

CODI ÈTIC I DE CONDUCTA

**de l'Ajuntament
del Prat de Llobregat**



Ajuntament del
Prat de Llobregat

ÍNDEX

01

INTRODUCCIÓ I PROCÉS D'ELABORACIÓ

3

02

VALORS I CONDUCTES PARADIGMÀTIQUES

5

03

APLICABILITAT I SEGUIMENT

13

04

GLOSSARI

14

INTRODUCCIÓ

El Codi ètic i de conducta és una eina autoreguladora que s'insereix en el Sistema d'Integritat Institucional de l'Ajuntament del Prat de Llobregat. Amb el present Codi s'estableixen valors i principis ètics que han d'orientar tota actuació municipal del Prat de Llobregat. A més a més, en el marc d'aquests valors, es concreten algunes conductes paradigmàtiques que els exemplifiquen.

Els valors recollits en el Codi han d'orientar les conductes de persones de servei públic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, és a dir, de:

- ◆ Càrrecs electes
- ◆ Personal municipal propi de l'Ajuntament
- ◆ Personal d'empreses públiques

Els objectius del Codi ètic i de conducta són els següents:



Explicitar els valors de l'organització, per tal que tothom els reconegui.



Orientar en casos de dilemes ètics i conflictes d'interessos.



Ajudar a millorar l'actuació de les persones de servei públic.



Empoderar i educar la ciutadania, compartint l'ètica del model de ciutat.



Fomentar un canvi de cultura organitzativa a partir del treball col·lectiu.

D'aquesta manera, el Codi ètic i de conducta té tres dimensions¹:

DIMENSIÓ EXTERNA

Caracteritza els valors de l'Ajuntament davant de la ciutadania. És una carta de presentació de la institució envers la població, fet que contribueix a generar major confiança.

DIMENSIÓ INTERNA

Orienta les actuacions de les persones de servei públic enfront dels dilemes ètics. És una brúixola per raonar i avaluar el sentit de les actuacions de les persones que treballen a l'Ajuntament.

DIMENSIÓ DE CREACIÓ DE CIUTADANIA

Contribueix a informar la ciutadania dels valors de la ciutat. Permet ajustar expectatives i alhora orientar el seu comportament vers l'Ajuntament.

En definitiva, el Codi esdevé un punt de partida per a un canvi de cultura organitzativa, explicita els valors de l'Ajuntament i permet, així, la fonamentació dels seus arguments i finalitats últimes; tot amb l'objectiu d'incorporar l'hàbit de la deliberació i la reflexió ètica, per tal de millorar la gestió quotidiana.

¹ Pareto, J. And Roman, B., 2020. Reforming Public Administration: The Codes of Ethics in City Councils. Ramon Llull Journal of Applied Ethics, 1(11), pp.59-85.

PROCÉS D'ELABORACIÓ

Per tal de garantir que el contingut del Codi ètic i de conducta neix del treball col·lectiu, s'hi han incorporat diferents visions, per assegurar que tots els agents implicats el senten seu, fet que esdevé clau per a l'èxit de la seva implementació i el canvi de cultura organitzativa.

Espais de participació

S'ha implicat en el procés d'elaboració del Codi ètic i de conducta, personal municipal, empreses públiques i càrrecs electes, en els espais de participació següents:

GRUP MOTOR TÈCNIC (GMT)

Format per 15 professionals municipals, compromesos amb l'ètica pública, que representen la diversitat de l'Ajuntament

GRUP DE PERSONAL MUNICIPAL

Grup obert a tot el personal municipal. Finalment, hi han participat 10 persones.

GRUP D'EMPRESES PÚBLIQUES

Format per 5 persones que treballen en les empreses públiques municipals

GRUP MOTOR POLÍTIC (GMP)

Format per 5 representants electes de la ciutat, un per grup municipal

Fases de participació

XERRADA INTRODUCTÒRIA

Donar el tret de sortida al procés, oferir una formació inicial sobre ètica pública, així com motivar a la participació en el procés d'elaboració del Codi ètic i de conducta.

- 1 xerrada oberta a tot el personal municipal

DELIBERACIÓ

Co-construir i prioritzar els valors que regeixen l'Ajuntament, així com definir de forma col·lectiva com entenen l'Ajuntament i les persones que el formen, aquests valors prioritzats.

- 1 sessió amb el GMP
- 1 sessió amb el GMT
- 2 sessions amb grups de personal municipal
- 1 sessió amb empreses públiques

CONCRECIÓ

Matisar els valors i les definicions co-construïdes a la fase anterior, a més de concretar conductes paradigmàtiques i recollir elements quant al seguiment i l'aplicabilitat del Codi.

- 1 sessió amb el Grup Motor Polític
- 1 sessió amb el Grup Motor Tècnic

MATISOS I APORTACIONS

Recollir matisos, aportacions, esmenes i suggeriments al redactat dels valors, i concretar noves conductes paradigmàtiques.

- Debat en línia a la plataforma El Prat Participa 311

OBJECTIUS

ACTIVITATS

VALORS DE L'AJUNTAMENT I CONDUCTES PARADIGMÀTIQUES

S'identifiquen set valors que han de regir tota l'actuació municipal i una sèrie de conductes paradigmàtiques que concreten la seva aplicació. Els valors identificats s'entenen des d'una visió de conjunt de l'organització, de manera que s'han d'aplicar tant internament, en el tracte cap al personal municipal i d'altres agents de l'Ajuntament, com externament, en l'atenció i resposta cap a la ciutadania. Pel que fa a les conductes paradigmàtiques, es conceben com a comportaments a seguir en l'aplicació dels valors en el dia a dia.

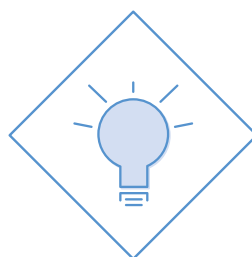
L'objectiu últim del Codi ètic i de conducta és aprofundir la integritat. La integritat com a virtut implica guiar-nos pels valors que ens regeixen, actuant de forma coherent amb allò que volem encarnar i sabent respondre de forma raonada a cada situació concreta. Per tant, amb el Codi ètic i de conducta es pretén contribuir a promoure i consolidar l'actuació íntegra de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, segons les previsions del Pla de Govern Obert.

Visió global dels valors

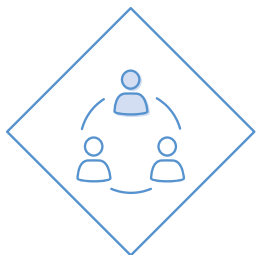
Els valors que han d'orientar la conducta dels càrrecs polítics i les persones de servei públic de l'Ajuntament, incloent personal municipal propi de l'Ajuntament o d'empreses públiques, són:



**ORIENTACIÓ A
LES PERSONES**



**INNOVACIÓ
CONTINUADAT**



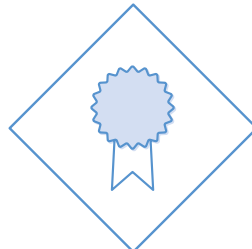
**COORDINACIÓ I
COHERÈNCIA DE
LES POLÍTIQUES
PÚBLIQUES**



**SOSTENIBILITAT
AMBIENTAL,
SOCIAL I
ECONÒMICA**



**EQUITAT I
INCLUSIÓ**



**EXCEL·LÈNCIA I
EXEMPLARITAT**



IMPARCIALITAT



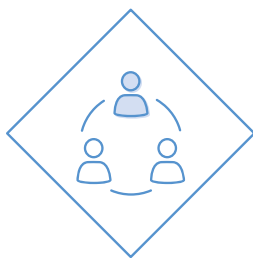
ORIENTACIÓ A LES PERSONES

Definició del valor

El que dona sentit al servei públic al Prat de Llobregat són les persones que hi habiten i la promoció de la seva qualitat de vida i el seu benestar. Les persones de servei públic del Prat de Llobregat han de respondre-hi des de la **proximitat en el tracte, l'escolta activa, l'empatia i la sensibilitat**. S'entén per escolta activa **l'interès i l'atenció** per comprendre el que ens estan intentant comunicar. Alhora, cal tenir en compte una **visió de conjunt** i incorporar elements que facilitin la **interacció amb la ciutadania**. D'aquesta manera, es tenen en compte **les necessitats i els drets** de les persones ateses, així com la seva **diversitat**, tot oferint-los un **acompanyament** i una **resposta clara i resolutiva** a les seves peticions, esdevenint, les persones de servei públic, **facilitadores**. També, es promouen **la cura, el respecte i el reconeixement** a la tasca, experiència i coneixement de les persones de servei públic. Aquesta orientació a les persones es manifesta tant en l'àmbit **extern**, és a dir, de cara a la ciutadania, com en l'**intern**, és a dir, de cara a totes les persones de servei públic.

Conductes paradigmàtiques que concreten aquest valor

- ◆ Escoltar activament les persones interlocutores, així com donar una resposta àgil i efectiva davant les peticions de la ciutadania o de la resta del personal municipal.
- ◆ Garantir que la comunicació de l'Ajuntament estigui adaptada i sigui inclusiva per a tots els públics: fent servir un llenguatge inclusiu, oferint l'opció de lectura fàcil en els documents (especialment en l'àmbit jurídic) i pictogrames.
- ◆ Mantenir el compromís de resoldre les necessitats de les persones ateses, fent un seguiment posterior de les resolucions de les peticions fetes en cas d'haver comportat derivacions a altres serveis, per garantir que s'ha atès, orientat i acompanyat la persona fins a resoldre la seva necessitat.
- ◆ Utilitzar un llenguatge comprensible i accessible cognitivament, adaptat a les capacitats de les persones usuàries del servei.
- ◆ Seguir adaptant la via de contacte segons les necessitats de la persona interlocutora, per exemple, fent trucades a més de correus electrònics o altres mitjans fefaents.



COORDINACIÓ I COHERÈNCIA DE LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES

Definició del valor

La resposta que reben les persones ha de ser única i concreta, malgrat que l'Ajuntament del Prat de Llobregat l'integren diversos serveis i àrees. Per oferir una **atenció de qualitat**, les persones de servei públic han de desenvolupar la tasca professional des de la **coordinació i comunicació fluida** entre els diferents serveis i àrees, per garantir que totes elles disposen d'una **visió de conjunt** de l'Ajuntament. D'aquesta manera, es promouen la **gestió del coneixement i la coordinació d'esforços, experiències i coneixements** de les persones de servei públic. Per a tot això, també es promou la **transparència** en termes de **comunicació efectiva i accés obert a la informació**, així com la **cooperació horitzontal** i la **planificació conjunta** entre els diferents agents, per vetllar per uns **criteris de funcionament comuns** i per la **cohesió** de l'Ajuntament que garanteixin la **coherència** entre els criteris i el que es duu a terme de forma efectiva.

Conductes paradigmàtiques que concreten aquest valor

- ◆ Promoure i facilitar espais de disseny, treball, col·laboració i planificació conjunta de polítiques i projectes entre els diferents serveis, departaments i empreses públiques, que integrin una visió pluridisciplinària.
- ◆ Promoure i facilitar espais de coneixença i de compartició d'informació i novetats entre equips i serveis.
- ◆ Establir uns criteris comuns i uns procediments clars a l'hora de dur a terme actuacions municipals, i recollir-los en un document compartit entre tot el personal municipal.
- ◆ Vetllar per mantenir la coherència entre l'orientació de les polítiques de cada departament i les actuacions que duen a terme tots els departaments.



EQUITAT I INCLUSIÓ

Definició del valor

Equitat és justícia aplicada a cada cas i circumstància concreta, cosa que requereix atenció i resposta adequada a l'especificitat de situacions, capacitats i necessitats de cada persona i la diversitat de la ciutadania. Les persones de servei públic del Prat de Llobregat han de desenvolupar la seva tasca **adaptant l'actuació i les respostes** a una ciutadania plural des d'una **mirada interseccional**. En aquest sentit, un tracte equitatiu resulta d'una **aplicació ponderada de la justícia** en cada cas que, tanmateix, s'ha d'estudiar de forma imparcial. Amb aquesta **atenció inclusiva i no discriminatòria** es vol promoure **l'empoderament i autonomia de la ciutadania**, i garantir que el servei públic contribueix al desenvolupament dels projectes de vida de les persones. Tot en coherència també amb el valor d'orientació a les persones, cosa que implica fomentar **l'accessibilitat cognitiva i comunicativa** de la informació.

Conductes paradigmàtiques que concreten aquest valor

- ◆ Adaptar els horaris i les condicions de la prestació de serveis, per tal de garantir que tothom hi pugui accedir.
- ◆ Oferir formacions en gestió de la diversitat a les persones de servei públic, per tal d'empoderar-les tant a l'hora d'atendre la ciutadania com a l'hora de gestionar els equips municipals, per garantir que tothom s'hi senti inclòs.



IMPARCIALITAT

Definició del valor

La imparcialitat vol objectivitat i absència de prejudicis i de tractes de favor, per tal de garantir la igualtat d'oportunitats i la justícia. Les persones de servei públic del Prat de Llobregat han de desenvolupar la seva tasca **considerant de la mateixa manera** totes les persones, **independentment de la relació personal o professional** que s'hi mantingui, així com dels prejudicis subjectius, experiències prèvies o conductes per part d'altres agents. **Han d'evitar tant penalitzacions com tractes de favor.** Per a això, es regeixen per l'**objectivitat**, seguint els **principis del servei públic**, els **procediments establerts** i relacionant-se amb les persones de forma **igualitària, no discriminatòria i inclusiva**. D'aquesta manera, s'equilibra la **imparcialitat en la mirada** sobre el procediment establert i es garanteix **l'equitat en la seva aplicació** concreta.

Conductes paradigmàtiques que concreten aquest valor

- ◆ Garantir que a l'hora d'atendre la ciutadania s'apliquen els procediments, sense que els prejudicis de cada professional afectin l'atenció.
- ◆ Prevenir les situacions de conflicte d'interessos, afavorint-ne l'autodetecció i generant canals per resoldre-les.
- ◆ Qüestionar-se en tot moment si la conducta o procediment pot semblar parcial a ulls d'un a tercera persona.



INNOVACIÓ CONTINUADA

Definició del valor

Pensem en innovació continuada com un cercle virtuós d'aprofundiment de bones pràctiques. Les persones de servei públic del Prat de Llobregat han de desenvolupar la seva tasca introduint-hi **l'actualització, la creativitat i la innovació continuada**, és a dir, **atenent als canvis en el context social i les necessitats** de la ciutadania, per tal de **reajustar i redissenyar els serveis** a oferir de forma àgil, i resoldre així **noves necessitats socials** que puguin sorgir tant en el present com en el futur. Això implica que l'Ajuntament ha de ser **capaç d'adaptar-se i innovar àgilment**, reconeixent **bones pràctiques** i metodologies ja existents, i introduint-ne de noves. També vol dir **empoderar les persones de servei públic**, donar-los eines, formació i recursos per tal que puguin incorporar les actualitzacions, i **empoderar la ciutadania**, per facilitar la seva implicació i participació en la vida de la ciutat.

Conductes paradigmàtiques que concreten aquest valor

- ◆ Impulsar espais col·laboratius i comunitats de pràctica entre les diferents àrees, departaments i equips.
- ◆ Crear eines i espais de participació creatius a partir del coneixement que tenen les persones de servei públic de la realitat municipal i de les avaluacions dels serveis que fa la ciutadania.
- ◆ Recopilar i sistematitzar les percepcions, aportacions i valoracions dels serveis que fa la ciutadania, per tal d'introduir millores a l'atenció municipal i als serveis de forma continuada.
- ◆ Recollir i compartir activament bones pràctiques, eines útils i recursos innovadors entre els departaments, per adaptar els serveis municipals a noves realitats.
- ◆ Oferir formació continuada a les persones de servei públic perquè coneguin noves eines i metodologies, i empoderar-les perquè puguin implementar la innovació.
- ◆ Seguir promovent la gestió del coneixement, per tal d'evitar feines duplicades, guanyar en eficiència i introduir la millora contínua.



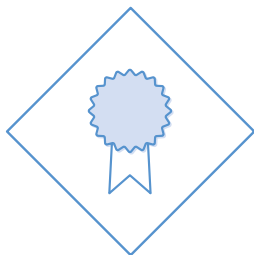
SOSTENIBILITAT AMBIENTAL, SOCIAL I ECONÒMICA

Definició del valor

Quelcom sostenible és quelcom que es pot mantenir al llarg del temps, que es pensa en el present immediat pensant també en el futur. Les persones de servei públic del Prat de Llobregat han de desenvolupar la seva tasca adoptant una visió de la **sostenibilitat en el sentit ampli**, és a dir, tenint en compte **aspectes ambientals, econòmics i socials**. Això implica que tota actuació ha d'estar pensada per ser sostenible i no només en el **present**, sinó pensant en el **futur i planificant a mig-llarg termini**, tenint en compte les conseqüències futures de les actuacions. Així doncs, s'atendran les **necessitats actuals i de futur** de la ciutat i de les **persones** que hi viuen, de les **generacions futures** que hi habitaran, i les dels **espais naturals**, distribuint els recursos i béns comuns amb **rigor, responsabilitat compartida, equitat, eficàcia i eficiència**.

Conductes paradigmàtiques que concreten aquest valor

- ◆ Aplicar el sentit estratègic, la visió a llarg termini i la sostenibilitat com a criteri en la planificació pressupostària i d'inversions.
- ◆ Compartir la planificació i el seguiment econòmic entre les diferents àrees, per disposar d'una visió de conjunt de la planificació i comprendre les prioritats de cada àrea, mitjançant eines obertes i transversals.
- ◆ Fer un ús racional dels recursos i béns comuns (paper, aigua, sistemes de climatització, electricitat...).



EXCEL·LÈNCIA I EXEMPLARITAT

Definició del valor

Ser excel·lent i exemplar vol dir procurar la màxima qualitat tècnica i humana en el desenvolupament de la responsabilitat. Les persones de servei públic del Prat de Llobregat han d'encaminar els seus esforços a anar **més enllà del mer compliment d'allò establert** per aconseguir una pràctica professional de la **màxima qualitat**. En paral·lel, han de **prendre consciència de la projecció que té l'exercici de tota tasca professional**, ja sigui amb projecció pública cap a la ciutadania i altres agents, com qualsevol **tasca interna**, de cara a la resta de personal municipal. Això implica **mantenir una pràctica professional** en tota actuació municipal i també contribueix a fer que tota conducta de les persones de servei públic **esdevingui referencial i doni prestigi a la institució públicament**.

Conductes paradigmàtiques que concreten aquest valor

- ◆ Identificar bones pràctiques en l'atenció a la ciutadania i compartir-les.
- ◆ Afavorir que les persones de servei públic coneguin, comparteixin i apliquin els valors del Codi ètic i de conducta.
- ◆ En casos de dilemes ètics, explicar i fer pedagogia a la ciutadania sobre el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament, explicitant els arguments de la decisió o la conducta de les persones de servei públic.
- ◆ No acceptar cap obsequi que pugui posar en dubte l'honestedat o pugui donar l'aparença de condicionar la pràctica professional de les persones de servei públic.
- ◆ Promoure eines d'avaluació dels serveis, internes i externes, que incloguin la dimensió ètica de manera transversal.

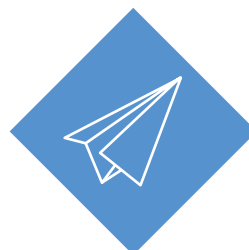
APLICABILITAT I SEGUIMENT

Per poder aplicar i fer un seguiment del Codi ètic i de conducta, seguint una lògica d'autoregulació i no punitiva, es constituïran els espais següents:



COMISSIÓ ÈTICA

Òrgan referent en l'àmbit de l'ètica organitzativa, conformat per persones amb perfils diversos de l'Ajuntament



BÚSTIA ÈTICA

Canal de comunicació per rebre consultes relatives a dilemes ètics i suggeriments de bones pràctiques

Algunes de les funcions de la Comissió són:

- ◆ Redactar el Reglament de la Comissió.
- ◆ Revisar i actualitzar el Codi.
- ◆ Impulsar i dinamitzar la reflexió ètica a l'organització.
- ◆ Rebre consultes, emetre recomanacions ètiques i promoure bones pràctiques.
- ◆ Fer recerca, així com fer consultes externes.

Un cop constituïda la Comissió, s'acabaran de definir les seves funcions i funcionament amb el seu propi reglament.

GLOSSARI

Per tal de facilitar la comprensió del contingut del Codi, a continuació es fa un recull de termes especialitzats

ACCESSIBILITAT COGNITIVA I COMUNICATIVA

Utilització dels mecanismes necessaris per facilitar que totes les persones usuàries comprenen un servei, procediment o informació, independentment de la seva condició o especificitat funcional. L'objectiu últim de l'accessibilitat cognitiva i comunicativa és que la comunicació i comprensió siguin efectives i reals.

COOPERACIÓ HORITZONTAL

Metodologia de treball basada en la col·laboració activa entre els equips d'un mateix nivell dins l'estructura organitzativa. Així, es pretén evitar la duplicació de tasques i promoure la compartició de coneixement i l'agilitat en la presa de decisions, per aconseguir la màxima eficiència i el foment d'un esperit d'equip.

ESCOLTA ACTIVA

Habilitat relacional basada en l'interès i l'atenció per comprendre allò que la persona interlocutora ens està intentant comunicar, interpretant el missatge, atenent a elements verbals explícits així com a elements implícits no verbals, sensacions i sentiments. Per fer una escolta activa adient, cal controlar les emissions pròpies, eliminar possibles distraccions i reforçar el missatge de l'emissor, entre d'altres.

ÈTICA

Reflexió crítica i racional sobre la moral, és a dir, esforç d'argumentar allò que considerem bo o dolent. El present Codi ètic busca impulsar l'hàbit de reflexió i argumentació sobre les actuacions municipals a partir dels valors i conductes comuns que ens regeixen com a organització, fonamentant aquests valors i conductes en termes de dignitat i justícia que vagin més enllà de l'eficiència i l'eficàcia burocràtica.

GENERACIONS FUTURES

Designa totes aquelles persones que encara no han nascut. Seran les qui hauran de desenvolupar la seva vida en el context social, polític, econòmic i ambiental fruit de les transformacions que produïm en el present.

GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

Sistema de treball basat en l'obtenció, identificació i compartició de tot el coneixement involucrat dins d'una organització, amb l'objectiu que pugui proporcionar valor afegit i contribuir a la consecució dels objectius perseguits per l'organització. Tot això permet fer més eficient la feina efectuada i evitar duplicitats.

MIRADA INTERSECCIONAL

Perspectiva d'anàlisi de les desigualtats socials basada en el fet de considerar la globalitat dels eixos d'opressió (classe, ètnia, origen, gènere, orientació sexual...) que travessen la condició social, així com les barreres i condicionants afegits que impliquen la intersecció entre aquests múltiples nivells d'opressió, dominació o discriminació.

TRANSPARÈNCIA

Fet de facilitar de manera proactiva la informació sobre dades i continguts de tipologia diversa que són referencials respecte al funcionament de la institució, la presa de decisions i la gestió dels recursos públics.

TRANSVERSALITAT

Fet de col·laborar, coordinar-se, i treballar activament amb persones, equips de serveis i departaments, sense que existeixi necessàriament relació jeràrquica, per tal de donar resposta integral a les necessitats de la ciutadania, dotant l'actuació pública de més eficiència, més eficàcia i millor qualitat de servei.

PERSONES DE SERVEI PÚBLIC

Persones encarregades de prestar serveis a l'Administració pública enfocant la seva tasca al bé comú i a la millora de la vida de la ciutadania, defugint interessos i ambicions de caràcter personals. A aquest efecte, es consideren persones de servei públic els càrrecs electes, el personal municipal propi de l'Ajuntament i el personal d'empreses públiques.

