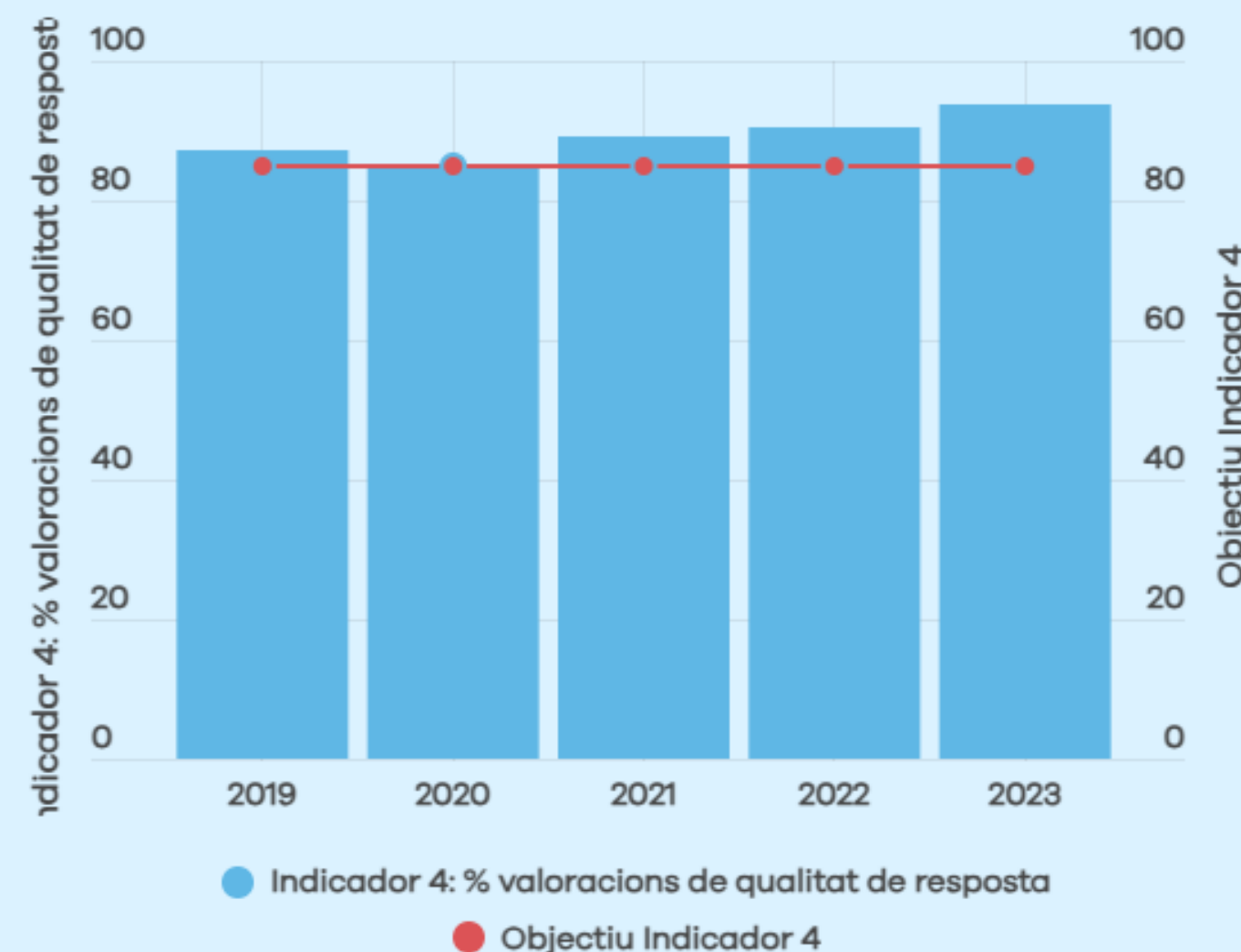
8 CARTES DE SERVEIS



Espai Municipal d'Atenció a les Persones
Avaluació

CARTES DE SERVEIS APROVADES	33
COMPROMISOS PROPOSATS ANY 2024	225
INDICADORS REPORTATS ANY 2024	369
CARTES DE SERVEIS PROPOSADES DES DE LA UNITAT DE TRANSPARÈNCIA	19

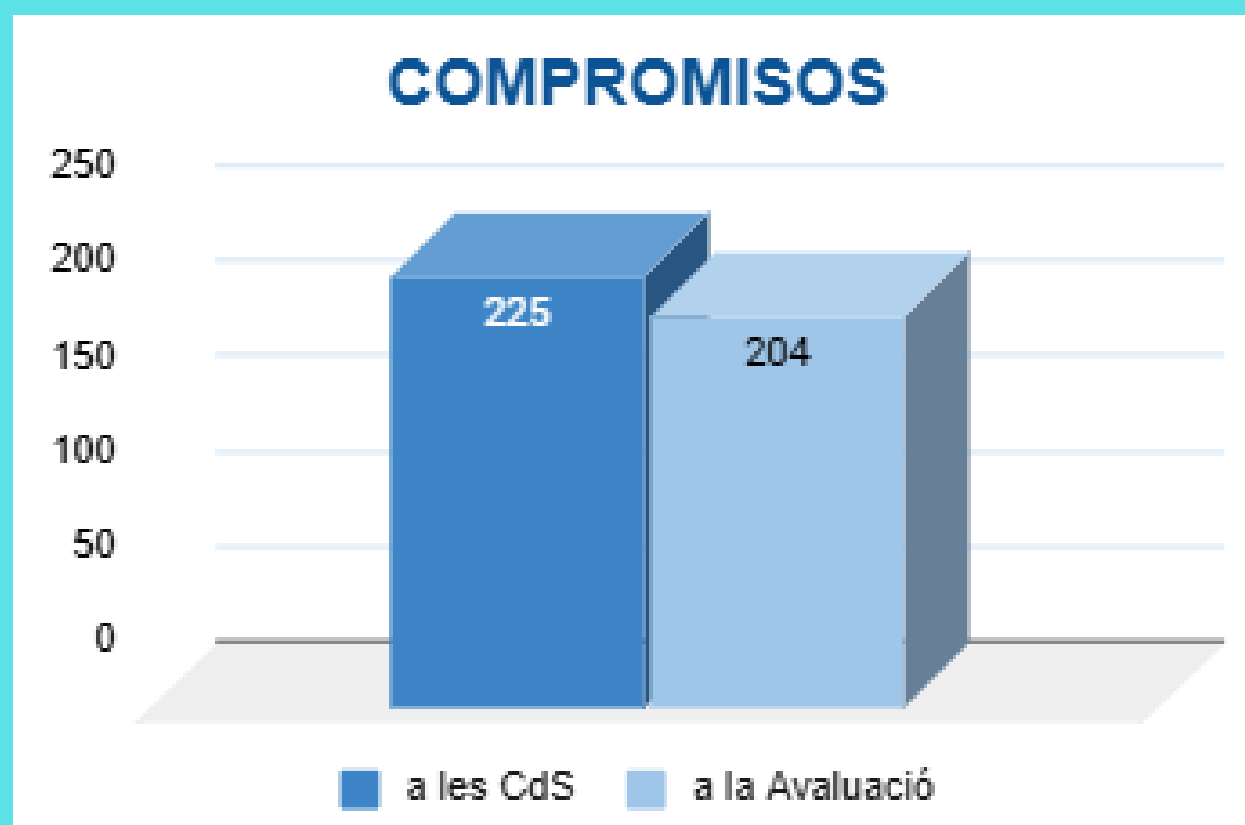
Indicador 4: % de persones amb valoració de la qualitat de resposta superior a 4.



ÍNDEX

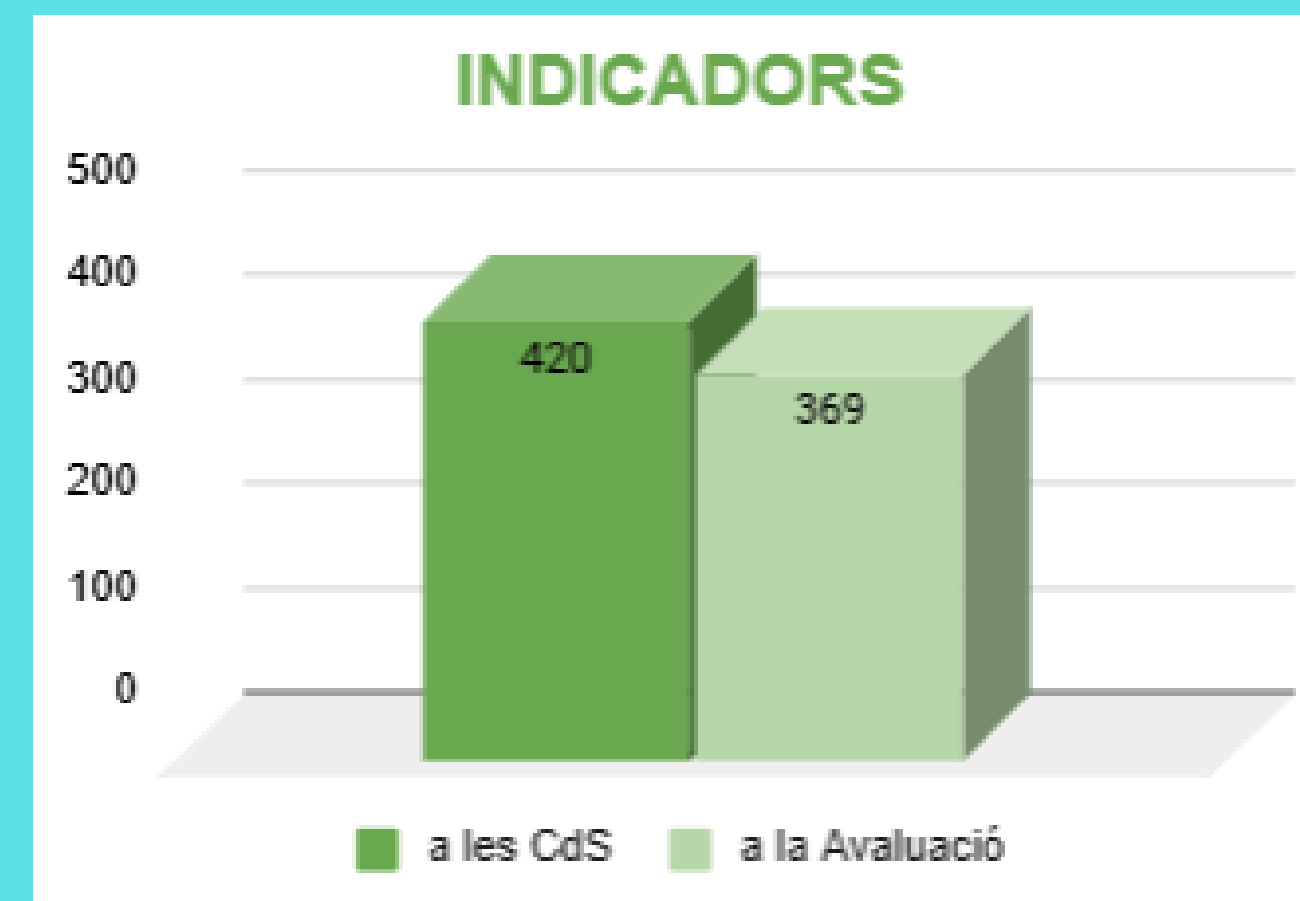


Analitzades les cartes de serveis aprovades i publicades observem que:



Hem publicat dades del 90,66% dels compromisos identificats a les cartes

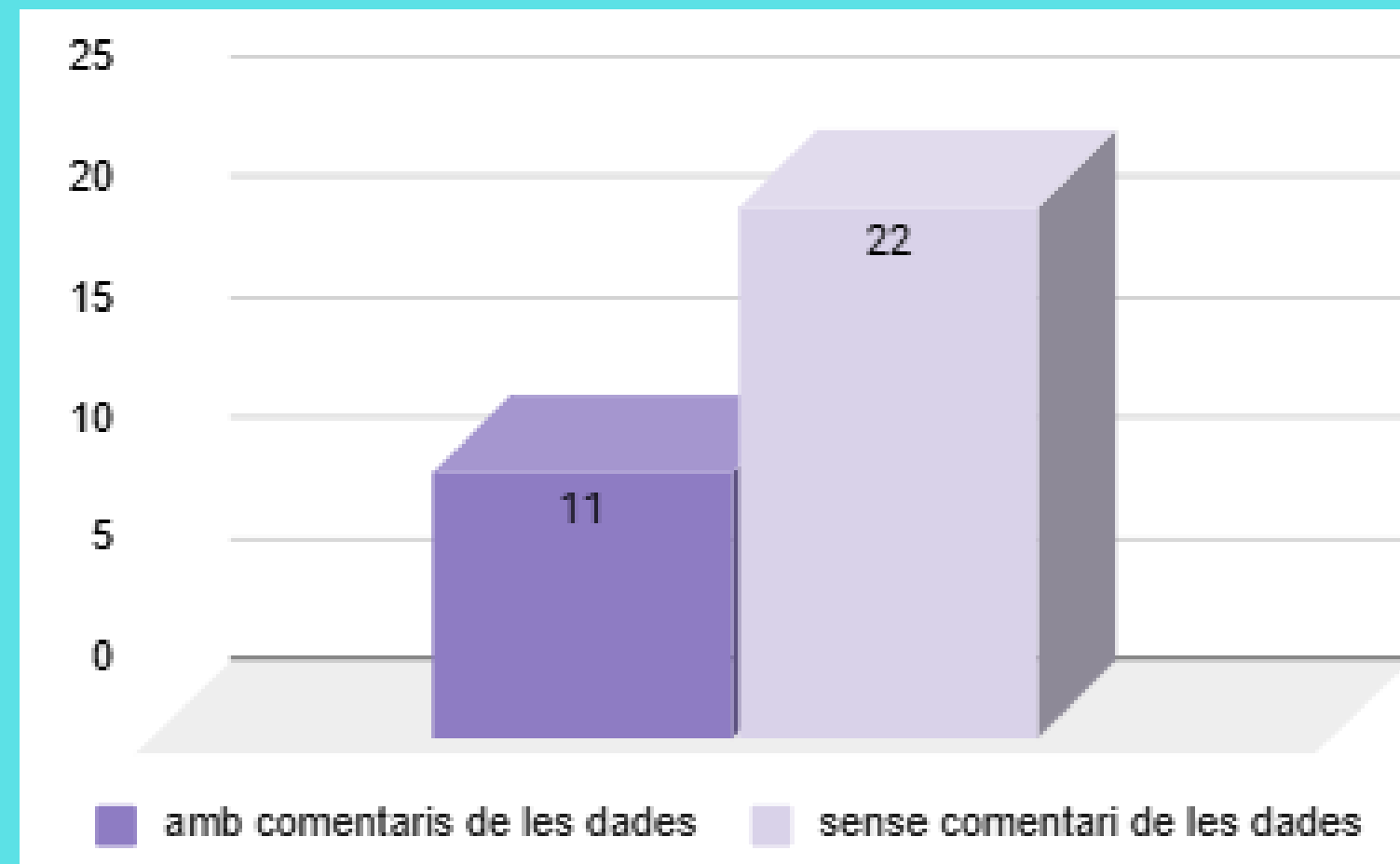
... i dels 420 indicadors proposats a les cartes de servei, hem recollit i publicat 369 indicadors



8 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 33 cartes de serveis aprovades i publicades, en el 33,33 % es presenta un comentari explicatiu de les dades publicades al Portal de les Cartes de Serveis.





Revisió i actualització del Catàleg de Serveis

104 Serveis publicats i revisats

Vinculació i integració amb el Portal de Transparència

ES Other languagesPl. Ajuntament, 1 - 08830 Sant Boi de Llobregat

Portal de TRANSPARÈNCIA

Bon GovernInformació Activitat PúblicaGovern 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

Organigrama

Petició Dades

Subvencions

Normativa

Catàleg Serveis

Veure Origen

Sortir

1. Generar arxiu (XML)

2. Obtenir fitxer generat

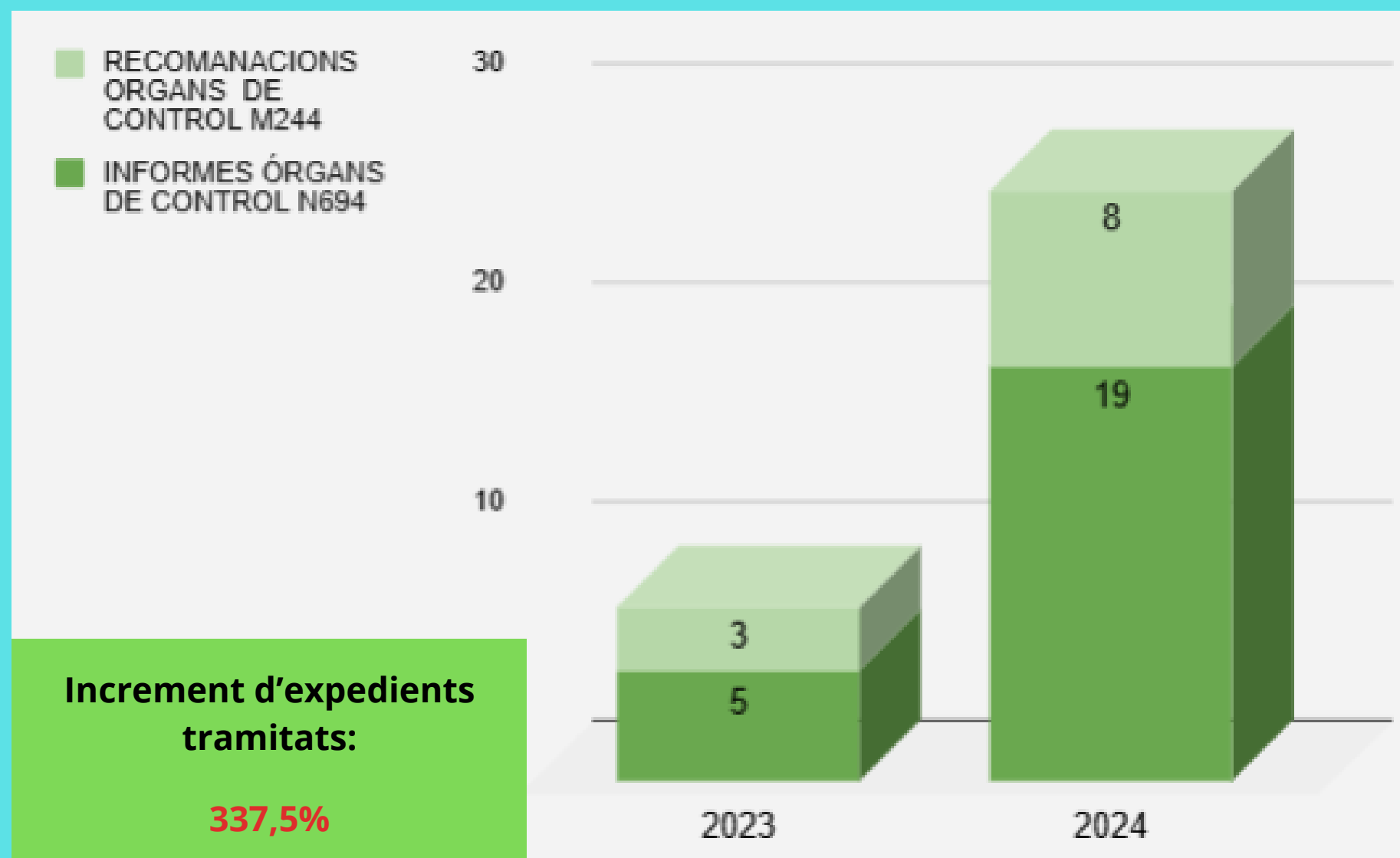


Encàrrec del Gabinet d'Alcaldia de centralització i seguiment des del nostre Servei de les comunicacions de la Sindicatura i altres òrgans de control

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

N694 Informes que ens han demanat :
Sindicatura de greuges de Catalunya
Sindicatura de comptes de Catalunya
Defensor del pueblo
Sindicatura Municipal de greuges

19 expedients tramitats



M244 Recomanacions dels òrgans de control:
Sindicatura Municipal de greuges

8 expedients tramitats



La síndica de greuges de Catalunya ha presentat un estudi sobre el Dret d'accés a la informació pública a Catalunya, analitzant la seva evolució des de l'aprovació de la Llei de transparència del 2014.

Publicitat activa:

En l'índex global de desenvolupament de publicitat activa, hem assolit una puntuació de 100%, puntuació que està per sobre de la mitjana dels ajuntaments de Catalunya en el seu conjunt.

Per aquest motiu la sindica de greuges ens felicita a tots i totes pels resultats de l'avaluació!



Avaluació Dret d'accés a la informació

Ajuntaments més de 50.000
habitants responen en un 77,3%
dels casos

Ajuntament de Sant Boi de
Llobregat:

Resposta en un 100 % dels
casos

el 5 % de les
administracions tene
procés pautat

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat:

Expedient N222 normalitzat i integrat en el gestor
d'expedients

Es classifiquen tots els expedients

el 84 % de les
administracions no
classifiquem les peticions

31,7 % informen sobre les vies de
recurs

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat informa:
vies de recurs

comissió de garantia del Dret d'Accés a la Informació
Pública (GAIP)

síndica municipal de greuges



Avaluació Cartes de Serveis

Eina per garantir el dret a una bona administració i incideix en:

Oportunitat per redissenyar els processos de l'Administració des d'una òptica estratègica.

Impliquen un compromís amb els usuaris, una necessitat d'aportar valor en el servei, i poden ser un estímul per canviar models i transformar els serveis públics.

Calen més estudis sobre la percepció de la ciutadania de la qualitat dels serveis públics.

L'Ajuntament compleix indicacions de la sindicatura:

ampliació de nombres de cartes de serveis

adaptació al nou organigrama

incidim en la necessitat d'avaluar els serveis



PREMI NOVAGOB EXCEL·LÈNCIA 2024 PER AL PROJECTE SISTEMA D'INTEGRITAT DE CIUTAT



Projecte exemplar per promoure l'ètica com a valor fonamental de la gestió pública i ha destacat la seva contribució a reforçar la transparència i el retiment de comptes.

El projecte es du a terme mitjançant una estratègia col·laborativa, amb l'objectiu prioritari que sigui un projecte de ciutat i que compti amb la corresponsabilitat de la ciutadania.

De manera innovadora, es planteja incorporar una 'perspectiva d'integritat' a totes les polítiques públiques.

El 'Sistema d'Integritat de Ciutat' es basa en valors ètics i de transparència i planteja estratègies contra la corrupció i la 'mala administració'.