**Informe final del Procés Participatiu del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya**

**Barcelona, juny 2020**

**Índex**

[1. Resum executiu 3](#_Toc43227953)

[*2.* Procés i resultats 5](#_Toc43227954)

[2.1. Planificació 5](#_Toc43227955)

[2.1.1. Metodologia virtual 5](#_Toc43227956)

[2.1.2. Pla de comunicació 5](#_Toc43227957)

[2.2. Participació a la plataforma Participa 5](#_Toc43227958)

[2.2.1. Persones participants 5](#_Toc43227959)

[2.2.2. Aportacions 5](#_Toc43227960)

[2.2.3. Dinamització 7](#_Toc43227961)

[2.2.4. Difusió 7](#_Toc43227962)

[2.2.5. Informes de seguiment 8](#_Toc43227963)

[2.2.6. Avaluació del portal Participa 8](#_Toc43227964)

[2.3. Participació mitjançant trobades de debat per videoconferència 9](#_Toc43227965)

[2.3.1. Preparació 9](#_Toc43227966)

[2.3.2. Realització 11](#_Toc43227967)

[2.3.3. Avaluació i retorn 12](#_Toc43227968)

[2.4. Coordinació 14](#_Toc43227969)

[3. Informe pel Comitè per a l’elaboració del Codi Ètic 15](#_Toc43227970)

[3.1. Introducció 15](#_Toc43227971)

[3.2. Propostes envers el document proposat del Codi ètic 15](#_Toc43227972)

[3.2.1. Aportacions en el marc dels diferents apartats del document 15](#_Toc43227973)

[3.2.2. Aportacions transversals al document 34](#_Toc43227974)

[3.2.3. Proposta d’estructura del document 35](#_Toc43227975)

[3.3. Propostes envers el desplegament del Codi Ètic 36](#_Toc43227976)

[3.3.1. Aplicabilitat del Codi Ètic 36](#_Toc43227977)

[3.3.2. Avaluació i actualització del Codi Ètic 40](#_Toc43227978)

[4. Conclusions 43](#_Toc43227979)

[4.1. Conclusions tècniques i procedimentals 43](#_Toc43227980)

[4.2. Conclusions de contingut i temàtiques 43](#_Toc43227981)

[4.3. Avaluació al tancament del procés participatiu 44](#_Toc43227982)

[4.3.1. Escenari de partida i anàlisi de context 44](#_Toc43227983)

[4.3.2. Execució del procés participatiu 44](#_Toc43227984)

[4.3.3. Aprenentatges fruits de l’experiència del projecte 47](#_Toc43227985)

[5. Annexes 49](#_Toc43227986)

# Resum executiu

Durant els mesos d’abril i maig de 2020 s’ha realitzat el Procés Participatiu envers el document obert a participació del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya, elaborat pel Comitè per a l’Elaboració del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya (en endavant “Comitè”). Aquest procés ha estat coordinat per persones representants de la Direcció General de Participació Ciutadana i Processos Electorals del Departament d’Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència, i de la Secretaria d’Administració i Funció Pública del Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública de la Generalitat de Catalunya. També ha comptat amb la dinamització i suport tècnic de Tandem Social SCCL.

La situació de context ha forçat a realitzar la integritat d’aquest procés de manera virtual. Així, mantenint la voluntat d’articular un debat participatiu i dinàmic, s’ha articulat la participació a través de dos mecanismes: la participació online a la plataforma Participa i la participació en trobades de debat virtuals per videoconferència. Durant el mes d’abril s’ha realitzat el disseny i organització de la metodologia de participació i, durant el mes de maig, s’ha dinamitzat la participació tant en la plataforma Participa com en les tres trobades de debat virtual per videoconferència.

La participació a la plataforma Participa ha consistit en la presentació de propostes, esmenes i comentaris per part de la ciutadania a la proposta de Codi Ètic elaborada pel Comitè. S’ha articulat el debat entorn a unes propostes base que recollien el contingut proposat pel Comitè i unes preguntes guia.

La participació en trobades virtuals per videoconferència s’han realitzat enlloc dels debats presencials que es preveien per al procés participatiu. Aquestes trobades s’han convocat a través de la plataforma Participa, on s’han recollit les inscripcions, i s’han realitzat a través del programari Microsoft Teams. La metodologia emprada en els debats virtuals ha tingut una estructura semblant a la dels debats de tipus presencial: s’ha presentat el contingut de la proposta de Codi Ètic elaborada pel Comitè, s’han organitzat subgrups per a treballar-hi de manera dinàmica i participativa (utilitzant eines digitals com la plataforma mural.co), i s’han posat en comú els resultats obtinguts als diferents subgrups.

Entre la participació a la plataforma Participa i la participació als debats virtuals s’han recollit 209 aportacions per part de la ciutadania sobre temes molt diversos i han participat fins a 65 persones. Aquestes aportacions s’han estructurat en diferents informes per a poder-ne fer el retorn a les persones participants, mentre en el present informe acumulat, es recull el total d’aportacions per tal de poder-les fer arribar al Comitè, qui valorarà els canvis que calgui realitzar en el document definitiu que es presentarà al Parlament de Catalunya.

Les persones participants als debats han valorat de forma molt positiva (nota mitjana per sobre de 7,5) el nivell de participació de les persones participants durant els debats i els resultats i assoliment d’objectius durant aquestes sessions. De mitjana, les valoracions dels diferents elements del procés han rebut una nota de 7,8 entre les persones que han respost l’enquesta. No obstant, cal buscar mecanismes per fomentar la generació de xarxa de relació entre les persones participants d’espais de debat virtuals, variable que ha rebut menor puntuació.

Finalment, es detalla com el procés ha permès la identificació de múltiples elements i millores respecte d’un procés participatiu a través de plataformes virtuals, entre elles la importància de fer guies d’ús de les eines digitals concretes a utilitzar, la necessitat de reservar espais de testeig i resolució d’incidències tècniques, o la rellevància d’espais de benvinguda i de presentació de les persones participants per fomentar la calidesa i comoditat dels debats.

# Procés i resultats

El Procés Participatiu sobre el Codi Ètic del Servei públic de Catalunya ha constat de diverses fases en la seva execució.

## Planificació

### Metodologia virtual

Juntament amb l’equip promotor del procés, s’ha realitzat l’estructuració i disseny de la metodologia a emprar per a la realització del debat de manera virtual, la qual inclou l’estructuració i dinamització del debat a la plataforma Participa, la organització i dinamització de les trobades de debat per videoconferència, la realització d’informes de retorn i el calendari per a l’execució. El detall de les concrecions metodològiques es pot trobar en l’Annex 1 – *Annex 1 Codi Ètic Proposta metodologia virtual.*

### Pla de comunicació

El desplegament del Pla de Comunicació s’ha treballat també de manera conjunta amb l’equip promotor. Aquest inclou una proposta de continguts per a publicar i difondre el procés i els seus resultats a través de diferents canals i per a diferents moments temporals.

El detall del Pla de comunicació amb les propostes de contingut es troba en l’Annex 2 – *Annex2 PlaComunicació\_Codi etic servei públic.*

## Participació a la plataforma Participa

El seguiment de la participació a la plataforma Participa s’ha realitzat de manera setmanal a través de l’elaboració d’informes de seguiment.

### Persones participants

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nº persones participants |
| Setmana 1 | 5 |
| Setmana 2 | 2 |
| Setmana 3 | 3 |
| Setmana 4 | 7 |
| Total | 17 |

El nombre de persones participants a la plataforma Participa ha estat de 17. La participació ha anat fluctuant al llarg de les setmanes, essent major en les setmanes d’inici i final de la dinamització. Hi ha hagut persones que han realitzat aportacions de manera recurrent en diferents setmanes i altres que han realitzat les aportacions que creien escaient en un mateix moment.

Cal destacar que hi ha hagut força participació per part de persones usuàries en representació de diferents entitats i/o col·lectius que, inclús, han treballat la proposta de Codi Ètic en documents que han adjuntat a la plataforma.

### Aportacions

* **Quantitat propostes, esmenes i comentaris**

Les aportacions realitzades per les persones participants s’han mantingut bastant estables durant les quatre setmanes de dinamització. A nivell global, sí que s’ha detectat un repunt durant l’última setmana.

De manera més específica, les propostes i els comentaris han estat els instruments de participació més utilitzats (15 i 15), mentre que les esmenes s’han fet servir de manera més esporàdica (6).

* **Temàtiques de les aportacions**

Les temàtiques de les aportacions han estat diverses:

* Ètica de les dades
* Responsabilitat envers el bé comú
* Els valors de la infància
* La consideració de la persona i les seves dimensions
* Centralitat de les persones i respecte pels seus drets
* Utilitat del Codi Ètic
* Referència pels codis específics
* Codi de valors i principis orientadors, no codi de conducta
* L’accessibilitat dels serveis, en particulars, els serveis digitals
* La inclusió de la perspectiva de gènere en les referències a càrrecs polítics i directius
* La bona fe i la neutralitat ideològica
* El paper de les organitzacions com a subjectes actius de valors
* La diversitat de la persona
* La nomenclatura de *càrrecs polítics* i *persones directives*
* El compliment de funcions de les persones funcionàries
* Mecanismes de control

D’aquestes, destaquen les següents temàtiques de participació recurrent:

* Responsabilitat envers el bé comú
* Els valors de la infància
* La inclusió i l’accessibilitat del Codi Ètic
* La nomenclatura de *persones amb* *càrrecs polítics i persones directives*

També hi ha hagut aportacions més generals i no tant enfocades a la proposta de Codi Ètic elaborada pel Comitè:

* Augment del salari dels expresidents en el context actual
* Crítica sobre les diferents contribucions de les persones i qüestionament del control en el compliment de tasques
* Petards, soroll, Sant Joan i coronavirus

### Dinamització

S’acorden 3 objectius de cara a la dinamització de la participació al portal Participa:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Comentaris dinamització |
| Setmana 1 | 3 |
| Setmana 2 | 4 |
| Setmana 3 | 2 |
| Setmana 4 | 3 |
| Total | 12 |

1. Demanar aclariments en el cas de propostes, esmenes i comentaris que no estiguin clars
2. Vincular propostes, esmenes i comentaris que estiguin relacionats, per tal de generar debat entre les diferents aportacions
3. Fomentar la participació en aquells àmbits, ítems o eixos que no hagin sigut comentats, fomentant l’equilibri de participació en els diferents eixos

En base a aquests objectius, s’ha dinamitzat el procés participatiu al portal Participa a través de la realització de comentaris. Els volum de comentaris ha anat variant en funció del tipus d’aportacions recollides a la plataforma. Es valora que els comentaris han donat bon resultat ja que s’han obtingut retorns de tipus positiu:

* Les persones participants han realitzat comentaris de resposta als comentaris de dinamització, aclarint algun aspecte de la proposta o fent més aportacions.
* Hi ha hagut persones que han participat a les trobades de debat virtual a qui s’havia convidat a participar-hi a través de comentaris de dinamització

### Difusió

Amb l’objectiu de fomentar la participació virtual al portal Participa, en el Pla de comunicació s’ha previst la realització de diferents accions de difusió (major detall a l’Annex 2 - *Annex2 PlaComunicació\_Codi etic servei públic*), entre les quals piuladesvinculades a les temàtiques que s’estaven tractant en el debat virtual. Les piulades publicades han estat:

* [7 de maig de 2020 – 13.37h](https://twitter.com/governobertcat/status/1258360368293982208)
* [10 de maig de 2020 – 21.55h](https://twitter.com/governobertcat/status/1259572667092353024)
* [13 de maig de 2020 – 7.56h](https://twitter.com/governobertcat/status/1260448689509879811)
* [19 de maig de 2020 – 15.57h](https://twitter.com/governobertcat/status/1262744064752906246)
* [21 de maig de 2020 – 9.59h](https://twitter.com/governobertcat/status/1263559940356046848)

*Opineu sobre el* [*#codieticserveipublic*](https://twitter.com/hashtag/codieticserveipublic?src=hashtag_click) *de Catalunya: dues sessions en línia per debatre contingut i aplicabilitat.*

*Conegueu el codi i el procés de participació* [*https://bit.ly/3drR5kS*](https://bit.ly/3drR5kS)

*Inscriviu-vos als debats els dies 20 o 27 de maig de 16h a 19h:* [*https://bit.ly/2zhfyLe*](https://t.co/RRxpIXyxL8?amp=1)

* [18 de maig de 2020 – 9.33h](https://twitter.com/governobertcat/status/1262285200303816706)

*Les inscripcions a les Trobades de Debat per videoconferència sobre #codieticserveipublic segueixen obertes!*

*Us podeu inscriure a les sessions del 20/5 i/o del 27/5 al següent enllaç:* [*https://participa.gencat.cat/processes/CodiEticServeiPublicCAT/f/2787/*](https://participa.gencat.cat/processes/CodiEticServeiPublicCAT/f/2787/)

* [25 de maig de 2020 – 8:35h](https://twitter.com/governobertcat/status/1264807370955382784)

*Contents de l’èxit de la 1a sessió virtual del procés participatiu del #codieticserveipúblic de Catalunya!*

*Més de 70 aportacions sobre contingut i aplicabilitat!*

*Inscriviu-vos al 2n debat, encara sou a temps! 27 de maig, 16h :* [*http://bit.ly/3bbljqU*](http://bit.ly/3bbljqU)

* [25 de maig de 2020 – 17:41h](https://twitter.com/governobertcat/status/1264944563786936320)

*Darrers dies per opinar sobre el #codieticserveipublic de Catalunya: què en penseu sobre el seu contingut i la seva aplicabilitat?*

*Conegueu el codi i el procés de participació i contribuïu-hi en línia del 2 al 29 de maig!* [*http://bit.ly/3drR5kS*](http://bit.ly/3drR5kS)

* [28 de maig de 2020 – 12:41h](https://twitter.com/governobertcat/status/1265956409654620160)

*Teniu temps fins dissabte per contribuir en línia a l’elaboració del #codièticserveipúblic de Catalunya*

*S’han dut a terme dues sessions virtuals amb èxit de participació i moltes aportacions!*

*Gràcies a tot@s per participar-hi!*

[*https://t.co/7y9yCUHvj2?amp=1*](https://t.co/7y9yCUHvj2?amp=1)

També s’han realitzat altres accions de difusió com correus electrònics al llistat de persones identificades a través del mapa d’actors del procés i a les persones participants al portal Participa, la publicació d’informació relativa al procés en butlletins de la Generalitat i notes de premsa.

### Informes de seguiment

El seguiment de la participació al portal Participa s’ha realitzat de manera setmanal a través de l’elaboració d’informes de seguiment. Aquests informes presenten el següent contingut: anàlisi quantitatiu de persones participants, aportacions al portal Participa, accions de dinamització, propostes de temes de difusió i propostes de piulades. En total s’han elaborat 4 documents que es troben recollits als annexos:

* *Annex 3 – Informe seguiment S1*
* *Annex 4 – Informe seguiment S2*
* *Annex 5 – Informe seguiment S3*
* *Annex 6 – Informe seguiment S4*

### Avaluació del portal Participa

Dins del portal Participa s’ha previst un apartat per a poder valorar el seu ús. S’han recollit 7 respostes a aquesta enquesta, on la puntuació mitjana de les respostes ha estat de 7,5 punts sobre 10.

El que les persones participants han valorat amb millor puntuació ha estat la facilitat a l’hora d’inscriure’s en les trobades de debat virtual (9,2), seguidament de la facilitat a l’hora de presentar propostes (8,2).

La variable que ha rebut una menor puntuació ha estat la facilitat en trobar la informació al portal Participa (6,1).

|  |  |
| --- | --- |
| **Preguntes** | **Valoració mitjana** |
| Quan he participat en una trobada, ha estat fàcil inscriure'm. | 9,2 |
| Quan he fet una proposta, m'ha estat fàcil presentar-la. | 8,2 |
| Registrar-se al web participa.gencat.cat ha estat senzill. | 7,5 |
| El disseny del web participa.gencat.cat et sembla fàcil d'entendre i d'utilitzar. | 7,1 |
| El llenguatge utilitzat al web participa.gencat.cat és comprensible. | 7,1 |
| És fàcil trobar la informació al web del participa.gencat.cat. | 6,1 |

A nivell qualitatiu, s’ha demanat a les persones participants si hi ha algun aspecte que troben que es pot millorar en relació al portal Participa i les respostes han estat les següents:

* La informació de les trobades virtuals últimes no estan clares i van retardar l’accés a la trobada o complicar la participació
* Que el web sigui accessible i incorpori la llengua de signes catalana (LSC) ja que només està en format text i un conjunt d'usuaris de la LSC (en l'actualitat, més de 32.000 persones) no poden accedir als continguts i a les seves implicacions.
* Respecte el procés participatiu del Codi ètic del servei públic de Catalunya, potser haver alguna icona/imatge més visual que pugui identificar-se i des d'allí poder accedir a l'hora de fer propostes per cada eix del Codi.

## Participació mitjançant trobades de debat per videoconferència

Per a poder fomentar un debat més directe amb intercanvi d’opinions i perspectives de manera verbal, s’han realitzat tres trobades debat de tipus virtual a través de videoconferència utilitzant el programari Microsoft Teams.

### Preparació

* **Informes previs**

Per a la preparació dels debats s’han realitzat informes previs que recollien la següent informació:

* Millores a introduir en la organització del debat
* Estat de situació de la participació al portal Participa
* Guia i metodologia de la trobada
* Mesures de difusió de la trobada
* Inscripcions a la trobada

Aquests informes s’han elaborat per als debats dels dies 20 i 27 de maig però no per al del dia 7 de maig, ja que aquest debat va ser un assaig per als dos debats posteriors.

Els informes es troben recollits en els annexos:

* *Annex 7 - Informe previ debat1 CE\_20-05-20*
* *Annex 8 - Informe previ debat2 CE\_27-05-20*
* **Millores tècniques i procedimentals incorporades**

El debat del dia 7 de maig va servir per testejar diferents eines i procediments en el marc de la realització dels debats per videoconferència. D’aquesta sessió se’n van recollir un conjunt de millores tècniques i procedimentals per a un millor funcionament dels debats i una millor experiència per part de les persones participants.

Aquestes millores s’han recollit en l’Annex - *Annex 9 - Notes sobre videoconferència Codi ètic.*

* **Material previ a les sessions**

Per a un bon desenvolupament de les reunions, s’envia a les persones inscrites dos documents complementaris a la proposta de Codi Ètic elaborada pel Comitè. Aquests documents són, d’una banda, una guia d’ús de les eines telemàtiques utilitzades per al debat (Microsoft Teams i Mural) i, d’altra banda, la presentació a utilitzar durant el debat, la qual inclou el contingut a debatre en la sessió (el qual resumeix la proposta del Comitè) i l’estructura que tindrà.

Es tracta dels següents arxius:

* *Annex 10 - Presentació Debat telemàtic 7 maig*
* *Annex 11 - Presentació Debat telemàtic 20 maig*
* *Annex 12 - Presentació Debat telemàtic 27 maig*
* *Annex 13 – Guia d’ús d’eines telemàtiques pel debat*
* **Convocatòria i difusió**

Per a fomentar la inscripció al debat s’han utilitzat diferents canals de difusió:

* A través del compte de Twitter @governobert s’han realitzat 6 piulades durant el mes de maig per a fomentar les inscripcions a les trobades de debat.
* A través dels comentaris de dinamització al portal Participa, també s’anima a les persones que estaven fent aportacions a inscriure’s als debats. S’han realitzat enviaments de correus electrònics de difusió del procés en què també s’animava a la participació en aquests espais.

* **Inscripcions al portal Participa**

Les participacions a les sessions de debat s’han recollit fins el dia abans de la realització del mateix.

* Debat dia 20 de maig: 16 persones inscrites
* Debat dia 27 de maig: 14 persones inscrites

En el cas del debat del dia 7, les inscripcions s’han realitzat a través de correu electrònic, registrant-se un total de 36 persones.

### Realització

* **Agenda**

La planificació dels tres debats ha estat essencialment la mateixa, canviant únicament les hores concretes del dia (el debat del dia 7 es realitza al matí, mentre els dels dies 20 i 27 a la tarda) i incorporant certes millores en base als coneixements adquirits a cada sessió, especialment pel que fa al temps previst per als diferents moments del debat.

La seva concreció per a cada sessió es pot consultar a les presentacions per als debats (annexos 10, 15 i 16).

* **Persones participants**

El nombre de persones participants als debats ha sigut el següent:

* Debat 7 de maig: 33 persones participants
* Debat 20 de maig: 11 persones participants
* Debat 27 de maig: 4 persones participants
* **Materials utilitzats a la sessió**

Les persones participants als debats han rebut, de manera prèvia, la presentació del debat i la guia d’ús de les eines telemàtiques (annexos 10, 11, 12 i 13). Tot i així, es prepara una infografia en la què s’explica de forma resumida el procés de realització del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya i els eixos pel debat, amb l’objectiu d’introduir a les persones a la sessió i ajudar-les a entendre els objectius de les sessions. La infografia es troba en l’annex 14 (*Annex 14 - Infografia Debat telemàtic*).

Per a realitzar la presentació del debat, tant a nivell metodològic com de contingut, s’utilitzen presentacions, les quals es visualitzen a través de la compartició de pantalla de les persones dinamitzadores. Les presentacions es troben en els annexos següents:

* *Annex 15 - Presentació Debat telemàtic\_20maig20\_a presentar*
* *Annex 16 - Presentació Debat telemàtic\_27maig20\_a presentar*

Finalment, per a la realització de les dinàmiques participatives a la sessió es va utilitzar l’eina Mural, que permet elaborar un mural participatiu entre les diferents persones participants. El resultat d’aquest es troba en format PDF.

* *Annex 24 - Mural Debat 7 de maig*
* *Annex 25 - Mural Debat 20 de maig*
* *Annex 26 - Mural Debat 27 de maig*
* **Resultats dels debats**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Propostes sorgides dels debats** |
| Debat 7 maig | 83 |
| Debat 20 maig | 54 |
| Debat 27 maig | 36 |
| Total | 173 |

A través del debat entre les persones participants i l’ús de dinàmiques participatives com l’elaboració d’un mural col·lectiu a la plataforma Mural per a la realització d’una pluja d’idees, s’han recollit nombroses aportacions en tots tres debats, que s’han penjat com a *propostes* al portal Participa.

Si s’observa el nombre de propostes segons els eixos de debat, l’apartat en el que han sorgit més propostes és l’apartat d’Aplicabilitat del Codi Ètic, en el qual s’inclouen idees i propostes en relació a mecanismes de seguiment, avaluació i control del compliment del Codi.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Debat 7 maig | Debat 20 maig | Debat 27 maig | **Total** |
| **Utilitat** | 23 | 4 | 6 | **33** |
| **Contingut** | 19 | 15 | 10 | **44** |
| **Aplicabilitat** | 30 | 27 | 15 | **72** |
| **Actualització** | 8 | 4 | 5 | **17** |
| **Reflexions generals** | 3 | 4 | 0 | **7** |
| **Total** | **83** | **54** | **36** | **173** |

### Avaluació i retorn

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Rati de resposta a l’enquesta** |
| Debat 7 maig | 42% |
| Debat 20 maig | 64% |
| Debat 27 maig | 50% |

* **Respostes avaluacions**

Per a concloure el debat es demana a les persones participants realitzar una enquesta de valoració de la sessió, accessible des del portal Participa, amb preguntes de dos tipus: unes dirigides a conèixer el perfil de les persones participants als debats, i un conjunt de preguntes relatives al funcionament del propi debat.

En relació a les **preguntes sobre el perfil de les persones participants**, i en base a les respostes a l’enquesta, a continuació es presenten les respostes de manera agregada:

* El 79% són dones, front un 21% homes.
* La mitjana d’edat és de 42 anys.
* El 100% afirmen que no tenen reconeguda cap discapacitat.
* El 78,3% són nascudes a Catalunya, un 17,4% són nascudes a la resta d’Espanya i un 4,3% són nascudes a l’estranger.
* El municipi de residència del 45% de les persones participants és Barcelona. El 55% restant, resideixen en 11 municipis diferents de Catalunya.
* La situació laboral de la majoria és que treballant (96%); mentre un 4% es troben estudiant. De les persones que es troben treballant, totes ho fan per compte d’altri.
* En quant a l’ocupació per sectors d’aquestes persones, el 85% treballen a l’administració pública. Un 5% respectivament treballen en Activitats professionals, científiques, tècniques i administratives; Agricultura, ramaderia, aqüicultura, explotació forestal; i Salut, educació i serveis socials.
* El nivell formatiu assolit és, en la seva majoria, de màster, llicenciatura o doctorat (88%), tot seguit de la diplomatura (8%) i del grau universitari (4%).
* Addicionalment, varies de les persones afirmen pertànyer a entitats o associacions com:
  + Col·legi o associació professional
  + Associació empresarial
  + Sindicat
  + Comissió Promotora d’un Comitè d’Ètica
  + Cooperació
  + Associació cultural, de lleure o d’estudis històrics/socials
  + De protecció de gats
  + Entitats feministes
  + Associació ambiental
  + Un club d’esports o activitats d’esbarjo a l’aire lliure (caça, pesca, vol, automobilisme...)
  + Associació de famílies d’alumnes

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Valoració mitjana de la sessió** |
| Debat 7 maig | 7,3 |
| Debat 20 maig | 7,5 |
| Debat 27 maig | 8,5 |

En relació a les **preguntes relatives al desenvolupament de les trobades** de debat virtual, destacar que la mitjana de valoració de les sessions va anar incrementant progressivament, el que pot ser degut a les millores implementades tant a nivell metodològic com a nivell organitzatiu i de recursos.

El detall de les valoracions per cada pregunta i les aportacions de tipus més qualitatiu concretes per a cada un dels debats es poden consultar en l’apartat Avaluació dels Informes finals dels debats (annexos 17, 18 i 19).

De manera agregada, els resultats són els següents, ordenats de major a menor:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta** | **Valoració mitjana** |
| Els dinamitzadors han demostrat un bon nivell professional i han afavorit el debat entre els participants | 9,0 |
| El tema de la sessió em sembla important | 8,9 |
| Tinc interès en participar en altres processos participatius | 8,8 |
| Estic satisfet/a amb els resultats de la sessió | 8,6 |
| Els objectius de la sessió han estat clars des del principi | 8,4 |
| La qualitat del vídeo durant la sessió ha estat satisfactòria | 8,4 |
| Les aportacions han estat adients als objectius de la sessió | 8,3 |
| He pogut accedir sense problemes a tots els continguts inclosos els documents i el mural (pissarra) virtual | 8,2 |
| Durant les sessions de treball, hi ha hagut un bon nivell de participació dels participants | 8,2 |
| La implicació i participació del conjunt de participants ha estat positiu | 8,2 |
| Els materials d’informació previs han estat clars i adients, i són universalment accessibles | 8,1 |
| La dinàmica de treball seguida ha estat positiva per assolir els objectius plantejat | 8,1 |
| Els horaris de les sessions de treball han estat adequats | 8,1 |
| La plataforma utilitzada per a la videoconferència ha estat adequada i és fàcil d'utilitzar | 8,1 |
| Estic satisfet/a amb el meu grau de participació a la sessió | 8,1 |
| La convocatòria i la informació sobre la sessió s’ha enviat amb prou antelació | 7,9 |
| S’han assolit els objectius plantejats | 7,7 |
| Els resultats assolits recullen de forma bastant aproximada la meva opinió sobre el que s’hauria de fer | 7,7 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta** | **Valoració mitjana** |
| Totes les opinions rellevants en aquesta matèria hi han estat representades | 7,6 |
| La videoconferència ha través del Teams ha estat una experiència satisfactòria | 7,6 |
| L'eina permet la interacció fluïda entre les persones participants en el debat | 7,3 |
| El tema i els materials han tingut en compte específicament la perspectiva de gènere | 7,3 |
| La qualitat del so durant la sessió ha estat satisfactòria | 7,2 |
| He après coses que no sabia | 7,1 |
| S’ha arribat a conclusions concretes | 7,1 |
| La sessió ha permès aproximar i millorar la relació entre l’Administració i la ciutadania | 5,5 |
| La sessió ha incrementat la xarxa de relació de les persones que tenen interès en aquesta matèria | 4,7 |

* **Informes del debat**

Per a ordenar i recollir els resultats dels debats, s’han elaborat informes del cada debat. Es tracta d’un document intern on es recullen els següents continguts:

* Guia de la trobada
* Resultats del debat
* Avaluació
* Conclusions i annexos

L’objectiu d’aquest document és ordenar tota la informació relativa al debat per a poder disposar dels resultats i poder analitzar les valoracions de les persones participants.

Aquests informes es poden trobar en els annexos:

* *Annex 17 - Informe debat assaig CE\_07-05-20*
* *Annex 18 - Informe debat 1 CE\_20-05-20\_complet\_esm*
* *Annex 19 - Informe debat 2 CE\_27-05-20\_complet*
* **Retorn a les persones participants**

Per fer el retorn dels resultats recollits al debat a les persones participants, així com per possibilitat que facin esmenes i/o els puguin validar, s’han elaborat informes de resultats dels debats en els quals s’inclou la sistematització de les aportacions realitzades. Un cop rebudes les respostes, s’han inclòs les esmenes sol·licitades.

Aquests informes es poden trobar en els annexos:

* *Annex 20 - Resultats debat assaig CE\_07-05-20*
* *Annex 21 - Resultats debat 1 CE\_20-05-20\_esm*
* *Annex 22 - Resultats debat 2 CE\_27-05-20*

## Coordinació

Per a treballar en el disseny de les metodologies de participació, la organització de les sessions i garantir la coordinació del procés, s’han realitzat 9 reunions entre l’equip promotor del projecte i l’equip de Tandem Social, totes via Microsoft Teams. Les dates, horaris i objectius generals d’aquestes reunions es troben en l’Annex (*Annex 23 – Reunions de l’equip de treball*).

# Informe pel Comitè per a l’elaboració del Codi Ètic

## Introducció

A continuació, es presenten els resultats del procés participatiu realitzat tant a través del portal Participa com dels tres debats per videoconferència.

Per una banda, es presenten els canvis susceptibles de ser incorporats de forma concreta al document proposat pel Comitè i obert a participació ciutadana (versió de febrer 2020) en el marc de tres apartats. En el primer s’han incorporat les diverses aportacions al propi document, en cursiva i color blau, per tal que el Comitè pugui analitzar i debatre la seva incorporació, així com fer un retorn a la ciutadania i especialment a les persones participants del procés participatiu. En segon lloc, s’han llistat les aportacions que afecten al document de forma transversal. En aquest cas, es menciona de quina manera algunes d’elles també s’han incorporat al document en cursiva i color blau; mentre altres aportacions es mencionen en aquest apartat juntament amb propostes de cara a materialitzar-les en documents o accions complementàries al Codi Ètic. En tercer lloc, i també en el marc de propostes envers el document proposat del Codi Ètic, des de l’equip consultor es presenta una proposta d’estructura simplificada del document.

Per altre banda, es llisten les propostes envers el desplegament del Codi Ètic. Així, es presenten les aportacions fetes en el marc del procés participatiu que no afecten al document del Codi Ètic en sí sinó a l’aplicació i actualització d’aquest.

## Propostes envers el document proposat del Codi ètic

A continuació, es presenten els canvis susceptibles de ser incorporats al document proposat pel Comitè.

### Aportacions en el marc dels diferents apartats del document

Per tal de facilitar l’estudi de la incorporació de les diferents propostes sorgides en el procés participatiu, a continuació es presenta el document proposat de Codi Ètic indicant amb cursiva i color blau potencials canvis mencionats al procés participatiu. Algunes de les aportacions, no obstant, s’han deixat com a “Altres aportacions a considerar” (també en cursiva i color blau) per tal que sigui el propi Comitè qui identifiqui el seu possible encaix amb el text.

* **Preàmbul**

Aquest **Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya** respon al **mandat** que el **Parlament de Catalunya** va fer al Govern de la Generalitat el mes d’octubre de 2016.

El Codi té com a **objectiu principal** orientar l’actuació de les servidores i els servidors públics des de la clau dels valors, reforçant d’aquest manera la integritat de llur actuació i contribuint així a impulsar la millora de la qualitat democràtica, *la millora del servei públic* i la recuperació de la confiança de la ciutadania en les seves institucions. *Així mateix, busca ser una eina de defensa per part de la ciutadania davant de conflictes o situacions no ètiques en el marc del comportament i actuació de les persones servidores públiques.*

Entenem el **servei públic** com el conjunt d’activitats i prestacions que tenen per finalitat preveure, atendre i satisfer de manera regular i constant les necessitats individuals i col·lectives considerades d’interès general i de responsabilitat de les administracions públiques de Catalunya, sense perjudici de qui les faci efectives. En conseqüència, als efectes d’aquest Codi, són **servidores i servidors públics** tant les persones que treballen a les administracions i els respectius sectors públics, com les que treballen en organitzacions privades i entitats que fan efectius serveis públics per compte d’aquelles. *Per tant, aquest Codi aplica també a persones amb càrrecs polítics i persones directives del servei públic.*

**Aquest Codi no neix del no res**. En les darreres dècades hi ha hagut a Catalunya un compromís continuat per la millora ètica de l’activitat de les servidores i els servidors públics que s’ha anat plasmant en un conjunt d’iniciatives d’ordre local i sectorial, en la vessant de la redacció de documents i codis de conducta, en la tasca aplicada i formativa i en les tasques de la recerca acadèmica i de l’organització de congressos i jornades al voltant d’aquest mateix tema.

Per Ordre de la consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de 27 d’octubre de 2016 es va crear el **Comitè per a l’elaboració del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya**. Aquest Comitè està format per 22 persones, una en qualitat de president, 6 expertes, 14 representants de les administracions públiques, de les entitats i els agents socials, i una en qualitat de secretària. La composició del Comitè respon a la voluntat d’establir un marc ètic del servei públic de Catalunya **vàlid per a totes les administracions públiques i organitzacions que presten serveis públics**, que pugui servir de guia i orientació en l’actuació de totes les persones que hi treballen en qualitat de servidores i servidors públics, amb independència de quin sigui el seu vincle jurídic.

La sessió constitutiva del Comitè va tenir lloc el 7 de setembre de 2016. Les tasques de redacció de la primera versió del Codi es van desenvolupar fins al juliol de 2017. El context polític i l’aplicació de l’article 155 de la Constitució per part del Govern de l’Estat van paralitzar la continuïtat dels treballs del Comitè. El projecte es va reprendre a l’octubre de 2019.

El Comitè va obrir un període participatiu de **consultes** adreçat a institucions, entitats i persones expertes amb la finalitat d’incorporar esmenes i afegitons al text inicial redactat pel Comitè. D’aquestes consultes en va sortir una segona versió del Codi que teniu a les vostres mans.

*A continuació, es va endegar un* ***procés participatiu*** *de consulta obert a les servidores i els servidors públics de totes les administracions i organitzacions que presten serveis públics i a la ciutadania en general mitjançant la plataforma en línia participa.gencat.cat i a través de sessions de debat per videoconferència.*

*El conjunt d’aportacions rebudes, admeses i acceptades pel Comitè ha permès completar i millorar el text definitiu del Codi, el qual obté d’aquesta manera una major legitimitat.*

* **Característiques generals**
  + **1. El Codi vol ser inspirador*, pedagògic i preventiu***

Per aquest motiu tot el seu contingut ha estat redactat en positiu. Entenem els valors com una eina pràctica que aporta sentit*,* ajuda a actuar millor *i fomenta la reflexió.*

* + **2. El contingut del Codi ha estat fruit de la col·legialitat**

Totes les persones del Comitè han participat en la redacció dels capítols del Codi i, posteriorment, en el procés d’esmenes. *En base a la proposta, s’ha realitzat un procés participatiu on s’han recollit aportacions per part de persones servidores públiques, organitzacions i entitats de gestió privada prestadores de serveis públics i ciutadania. El text final ha estat acordat per consens per part del Comitè. Atès que es tracta d’un Codi ètic per a tot el Servei Públic, cal posar en valor el llarg debat intern que s’ha requerit per consensuar uns valors generals que poguessin ser assumits i alhora interioritzats individualment en l’actuació diària de qualsevol servidora o servidor públic. Finalment, el Codi serà lliurat al Parlament de Catalunya i les administracions de Catalunya podran adoptar-lo.*

* + **3. El text és sintètic**

Hem optat per presentar un Codi fàcil de consultar, *breu i* que condensi els aspectes bàsics que haurien d’orientar la manera de prestar en general el servei públic. *Addicionalment, s’inclou un glossari per tal de concretar el significat de diversos conceptes presents al Codi.*

* + **4. Es tracta d’un Codi Marc**

El seu contingut aspira a ser el més general i transversal possible a totes les modalitats de serveis públics*, i per tant, poder ser aplicat tant a les administracions públiques com a les organitzacions i entitats de gestió privada que presten serveis públics.* Aquest caràcter general del Codi creiem que no impedeix sinó que afavoreix que sigui continuat i completat per aquells codis ètics propis de serveis específics (sanitaris, educatius, de seguretat,...) inclosos sota el paraigües del servei públic.

* + **5. Aquest Codi ètic no és un codi de conducta**

Aquest Codi assenyala tant sols els valors i principis, *entenent per valors aquells principis ideològics que orienten les actuacions de les persones servidores públiques i que alhora tenen implicació en la moral de l'organització, els quals* haurien d’orientar el servei públic a Catalunya*. Per tant, el Codi* no entra a definir les pràctiques concretes que haurien de regir el comportament de tothom, de les servidores i els servidors públics o d’alguns en particular, com ara *les persones amb* alts càrrecs i les persones directives. Entenem, per tant, que els codis de conducta poden ser instruments complementaris al contingut i implementació d’aquest Codi.

***Noves propostes:***

* + ***6. És un Codi contextualitzat***

*Per la redacció del Codi, s’ha partit del context en què aquest s’inscriu, considerant les relacions i dinàmiques existents, buscant que tingui sentit a la pràctica.*

* + ***7. Es presenta de forma inclusiva i accessible***

*La redacció del Codi es fa en format accessible i inclusiu, buscant ser exemple en relació als principis i valors que s’hi contenen.*

* **Cinc aspiracions**
  + **1.** Aquest Codi aspira a **ser assumit per totes les persones que realitzen la tasca del servei públic a Catalunya,** *tant a les administracions públiques de Catalunya i universitats i les entitats del seu sector públic, com en organitzacions i entitats de gestió privada prestadores de serveis públics*. El Codi vol contribuir a generar un estàndard comú d’alta qualitat en la manera de concebre i exercir el servei públic a Catalunya, independentment de l’administració o entitat que el presti.
  + **2.** El Codi ètic **és un punt de partida, no un punt d’arribada**. Per ser realment efectiu, el Codi ha d’anar acompanyat del desenvolupament d’un conjunt de mesures o eines orientades a aterrar els valors i principis a les pràctiques concretes. La continuació del desplegament de tota la infraestructura ètica (inclusió dels valors en els processos de formació i socialització, elaboració de sistemes de control i seguiment, estimulació de lideratges ètics, creació de sistemes de promoció laboral que tinguin en compte els valors, construcció d’auditories ètiques, etc.), ha de ser un compromís de l’actual i dels futurs governs de la Generalitat, dels governs locals i de les universitats, i una tasca a impulsar durant els períodes de continuïtat del Comitè Ètic.
  + **3.** El Codi aspira a **ser útil,** *és a dir, esdevenir una eina pràctica que guiï l’actuació diària de les persones servidores públiques envers el bé comú i que orienti a les persones ciutadanes en relació a què poden demanar i esperar del servi públic*. Per aconseguir-ho, ha de ser proper a les declaracions, decisions i accions del dia a dia de les servidores i els servidors públics i ha d’esdevenir una guia de reflexió, orientació i consulta sobre les pràctiques que desenvolupen *i adaptada a aquestes*.

*Altres aportacions a considerar:*

* + *Establir qui en garanteix el compliment.*
  + 4. Aquest Codi ètic aspira a **ser dinàmic, modificable i revisable** d’acord amb els mateixos canvis i innovacions que les societats democràtiques avançades estan incorporant en la manera de concebre i aplicar les noves modalitats de servei públic.
  + 5.Finalment, aquest Codi aspira també a **servir de referent per a l’elaboració dels codis ètics específics** de aquells sectors i entitats que encara no en tenen un de propi i per entrar en diàleg amb la pluralitat de codis ètics ja existents a Catalunya.
* **Estructura del Codi**

Aquest Codi ètic està dividit en quatre parts. Cadascuna d’elles s’apropa a la temàtica dels valors en el servei públic des d’una perspectiva rellevant i parcialment diferent.

* + 1. **Valors inherents al servei públic**

Indica els valors que haurien de caracteritzar un servei públic de qualitat a Catalunya.

* + **2. Valors relacionats amb l’actuació de les servidores i els servidors públic*s***

Indica els valors propis de la tasca professional de les persones que integren el servei públic a Catalunya.

* + **3. Valors vinculats a les dimensions relacionals de les servidores i els servidors públics**

Indica els valors vinculats a set modalitats de relacions que es donen en el servei públic. Ens referim a la relació i tracte amb les persones, les relacions intra i inter-organitzatives entre *persones* servidores públiques, les relacions amb les persones políticament responsables i les persones directives, les relacions amb els grups d’interès, la relació amb l’ús de la informació, les relacions amb els mitjans de comunicació i la relació amb l’entorn sociocultural i mediambiental.

* + **4. Valors de les organitzacions responsables del servei públic**

Indica aquells valors bàsics que haurien d’orientar la configuració de les entitats que presten serveis públics a Catalunya.

Som conscients que, per assolir plenament la seva legitimitat i adhesió, aquest Codi ha de recórrer encara un llarg procés de difusió, coneixement, interiorització i assumpció per part de les servidores i els servidors públics, que caldrà impulsar i dur a terme.

* **1. Valors inherents al servei públic**

Considerem que un servei públic de qualitat que contribueix a millorar el benestar de les persones i a fer progressar el país té com a inherents els valors següents:

* + 1.1. Responsabilitat envers el bé comú

L’activitat del servei públic implica assumir la màxima responsabilitat envers la promoció del bé comú des del respecte escrupolós als drets humans *i sense cap tipus de discriminació per raó de la diversitat de les persones.*

*En aquest sentit, s’adopta una visió àmplia i global del bé comú, la qual permet tenir en compte els impactes de les actuacions no només a nivell de Catalunya, sinó també a nivell internacional.*

* + 1.2. Centralitat de les persones

L’exercici del servei públic s’ha d’orientar i concebre des de la perspectiva de l’interès, *els drets* i les necessitats de les persones a qui s’adreça, *contemplant a la persona en tota la seva multidimensionalitat i complexitat, és a dir, tenint en compte les seves necessitats i preferències, ja siguin d'ordre cognitiu, psicològic, emocional, laboral, social, cultural, afectiu, entre d’altres.*

*El servei públic ha de buscar la generació de relacions de confiança, proximitat i transparència, posant a les persones* sempre en el centre de l’acció, promovent el diàleg i la deliberació amb elles, prioritzant *les persones en situació de vulnerabilitat* i relacionant-s’hi de manera respectuosa i personalitzada*, assegurant les mesures d’igualtat efectiva necessàries per garantir l’accessibilitat, la inclusió i la no discriminació.*

*Aquesta centralitat de les persones també implica assegurar la qualitat del treball i el bon tracte de les persones que presten serveis públics, garantint la igualtat d’accés, fomentant les relacions de confiança i respecte, connectant propòsits individuals i col·lectius, assegurant condicions de treball dignes i lliures d’assetjament psicològic i sexual i generant models de governança ètica que cohesionin les diferents unitats que composen el servei públic.*

*Altres aportacions a considerar:*

* *Concretar quines són les persones que es consideren en situació de major vulnerabilitat.*
  + 1.3. Objectivitat i imparcialitat

El servei públic s’ha de dur a terme de manera diligent i justa, sense supeditar-lo a prejudicis i tractes de favor*, buscant la justícia, l’equitat i la igualtat d’oportunitats.*

*Altres aportacions a considerar:*

* *Es debat què s’entén per imparcialitat i es planteja si sempre és possible aplicar-ho, donat que sempre hi ha una subjectivitat de la persona i també una subjecció a quadres jeràrquics i a la institució.*
  + 1.4. Professionalitat, eficàcia i eficiència

El servei públic s’ha de fonamentar en la qualitat tècnica i humana, així com en l’acompliment de les seves finalitats i en l’ús adient dels recursos. *Així, cal garantir la optimització i professionalització dels recursos, la suficiència de professionals i de recursos materials i la formació contínua.*

* + 1.5. *Col·laboració, lideratge,* innovació i participació

El servei públic ha d’incorporar la capacitat de lideratge, el treball en equip i col·laboratiu, així com la innovació*, incloent les relacions intraorganitzatives i interorganitzatives de totes les persones que presten serveis públics, ja sigui en el marc l’administració pública com de les organitzacions i entitats de gestió privada prestadores de serveis públic;* i ha d’afavorir la participació i el diàleg amb la ciutadania i la rendició de comptes.

*Altres aportacions a considerar:*

* *Concretar el concepte d’innovació (innovació en el lideratge, innovació en els processos, innovació en la manera de treballar, etc.).*
  + 1.6. Obertura i accessibilitat de les organitzacions del servei públic

El servei públic requereix un context d’organitzacions digitals, en xarxa, obertes, accessibles *universalment, inclusives*, transparents, humanitzades, i preparades per anticipar-se, adaptar-se i respondre a les necessitats canviants de les persones i de la societat. *Així mateix, cal treballar per un servei públic accessible per a tothom, considerant també les persones que la bretxa digital deixa fora, facilitant-ne l'entrada o buscant mecanismes complementaris.*

* **2. Valors relacionats amb l’actuació de les servidores i els servidors públics**

Les persones que integren el servei públic de Catalunya han de tenir com a propis un conjunt de valors en la seva tasca professional. Aquests valors, independentment de l’activitat, el sector i la posició que ocupin en l’organització, són: vocació de servei, professionalitat i confiança pública.

* + 2.1. Vocació de servei

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca amb:

a. Actitud de servei, d’atenció i d’ajuda a les persones, orientada al bé comú.

b. Compromís, implicant-se en el servei i perseverant davant les dificultats.

c. Probitat, mantenint rectitud moral i honorabilitat.

d. Sensibilitat, amb voluntat de comprendre la realitat i les persones amb qui es relaciona, *mantenint una actitud atenta i amable i tenint en compte les seves circumstàncies, necessitats i preferències, ja siguin d'ordre cognitiu, psicològic, emocional, laboral, social, cultural o afectiu, entre d’altres.*

e. Orientació a resultats, cercant la consecució dels objectius de forma eficient i eficaç.

f. Proactivitat, mostrant-se oberta/obert a innovar, anticipar i adaptar, en la mesura que sigui possible, els paràmetres de la seva tasca al context concret, per assolir un servei públic millor.

* + 2.2. Professionalitat

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca amb:

a. Competència *i professionalitat,* d’acord amb els coneixements, les habilitats i les aptituds requerits per a la seva actuació professional i aplicant les accions formatives rebudes.

b. Dedicació envers les seves funcions.

c. Honestedat, honradesa i subjecció al deure en les seves actuacions*, buscant l’optimització dels recursos.*

d. Rigor, tenint cura de la qualitat de l’activitat realitzada.

e. Responsabilitat, avaluant i retent comptes de la seva tasca.

f. Excel·lència, cercant l’òptim i la millora contínua *i assegurant que l’atenció és desenvolupada per les persones més adients per al servei específic.*

g. Exemplaritat, per poder esdevenir model i referent per a altres.

*h. Accessibilitat, realitzant les accions necessàries per assegurar la igualtat efectiva.*

* + 2.3. Confiança pública

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca amb:

a. Imparcialitat, entesa com a desinterès subjectiu i equanimitat, i sense cap tipus de discriminació o tracte de favor*, assegurant la justícia, la igualtat de tracte i d’oportunitats i el respecte pels drets de totes les persones.*

b. Objectivitat, tractant els fets *i basant les decisions en* dades, amb independència de les valoracions o prejudicis personals.

c. Transparència, amb la possibilitat d’exposar i explicar les seves accions sempre quan escaigui.

d. Integritat, actuant d’acord amb l’ordenament jurídic i els valors ètics i socials, essent incorruptibles i alertant de les pràctiques reprovables.

e. Lleialtat a la institució, ajustant les seves actuacions a les polítiques i directrius estratègiques de l’organització on treballa.

*f. Lleialtat de les persones servidores públiques cap a la ciutadania, generant proximitat, tenint cura en les interaccions diàries i prioritzant el bé comú.*

*Altres aportacions a considerar:*

* *Es debat què s’entén per imparcialitat i es planteja si sempre és possible aplicar-ho, donat que sempre hi ha una subjectivitat de la persona i també una subjecció a quadres jeràrquics i a la institució.*
* **3. Valors vinculats a les dimensions relacionals de les servidores i els servidors públics**
  + 3.1. La relació i el tracte amb les persones

Un correcte servei públic comporta prioritzar el respecte a les persones i als seus drets, i la qualitat del tracte que se’ls dóna i del servei que se’ls ofereix i el foment de la seva participació.

* + - 3.1.1. Respecte a les persones i als seus drets

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Actuant sempre des del màxim respecte a la dignitat de la persona i als seus drets i llibertats*, contemplant a la persona en la seva multidimensionalitat i complexitat tenint en compte les seves necessitats i preferències*.

b. Fent una aplicació de la norma, procediment o protocol, des del respecte a la diversitat i sense discriminació per raó de naixement, ètnia, gènere, edat, estètica, religió, orientació sexual, opinió, condició social, diversitat funcional, realitat familiar o altres.

c. Atenent les demandes *i les necessitats comunicatives* de les persones amb *equitat, assegurant la* igualtat *de tracte i d’oportunitats*, evitant atorgar cap tracte de favor per qualsevol causa o circumstància.

d. Respectant les opcions individuals de la persona i el seu dret a prendre les pròpies decisions, sempre que sigui possible i sense imposar l’opció més estandarditzada per defecte.

e. Fent un ús escrupolós de les dades personals a les quals tingui accés en la prestació del servei.

* + - 3.1.2. Qualitat del tracte

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Prestant servei a les persones sempre des de la proximitat en el tracte, la voluntat d’ajut i suport*, l’actitud de servei, la transparència i el respecte*, generant confiança i col·laboració entre elles i l’Administració.

b. Escoltant, amb correcció, *escolta activa, empatia,* amabilitat i sensibilitat, especialment atenent el grau de vulnerabilitat *en què es trobin* les persones, les raons de lax ciutadania en la defensa dels seus interessos i acollint les seves demandes sempre que es pugui.

c. Facilitant la informació adequada *i adaptada* als seus interlocutors, atenent especialment les seves necessitats *comunicatives* i la seva capacitat de comprensió.

d. Informant*,* orientant*, acompanyant i donant suport* a les persones, en relació amb els canals adients per formular queixes o suggeriments de millora del servei i per fer qualsevol sol·licitud.

e. Vetllant per la seguretat i la protecció de les persones, amb especial cura de les persones amb diversitat funcional.

f. Fomentant els serveis accessibles, tant pel que fa al seu ús com a la informació que es faciliti en relació amb aquests serveis. *En aquest sentit, cal considerar el llenguatge inclusiu, mecanismes complementaris als virtuals considerant la bretxa digital, eines d’accessibilitat com serveis d'interpretació i videointerpretació, entre d’altres.*

*h. Tenint visible, per a les persones usuàries, el procediment de les demandes que s’atenen, de la gestió i de la resolució, de forma visual, aclaridora i concreta, evitant llenguatge complex i que porti a interpretacions.*

*i. Fomentant el disseny universal o inclusiu dels serveis digitals afavorint entorns senzills i de fàcil accés per a tothom, tant pel que fa al seu ús com a la informació que es faciliti.*

* + - 3.1.3. Qualitat del servei

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Oferint un servei àgil i diligent a la resolució de la sol·licitud plantejada o servei demanat, *anticipant-se de forma proactiva a les necessitats de les persones quan sigui possible.*

b. Afavorint una resposta integral que minimitzi la fragmentació del servei.

c. Gestionant adequadament el temps d’atenció a les persones, reduint els temps d’espera en la mesura del que sigui possible i preservant sempre la qualitat del servei.

d. Complint amb els terminis de resposta establerts, tant si la comunicació és oral com escrita, *en llengua de signes o a través del servei de videointerpretació*, i justificant els motius del retard en cas que es produeixi.

e. Simplificant i facilitant la gestió sempre que sigui factible, evitant la reiteració de tràmits *i la petició de dades i documents de les quals el servei públic ja disposi.*

f. Atenent les consultes i propostes en relació al funcionament dels serveis públics, o derivant-les a la via corresponent .

g. Facilitant i fomentant la participació i el diàleg amb la ciutadania, per detectar les necessitats i preferències i dissenyar, executar i avaluar els serveis públics.

*h.* *Garantint la optimització i professionalització dels recursos.*

* + 3.2. Les relacions intraorganitzatives i interorganitzatives

Les relacions entre servidores i servidors públics d’una mateixa organització, o entre els de diferents organitzacions, s’han de regir pels principis de lleialtat, de respecte al camp competencial institucional i de compromís democràtic, així com pels principis de col·laboració, cooperació i coordinació, tenint sempre com a objectius finals l’interès general i el bé comú.

* + - 3.2.1. Lleialtat *al servei públic*, respecte al camp competencial i compromís democràtic

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Actuant d’acord amb el principi de lleialtat *al servei públic*, entès com el compromís democràtic de col·laboració mútua en relació amb l’interès general.

b. Duent a terme les funcions assignades amb la màxima responsabilitat i contribuint amb la seva actuació a servir l’interès general i a mantenir i reforçar la confiança de la ciutadania envers el servei públic, *reportant irregularitats o pràctiques que no consideri ètiques.*

c. Desenvolupant les seves funcions amb bona fe, *equitat i equanimitat\**.

d. Prenent consciència de la transversalitat de les polítiques públiques *i conservant la coherència entre les diferents polítiques.*

e. Respectant l’exercici legítim de les competències de cada organització i d’altres unitats.

f. Tenint en compte i, quan escaigui, ponderant tots els interessos implicats en l’exercici de les funcions.

g. Sent responsable en les seves manifestacions públiques, atenint-se al principi de veracitat i a la resta de valors que guien aquest Codi.

*h. Actuant d’acord amb el principi de lleialtat cap a la ciutadania.*

*Altres aportacions a considerar:*

* *\*En el marc dels debats, apareix dissens en relació al concepte de neutralitat ideològica (lletra c), el qual es podria resumir en dues posicions:*
* *Per una banda, es defensa la inexistència i/o la dificultat per complir, a la pràctica, la neutralitat ideològica. Davant aquest fet, es considera que el principi de bona fe és prou contundent i que en tot cas es podria completar amb principis com equitat, equanimitat i potser neutralitat política o partidista.*
* *Per altre banda, es defensa la inclusió del valor de neutralitat ideològica, però es considera que caldria desenvolupar-lo i concretar-lo a través de mecanismes que la fomentin, per exemple la gestió del talent.*

* + - 3.2.2. Col·laboració, cooperació i coordinació

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Compartint el coneixement expert en la matèria.

b. Prestant la cooperació i l’assistència actives que qualsevol servidor públic pugui requerir per a l’exercici de les seves funcions.

c. Participant activament en equips o espais de treball col·laboratiu i contribuint a generar un clima favorable a l’assoliment dels objectius fixats, sense que el treball en equip pugui implicar la dilució de responsabilitats.

d. Fent un ús adequat i responsable dels recursos públics per al correcte desenvolupament de les seves funcions i únicament per a finalitats orientades al servei públic i a l’interès general.

*e. Prioritzant mesures de resolució de conflictes alternatives a la intervenció judicial, tals com la mediació.*

*f. Protegint a les persones servidores públiques que reportin irregularitats en relació a conductes i accions no ètiques, cercant l’esclariment d’aquestes accions per assegurar un servei públic just i transparent.*

***Nova proposta:***

* + - *3.2.3 Qualitat del treball i bon tracte intraorganitzatiu*

*Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:*

1. *Garantint l’accés en igualtat d’oportunitats al servei públic, sense perjudici de les capacitats econòmiques, per tal d’aconseguir professionalitat i igualtat.*
2. *Garantint condicions de treball dignes.*
3. *Generant confiança entre les persones treballadores.*
4. *Connectant i alineant propòsits individuals i col·lectius, per tal que la plenitud personal arrel de la vocació derivi en un servei públic ètic i de qualitat i en l’autogestió de les persones en relació a l’aplicació del Codi.*
5. *Contemplant la suficiència de persones professionals i de recursos materials.*
6. *Garantint la optimització i professionalització dels recursos.*
7. *Fomentant una governança ètica de les organitzacions, basada en pràctiques i valors que cohesionin les diferents unitats que les composen.*
   * 3.3. La relació amb les *persones amb càrrecs polítics* i les persones directives

El bon servei a la ciutadania pressuposa un alt nivell de qualitat institucional i per això és necessari l’alineament amb les polítiques públiques i una relació basada en la confiança entre *les persones servidores públiques* i els òrgans superiors, *persones amb* alts càrrecs, *persones* electes i *persones directives* del sector públic.

* + - 3.3.1. Alineament amb les polítiques públiques

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Actuant amb lleialtat *al servei públic* i alineant les seves actuacions amb les polítiques públiques i les directrius estratègiques de la institució*, conservant la coherència entre les diferents polítiques*.

b. Actuant amb imparcialitat, diligència i eficiència

*Altres aportacions a considerar:*

* *Es debat què s’entén per imparcialitat i es planteja si sempre és possible aplicar-ho, donat que sempre hi ha una subjectivitat de la persona i també una subjecció a quadres jeràrquics i a la institució.*
  + - 3.3.2. Bona relació i confiança

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Assistint tècnicament amb la seva experiència i el seu coneixement *a les persones amb càrrecs polítics.*

b. Tractant *a les persones amb càrrecs polítics* amb professionalitat, honestedat, respecte i cortesia.

c. Actuant amb la discreció necessària pel que fa a la informació derivada de les relacions personals i professionals.

* + 3.4. La relació amb els grups d’interès

Les servidores i els servidors públics de Catalunya en les seves relacions amb les persones o grups que volen influir en les decisions públiques han de tenir en compte els valors d’objectivitat i bona relació i de transparència.

* + - 3.4.1. Objectivitat i bona relació

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Aplicant les regles que garanteixin la imparcialitat en l’exercici de llurs funcions i, en particular, les previsions relatives als conflictes d’interès.

b. Facilitant als grups d’interès l’exercici dels seus drets i la seva col·laboració en la definició i l’aplicació de les polítiques públiques.

c. Mantenint un diàleg fluid i constructiu amb els grups d’interès.

*Altres aportacions a considerar:*

* *Es debat què s’entén per imparcialitat i es planteja si sempre és possible aplicar-ho, donat que sempre hi ha una subjectivitat de la persona i també una subjecció a quadres jeràrquics i a la institució.*
  + - 3.4.2. Transparència

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Observant els codis de conducta i els protocols d’actuació aplicables a les relacions entre les servidores i els servidors públics i els grups d’interès, en particular, pel que fa a les obligacions d’inscripció.

b. Deixant constància dels contactes mantinguts amb els grups d’interès, conservant els documents que aquests els puguin lliurar i, en tot cas, les propostes normatives.

c. Posant en coneixement dels òrgans competents les irregularitats o infraccions de què tinguin constància en aquest àmbit.

*d. Garantint la transparència en la canalització d’interessos privats.*

* + 3.5. En relació amb l’accés i la gestió de la informació pública

Les persones que integren el servei públic de Catalunya han d’actuar amb transparència en l’exercici de les seves funcions facilitant i garantint l’accés a la informació pública, tenint en compte les limitacions al seu accés i preservant la confidencialitat quan escaigui.

* + - 3.5.1. Transparència en l’activitat pública

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Promovent una cultura global de la transparència sense ocultar informacions d’interès general.

b. Facilitant l’accés a la informació sol·licitada per la ciutadania o altres servidores o servidors públics, a través dels canals habilitats amb aquesta finalitat*, respectant el principi d’accessibilitat universal.*

c. Oferint informació actualitzada, objectiva, veraç, completa, útil i comprensible.

d. Vetllant perquè la informació se subministri en el termini més breu possible i en formats accessibles, oberts i reutilitzables.

e. Atenent amb diligència les obligacions derivades dels procediments de retiment de comptes.

* + - 3.5.2. Confidencialitat i cura de la informació

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Sent curosos en la conservació dels documents o la informació pública en qualsevol suport.

b. Fent un ús responsable i apropiat de la informació a què hagi tingut accés en l’exercici de les seves funcions i responsabilitats i evitant treure’n profit personal o per a terceres persones.

c. Mantenint el secret o la reserva de la informació i evitant-ne la difusió segons el que preveu la legislació vigent, i en cap cas amb l’objectiu de salvaguardar interessos que no hi estiguin previstos.

d. Accedint només a aquella informació estrictament necessària per al correcte exercici de les seves funcions i responsabilitats.

e. Adoptant les mesures necessàries per garantir la integritat, seguretat i confidencialitat de la informació al seu abast i fent un ús responsable dels recursos de què disposa per a la gestió de la informació.

f. Mantenint la confidencialitat de la informació que ha conegut per raó de les seves funcions un cop finalitzada la seva relació amb el servei públic, llevat que prevalgui el dret d’accés.

* + 3.6. La relació amb els mitjans de comunicació

En la relació amb els mitjans de comunicació, les servidores i els servidors públics, d’acord amb el seu grau de responsabilitat, han de vetllar per la veracitat de la informació i donar un tracte equitatiu a tots els mitjans de comunicació, preservant sempre la llibertat d’expressió.

* + - 3.6.1. Veracitat i cura de la informació

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Informant els mitjans de comunicació sobre les polítiques públiques que es duen a terme de manera clara, imparcial, puntual, veraç i objectiva.

b. Sent curosos amb totes les informacions i especialment amb aquelles que afectin grups *de persones* *en situació de vulnerabilitat* i que puguin contribuir a la seva estigmatització.

*Altres aportacions a considerar:*

* *Es debat què s’entén per imparcialitat i es planteja si sempre és possible aplicar-ho, donat que sempre hi ha una subjectivitat de la persona i també una subjecció a quadres jeràrquics i a la institució.*
  + - 3.6.2. No discriminació i llibertat d’expressió

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Tractant sense discriminació ni privilegis els diferents mitjans de comunicació en la gestió de la informació sobre aspectes d’interès general.

b. Respectant la llibertat d’expressió, així com la crítica que els mitjans puguin exercir envers l’activitat pública.

c. Preservant els protocols exigibles a una política de transparència en la relació amb els mitjans de comunicació, incloent el torn obert de preguntes a les rodes de premsa.

*d. Assegurant que les informacions que donen als mitjans de comunicació sobre les polítiques públiques respectin el principi d’accessibilitat universal.*

* + 3.7. La relació amb l’entorn sociocultural i la sostenibilitat mediambiental

Les persones que integren el servei públic de Catalunya han de prendre consciència de l’impacte sociocultural i mediambiental que pot tenir la seva actuació i les seves decisions.

* + - 3.7.1. Entorn sociocultural

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Prioritzant i fent un ús correcte de la llengua catalana i aranesa, *i de la llengua de signes catalana*, tot respectant la diversitat lingüística i cultural.

b. Fomentant la inclusió i participació de totes les persones en la vida sociocultural del país.

c. Preservant, fomentant i fent valer la cultura i el patrimoni sociocultural en tota actuació de la que en sigui responsable.

* + - 3.7.2. Sostenibilitat mediambiental

Les servidores i els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Utilitzant de manera eficient i responsable els recursos materials posats al seu abast i en cap cas per a finalitats personals.

b. Reduint la generació de residus i d’emissions contaminants i promovent la reutilització i el reciclatge.

c. Fomentant i respectant les mesures ecològiques, d’estalvi energètic i, en general, de protecció del medi ambient.

***Nova proposta:***

* + *3.8. La relació amb l’entorn global*

*Les persones que integren el servei públic de Catalunya han d’adoptar una visió àmplia i global del bé comú, prenent consciència de l’impacte (positiu i negatiu, tant en relació als drets humans com al medi ambient) que pot tenir la seva actuació i les seves decisions no només a nivell de Catalunya, sinó també a nivell internacional.*

* **4. Valors de les organitzacions responsables del servei públic**

La qualitat dels serveis i la feina de les servidores i dels servidors públics estan condicionades per l’ètica organitzativa, la suficiència dels recursos esmerçats i les condicions de treball en les organitzacions. Per aquest motiu, les entitats que presten serveis públics han de desenvolupar la seva tasca amb condicions de treball dignes, tracte respectuós, igualtat d’oportunitats, espais de participació, suficiència de recursos i rendició de comptes:

Les organitzacions responsables del servei públic han d’acomplir la seva missió:

a. Garantint unes condicions de treball dignes i justes pel que fa a retribució, jornada de treball, conciliació i entorn saludable, afavorint l’estabilitat.

b. Donant un tracte respectuós i equitatiu a les servidores i els servidors públics de l’entitat.

c. Fonamentant l’accés a qualsevol lloc de treball i el desenvolupament professional en els principis de publicitat, igualtat d’oportunitats, mèrit i capacitat.

d. Facilitant i fomentant espais de participació de les servidores i els servidors públics per a la millora de la qualitat del servei.

e. Garantint la suficiència de professionals i de recursos materials per a la correcta prestació del servei.

f. Actuant amb transparència i impulsant la cultura de la rendició de comptes, internament i externa.

g. Facilitant l’existència de mecanismes de denúncia en cas de pràctiques reprovables i protegint les persones alertadores.

*h. Garantint la optimització i professionalització dels recursos.*

*i. Garantint una governança, direcció i actuació ètiques que posin a les persones al centre de l’acció, promoguin la cohesió de les diferents unitats que les composen, tiguin en compte la responsabilitat social de l’organització i posin atenció a la realitat canviant de la societat a la que serveixen.*

*j. Assegurant* *la formació contínua de les servidores i servidors públics en matèria d’accessibilitat i serveis públics inclusius.*

### Aportacions transversals al document

A continuació, es presenten aquelles propostes realitzades en el marc del procés participatiu que són susceptibles d’afectar al document del Codi Ètic de forma transversal, així com la forma en què es proposa abordar-les.

* Utilitzar un llenguatge inclusiu, amb perspectiva de gènere i que incorpori la diversitat: s’han incorporat en el document de l’apartat anterior els canvis i aportacions envers redactar-lo amb un llenguatge més inclusiu.
* Incorporar la diversitat, així com concretar quines són les persones que es consideren en situació de major vulnerabilitat, amb la possibilitat d’incorporar un eix transversal amb concreció per diferents grups de població. En alguns casos, s’ha sol·licitat incloure, explícitament, certs col·lectius concrets en el redactat. A continuació, es llisten aquestes peticions per tal que sigui el propi Comitè qui defineixi el grau de detall adequat pel document i, en cas d’incorporar col·lectius, identifiqui la totalitat dels col·lectius presents a la societat que calgui nombrar:
  + *1.1. Afegir “inclosos els de les persones amb discapacitat/diversitat funcional (sensorial, física i intel·lectual)”*
  + *1.2. Mencionar explícitament les persones amb discapacitat com un dels col·lectius en situació de vulnerabilitat.*
  + *1.5. Mencionar explícitament les persones amb discapacitat com un dels col·lectius dins la ciutadania.*
  + *2.1. Mencionar explícitament, en la lletra a, a les persones amb discapacitat.*
  + *3.1. Mencionar explícitament les persones amb discapacitat com a col·lectiu inclòs.*
  + *3.2.1. Mencionar explícitament l’atenció curosa a les persones amb discapacitat (lletra a) i les polítiques en matèria de discapacitat (lletra d).*
  + *3.6.1. Mencionar explícitament les persones amb discapacitat com a col·lectiu dins els grups de persones en situació de vulnerabilitat.*
  + *(Transversal) Incloure que tots els serveis l'atenció a la infància i també l'adolescència han de promoure o bé s'han d'adherir al principi de garantir/vetllar l'interès superior de l'infant.*
* Vetllar per un enfoc que inclogui a totes les persones i entitats que presten serveis públics, evitant un enfoc orientat a l’administració pública: s’ha incorporat en els canvis realitzats en el document de l’apartat anterior.
* Accessibilitat del text: fer-lo en format lectura fàcil i incorporar altres mecanismes que permetin l’accessibilitat universal: tot i que s’han incorporat alguns canvis en el document de l’apartat anterior, per fer-ho realment accessible caldria fer un canvi integral, simplificant el text, augmentant la mida de la font, incorporant pictogrames, etc. Així, es proposa realitzar una versió complementària del Codi en format lectura fàcil.
* Utilitzar un vocabulari i un format de text planer, amb paraules curtes i entenedores, enfocat a la ciutadania, incorporant potser exemples concrets i/o il·lustracions tipus "auca" que ens vinculin "emocionalment" amb el missatge del codi: es proposa fer-ho en el marc de la versió complementària del Codi en format lectura fàcil.
* Evitar reiteracions i repeticions: a l’apartat següent d’aquest informe s’incorpora una proposta d’estructura més senzilla del document del Codi.
* Definir els principals conceptes presents al Codi, ja sigui en el marc del propi text, o bé en un glossari final. A continuació, es llisten els que es va considerar, durant el procés participatiu, que calia concretar:
  + **Bé comú** (es proposa una definició que ampliï el concepte amb la idea que el col·lectiu és més que la suma de les parts. En la línia del concepte "ubuntu" - jo sóc perquè nosaltres som, l'acció de qualsevol membre té repercussions sobre el col·lectiu i sobre ell mateix- ).
  + **Clima favorable** (en el marc de la generació d’un clima favorable per l’assoliment dels objectius de l’organització)
  + **Codi de valors**
  + **Col·lectius de persones en situació de vulnerabilitat** (concretar els col·lectius als que ens referim, donat que es considera que poden ser col·lectius diferents segons els àmbits)
  + **Competències**
  + **Condicions de treball dignes**
  + **Diligència**
  + **Imparcialitat**
  + **Innovació** (concretar a què es refereix, per exemple innovació en el lideratge, innovació en els processos, innovació en la manera de treballar, etc.).
  + **Justícia**
  + **Lleialtat institucional**
  + **Objectivitat**
  + **Persona servidora pública (d**efinir de forma clara l’àmbit subjectiu del Codi, qui està subjecte, concretant els diferents col·lectius)
  + **Professionalitat**
  + **Qualitat de tracte**
  + **Qualitat del servei**
  + **Qualitat del treball**
  + **Servei públic (**incloure una definició detallada de què és el servei públic, paradigma que el regeix, quines relacions hi tenen cabuda, interessos que influeixen. Es proposa una definició que emfatitzi la noció de col·lectiu, de suma de les parts, d’un servei com a part d’un tot o d’un sector en general).
  + **Transparència**
  + **Útil** (què s’entén per utilitat del Codi Ètic, a què s’aspira)
  + **Valors**

### Proposta d’estructura del document

En aquest apartat es realitza una proposta de reestructuració del contingut del Codi Ètic (és a dir, de l’ordenació dels valors inclosos als punts 1, 2, 3 i 4 del document inicial proposat pel Comitè i obert a participació ciutadana) per tal de simplificar el document, evitar reiteracions i fer-lo més fàcil de consultar i aplicar.

En el marc de la planificació del procés participatiu s’han agrupat els diversos principis valors del document proposat pel Comitè en 10 categories, les quals han estat útils durant el desenvolupament dels debats. Addicionalment, en els propis debats, s’ha mencionat que seria útil dividir aquests principis entre valors inherents al servei públic i principis i competències de les persones servidores públiques. Aquesta separació implica dividir una de les categories en dos, resultant en un total d’onze categories.

A continuació es presenta la proposta d’estructura del document del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya:

**Preàmbul**

* + Característiques generals
  + Aspiracions
  + Estructura del Codi

1. **Valors inherents al Servei Públic**
   1. Responsabilitat envers el bé comú
   2. Centralitat de les persones i respecte pels seus drets
   3. Qualitat del treball
   4. Obertura, transparència, accessibilitat i participació
   5. Col·laboració i cooperació
   6. Respecte i foment de l’entorn sociocultural
   7. Respecte pel medi ambient i sostenibilitat mediambiental
2. **Competències de les persones servidores públiques**
   1. Objectivitat, imparcialitat i veracitat
   2. Professionalitat i qualitat del tracte i del servei
   3. Innovació
   4. Lleialtat institucional i cura de la informació pública

## Propostes envers el desplegament del Codi Ètic

A continuació, es presenten les propostes sorgides en el marc del procés participatiu i que fan referència no al document en sí, sinó al procés posterior d’aplicació i actualització d’aquest.

### Aplicabilitat del Codi Ètic

* **Mecanismes de seguiment i resolució de dubtes:**
* Crear una comissió o un equip especialitzat que vetlli per l’aplicació del Codi Ètic, amb les següents característiques:
  + Funcions:
    - Control i seguiment de l’aplicació del Codi Ètic
    - Prestar assessorament i resoldre dubtes en relació al Codi Ètic i a com aplicar-lo a situacions concretes
    - Interpretació del Codi Ètic
    - Atendre queixes de la ciutadania
    - Donar continuïtat al Codi
  + Composició:
    - Persones representants de totes les persones servidores públiques de l'entitat
    - Composició paritària
    - Especialització
* Articular un mecanisme àgil per quan una persona servidora pública tingui consultes o dubtes l’aplicació del Codi, a través del qual pugui rebre aclariments de manera ràpida. Exemples: bústia anònima, xat; FAQs per la difusió de les respostes.
* Fomentar la figura o equip referent del Codi Ètic en les diferents unitats de treball, el qual tindria les següents funcions:
  + Avaluar com s’està duent a terme l’aplicació del Codi, recollint informació i casos pràctics,
  + Fomentar i facilitar que les persones treballadores de la unitat apliquin el codi.
  + Gestionar els problemes o conflictes que se’n derivin, inclús a través de mesures de correcció.
* **Mecanismes d’avaluació:**
* Identificar si és possible trobar indicadors que permetin avaluar i fer seguiment de l’aplicació del Codi Ètic en el nivell d’abstracció del codi marc.
* Establir mecanismes com qüestionaris i enquestes de satisfacció per preguntar a la ciutadania sobre la qualitat dels serveis prestats, mesurar l’experiència de la persona usuària després de rebre l’atenció i saber si el servei públic s’ha prestat d’acord amb els valors fonamentals del codi
* Realitzar avaluacions internes de l’actuació de les persones servidores públiques:
  + Vincular l'avaluació dels empleats públics a la seva ètica professional i al tracte amb les persones (companys/es i ciutadania).
  + Establir una connexió amb els sistemes de desenvolupament professional i l’avaluació de l’acompliment de la gestió de persones.
  + Fomentar mecanismes d’avaluació i millora tant en relació al rendiment i eficiència, com en relació als valors ètics i la gestió emocional.
  + Incorporar elements del treball per objectius amb compensacions.
  + Fomentar l’avaluació del compliment per part de la figura o equip referent del Codi Ètic en les diferents unitats de treball, recollint informació i casos pràctics.
* **Mecanismes de foment i control del compliment:**
* Compromís i adhesió:
  + Incorporació d’un segell de qualitat en relació al compliment dels principis i valors inclosos en el Codi Ètic, a través, per exemple, d’un mecanisme de certificació.
  + Incloure una subscripció al Codi Ètic, per part de les persones servidores públiques, similar al jurament hipocràtic de metges i metgesses.
  + Sol·licitar adhesions o compromisos a les organitzacions.
  + Concretar el compromís de desenvolupar codis de conducta per aterrar aquest Codi Ètic.
* Convicció i exemplaritat:
  + Fomentar l’adhesió voluntària, el compliment del Codi Ètic a través de la convicció, no a través d’incentius.
  + Fomentar l’adhesió al Codi Ètic a través de buscar la coherència entre l’ètica col·lectiva i la individual. Així, cal connectar i alinear propòsits individuals i col·lectius, per tal que la plenitud personal arrel de la vocació derivi en un servei públic ètic i de qualitat, a l’autogestió de les persones en relació a l’aplicació del Codi ètic.
  + Utilitzar, de forma prioritària o inicial, incentius.
  + La cura de l'ètica ha de mantenir els comportaments morals en vigilància constant per part de cada actor, per tant la tasca d'autoavaluació ha de ser diària per a poder detectar el conflicte o la incomoditat i donar resposta. Mantenir el codi present requereix revisió personal i comunicació amb l'equip per a calibrar-se i poder debatre o demanar ajuda per a proposar millores i si en calen eines de mediació.
  + Fomentar, a través de l’exemplaritat de les persones responsables polítiques en l’aplicació del codi ètic, que l’equip també l’apliqui.
  + Transmetre l’entusiasme, la cultura ètica i la importància de complir el codi, des de les persones que lideren o que són responsables d’equips cap als equips de persones; inclosos també les persones representants i responsables polítiques envers les persones treballadores dels respectius equips. Cal que des del lideratge dels diferents equips es posi a l’abast de les persones servidores públiques les eines necessàries per aplicar el Codi Ètic i es fomenti l’ètica com una prioritat en l’exercici diari de l’activitat pública, fomentant que hi hagi una expertesa ètica i no només tècnica.
  + Utilitzar eines per a promoure una cultura ètica del servei públic, fomentant la coherència constant entre les actuacions realitzades i el que s’estableix al Codi Ètic, per exemple:
    - Capacitació ètica de les persones, identificant les competències ètiques de les persones que treballen en Administració Pública
    - Identificar comportaments observables en què s’aplica el Codi Ètic i desenvolupar accions per a fomentar-los
    - Vincular valors ètics a la presa de decisions
    - Incloure indicadors i seguiment envers la gestió de riscos ètics (per exemple, anàlisi de coherència percebuda)
* Sancions i obligatorietat:
  + Realitzar cursos voluntaris sobre el contingut del Codi Ètic, els quals serien obligatoris per a persones que hagin incomplert el codi, fomentant sancions o conseqüències de caire positiu.
  + Incorporar mecanismes de control del compliment, per tal que la ciutadania vegi que si hi ha conseqüències en cas d’incompliment, evitant la impunitat i la desconfiança. En relació a possibles respostes o conseqüències davant d’un incompliment, es proposen:
    - Generar un antecedent
    - Derivar a potencials sancions establertes a règims sancionadors o lleis
    - Obligació de cursar cursos obligatoris sobre ètica
    - Elaboració d’un conveni o protocol sancionador en casos en que els primers mecanismes de correcció no hagin donat resultats positius
    - Realitzar un desplegament del codi ètic en el sistema del funcionariat a través de la gestió de l’acompliment i de sancions
    - Suspensió o sanció, i un incompliment reiteratiu hauria de ser causa de cessament
  + Fomentar l’ús de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes.
  + Marcar, en el Codi Ètic, les línies bàsiques d’un protocol de compliment de funcions corresponent al càrrec d’una persona servidora pública, amb deure de compliment per part de la persona nomenada.
  + Establir, en codis específics de conducta basats en el Codi marc, conseqüències en cas d'incompliment. No obstant, també es menciona que la interiorització del Codi Ètic no pot ser mitjançant la sanció, almenys no inicialment.
  + Incloure el Codi Ètic com a variable en el marc de la contractació d’empreses prestadores de serveis públics a mode de clàusula social, per exemple com a criteri puntuable o com a requisit de contractació.
* Alerta i denuncia:
  + Crear un protocol o mecanisme de detecció i alerta de comportaments inadequats, situacions reprovables i casos de corrupció; que incorpori les mesures d’actuació i gestió d’aquests casos, determinant els òrgans i figures que hi intervindran. Cal també concretar la protecció de les persones que realitzen l'alerta, establint un canal de comunicació segur, ràpid i professional.
  + Establir una bústia anònima per denunciar conductes "no ètiques" greus, i que existeixi capacitat per inspeccionar-les.
  + Incloure mecanismes o vies per saber com pot afrontar, una persona funcionària, una situació en què se li encomana una tasca que no considera èticament correcte, així com mecanismes per poder mostrar el propi desacord envers aquestes tasques.
* Transparència:
  + Incloure qui garanteix el compliment del codi, quins agents l’aprovaran i com.
  + Buscar l’aplicació del Codi Ètic a través de la transparència, introduint eines i canals per indicar queixes, suggeriments, etc.
* **Informació i difusió:**
* Treballar en un pla específic de difusió d’aquest codi a totes les persones que presten servei públic, ja sigui en el marc de l’administració pública com en el marc d’altres organitzacions i entitats prestadores de servei públic, així com a la ciutadania. Aquest pla hauria d’incloure:
  + Recull de bones pràctiques o pràctiques de referència
  + Materials de difusió amb llenguatge entenedor
  + Infografies del document i eines breus
  + Entitat de referència que doni continuïtat al Codi i que gestioni canals d’informació i difusió com una pàgina web o un bloc.
  + Campanyes als mitjans de comunicació
  + Espais de reflexió

Aquesta difusió cal fer-la des de l’inici del Codi Ètic, i des que una persona entra al servei públic, de manera que sàpiga a què s’adhereix.

* **Formació:**
* Formació i/o seminaris ètics continuats, tant del Codi en sí com del seu contingut, a través, per exemple, de cursos monogràfics.
* Incorporar formació des del moment que una persona entra a treballar al servei públic i també en el marc de processos de selecció, fomentant la cultura ètica com a línia de desenvolupament professional.
* Incloure el seu contingut en el temari d’oposicions a càrrecs públics.
* Realitzar una formació obligatòria de dues hores per a totes les servidores públiques, amb possibilitat d’ampliar-la per major reflexió.
* Realitzar cursos voluntaris sobre el contingut del Codi Ètic, els quals serien obligatoris per a persones que hagin incomplert el codi. Aquesta mixtura de persones i interessos podria ser positiva per la sensibilització, alhora que es fomentarien “sancions” o conseqüències de caire positiu.
* Realitzar formacions del Codi en el marc d'equips de treball per tal de crear la cohesió necessària per comunicar-se.
* Acompanyament (ja sigui en grups d'expressió o posada en comú de la gestió dels conflictes que sorgeixen a diari) a totes les persones del servei públic per entregar eines de gestió eficients per a garantir l’aplicació del Codi.
* **Relació i concreció en relació a altres codis professionals:**
* Promoure l’existència de codis ètics específics o sectorials, els quals han de facilitar l’aplicació dels valors i principis a les situacions concretes del dia a dia. En el marc d’aquests codis específics, cal construir indicadors que permetin fer-ne el seguiment.
* Tenir una entitat de referència o grup de persones expertes que assessori, guiï i doni *feedback* en els processos de generació de codis ètic més concrets o codis de conducta específics, establint un canal de comunicació segur, fluid i àgil, per exemple a través d’una web, un correu, un formulari de consultes, un apartat FAQs, etc.
* Realitzar codis específics per adaptar el codi marc a les diferents organitzacions i situacions per tal que les persones servidores públiques adquireixin un compromís envers el Codi, l’interioritzin i s’hi sentint identificades.
* Tenir un codi marc i transversal però que contempli excepcions a mida que es detectin, facilitant que en derivin concrecions en el marc de codis específics.
* **Altres propostes vinculades a l’aplicabilitat del Codi:**
* Fomentar, per tal d’afavorir que es presti un bon servei públic basat en comportaments ètics, que les persones que formen el servei públic es sentin orgulloses de ser funcionaris o funcionàries, i per aconseguir-ho és essencial que hi hagi un bon tracte, es sentin valorades i estiguin motivades amb la feina que realitzen.
* Realitzar un anàlisi de l’estructura pròpia de l’organització a l’hora de definir el Codi Ètic per als servidors públics és molt rellevant, donat que a vegades la pròpia estructura i el seu funcionament poden dificultar-ne l’aplicació.
* Garantir la dotació de recursos és un element bàsic per aplicar qualsevol actuació política que es vulgui posar en marxa. Per tant, caldria revisar periòdicament la suficiència de recursos econòmics dedicats a l’aplicació del Codi Ètic.

### Avaluació i actualització del Codi Ètic

* **Revisió permanent:**
* Es considera que cal revisar de forma permanent i participativa el Codi per tal d’actualitzar-lo d'acord amb els canvis i necessitats de la societat així com els canvis en el marc legal i normatiu No obstant, cal equilibrar l’actualització amb la consolidació del Codi Ètic, donat que per poder ser interioritzat cal que tingui una vida suficientment llarga de manera que les persones que formen el servei públic el puguin interioritzar. Així, es considera l’adequació de realitzar una revisió anual o bianual del Codi.
* **Revisió en base a dades:**
* L’actualització del Codi hauria d’estar nodrida pels resultats de funcionament del període previ. Així, cal establir indicadors per veure què funciona i què no, revisant el Codi Ètic en base a dades. També cal tenir en compte i fer referència als conflictes ocorreguts en el marc de l’aplicació del Codi Ètic de cara a fer-ne l’actualització i a fer els protocols d’actuació. Finalment, es considera important considerar de quins recursos es disposa i com s’estan utilitzant.
* **Revisió participativa i col·legiada:**
* Un factor rellevant en el marc de l’actualització del Codi és garantir la representació de tothom a qui s’aplica el Codi Ètic en la seva revisió i actualització).
* **Mecanismes d’actualització:**
* Donar continuïtat al Comitè per a l’elaboració del Codi Ètic, el qual és transversal i conté diversitat de perfils. No obstant, cal assegurar que tingui equilibri de gènere, edat (és important que hi hagi representació de persones joves), origen i sector (cal representació dels diferents aparells professionals especialitzats dins el servei públic - salut, educació, etc.; i representativitat de totes les categories professionals i/o perfils).
* Complementar el Comitè amb un Observatori format per persones ciutadanes que incorporin la diversitat present a la societat, així com el punt de vista de les persones usuàries. Aquest Observatori no estaria vinculat al treball del dia a dia sinó que estaria més centrat en fomentar la incorporació de temes i debats a l’agenda i en la tasca de valorar el que s’està debatent. En el marc del Comitè, caldria assegurar la participació del teixit associatiu, de la societat civil organitzada, buscant la màxima representativitat, també territorial. Cal que sigui una participació voluntària per tal que les persones tinguin interès en desenvolupar i millorar el codi ètic i el servei públic.
* Crear un espai estable de participació amb les persones o equips referents del Codi Ètic a les diferents unitats de treball, en el marc del qual poder debatre situacions d'aplicabilitat del codi i treballar en la seva actualització constant. Així, caldria realitzar de forma continua un recull d’informació i una recopilació de casos pràctics, fomentant la revisió contínua.
* Crear una xarxa de diàleg entre representants de diferents comitès d’ètica per tal de fomentar el diàleg entre el Codi Ètic marc i els codis específics.
* Realitzar una actualització i/o revisió del Codi a través d’espais de treball transversals, amb participació d’agents externs, persones expertes, persones professionals de les organitzacions implicades, administració pública, entitats prestadores i ciutadania.
* Habilitar una bústia de suggeriments per a recollir propostes d’actualització de manera constant, un canal estable per fer aportacions i l’obertura de processos participatius per temes més concrets.
* Realitzar una avaluació periòdica a través de preguntes a la ciutadania i a les persones treballadores públiques, per tal de tenir la visió del dia a dia.
* Realitzar debats i espais de participació i reflexió, alguns dels quals estiguin dirigits a estimular la participació d’àmbits concrets per tal de fomentar la representativitat d’aquesta revisió.

# Conclusions

A continuació es presenten les principals conclusions arrel del procés participatiu envers el document del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya, tant a nivell procedimental com de contingut. Finalment, s’inclou l’avaluació al moment del tancament del procés participatiu.

## Conclusions tècniques i procedimentals

Al llarg del procés, i en base tant a les avaluacions de les persones participants com a l’observació en el marc dels espais participatius, s’han identificat i incorporat una sèrie de millores de caràcter procedimental o tècnic. A continuació, es llisten les principals:

* Simplificació del material previ a enviar a les persones participants als debats per videoconferència, especialment el resum del document del Codi Ètic. Incorporació d’una infografia amb la informació més essencial.
* Realització de material sobre d’ús de les plataformes i programes digitals a utilitzar durant els debats per videoconferència (en aquest cas, Teams i Mural) per enviar-lo a les persones inscrites de forma prèvia als debats. Inclusió, en aquest material, de recomanacions sobre dispositiu electrònic i navegador per tal de garantir un millor funcionament del programari.
* Elaboració d’una guia d’actuació que reculli les incidències tècniques més habituals durant les sessions de debat per videoconferència, juntament amb propostes d’actuació per a resoldre-les, per tal de fer més àgil la dinàmica en el moment del debat.
* Generació d’una entrada més càlida i informada a la videoconferència del debat, incorporant un fons de pantalla que indiqui la temàtica del debat i l’hora d’inici, donant la benvinguda a cada persona que ingressa al debat i entregant un material de tipus infografia que faciliti que les persones participants es familiaritzin amb el contingut del debat.
* Realització d’una explicació de les eines digitals a utilitzar i les seves principals funcionalitats en el marc de la presentació inicial dels debats per videoconferència, alhora que reserva d’un temps de testeig i prova de les eines digitals a l’inici del debat en subgrups.
* Emfatitzar els objectius de la sessió de debat, així com dels resultats aconseguits en el marc d’aquest, per donar valor a l’espai.
* Incorporació d’una persona addicional de dinamització per donar suport en incidències i en la gestió de l’admissió i distribució de les persones, indicant a les persones participants un telèfon al que accedir en cas de dubtes o incidències.
* Revisió dels materials per incorporar llenguatge inclusiu.

## Conclusions de contingut i temàtiques

Al llarg del procés, es detecten una sèrie d’àmbits i temàtiques considerades essencials per part de les persones participants del procés participatiu, les quals cal considerar tant en el marc de les properes etapes de redacció del Codi, com també en les etapes d’aplicació i actualització. Es destaquen les següents:

* Definició, concreció i consens de les bases conceptuals que haurien de regir el servei públic, de les quals ha de sortir el Codi:
  + Definició de servei públic i de persona servidora pública
  + Relació de les persones servidores públiques amb la ciutadania i variables que han o que no han de mediar en aquesta relació
* Concreció i definició dels diferents conceptes presents al Codi, per tal de tenir claredat en el moment d’aplicació.
* Concreció dels objectius del Codi Ètic, per tal que aquests puguin guiar l’aplicació del Codi, marcant accions i indicadors de resultats.
* Concreció de l’àmbit subjectiu d’aplicació del Codi Ètic, identificant tots aquells col·lectius interpel·lats més enllà de l’Administració Pública (especialment persones representants polítiques i persones amb càrrecs electes, i organitzacions i entitats de gestió privada que presten serveis públics), per tal d’interpel·lar-los en el marc de les accions de difusió i aplicació del Codi.
* Definició de mecanismes concrets i útils per garantir l’aplicabilitat del Codi, tals com mesures d’adhesió, difusió, formació, concreció, seguiment, avaluació, etc.
* Definició de mesures per assegurar l’actualització i dinamisme del codi tant en base als canvis de la societat, com en base a dades i resultats de l’aplicació del propi Codi, definint aspectes com agents a participar, rols, periodicitat, dades a tenir en compte, entre d’altres.
* Existència o factibilitat d’aplicar principis com la imparcialitat i la neutralitat ideològica en el marc del servei públic. Existeix dissens en el marc de la possibilitat, la positivitat i les mesures concretes d’aplicabilitat d’aquests.

## Avaluació al tancament del procés participatiu

### Escenari de partida i anàlisi de context

* **Quin ha estat el grau de compromís (recursos destinats, recolzament polític i tècnic, implicació) dels agents claus del procés?**

En el marc d’aquest procés, han participat diferents agents:

* Persones representants de la Direcció General de Participació Ciutadana i Processos Electorals; Departament d’Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència, Generalitat de Catalunya
* Secretaria d’Administració i Funció Pública del Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública, Generalitat de Catalunya
* Equip de Tandem Social SCCL, empresa externa adjudicatària de la dinamització del procés participatiu.

Els diferents agents han tingut una coordinació continua i un elevat grau de compromís per executar el present procés, incorporant les millores necessàries per garantir la consecució dels resultats.

### Execució del procés participatiu

* **En relació als objectius del procés participatiu, eren clars i adients? S’han assolit els objectius? En cas de que no s’hagin assolit, quines han estat les possibles causes?**
* A l’inici del procés, arrel de les avaluacions de les persones participants, es va detectar que els objectius no s’havien explicat de forma prou clara, motiu pel qual es van incorporar a la presentació inicial dels debats. Així, en les avaluacions acumulades de totes les persones participants del procés participatiu, la pregunta sobre si “Els objectius de la sessió han estat clars des del principi?”, la nota mitjana és de 8,4.
* En relació a l’assoliment en general dels objectius del procés, destacar algunes de les valoracions fetes per les persones participants al llarg del procés. Així, la nota mitjana del total de respostes a la pregunta “Estic satisfet/a amb els resultats de la sessió?” és de 8,6; a la pregunta de “La dinàmica de treball seguida ha estat positiva per assolir els objectius plantejats?” de 8,1; i a la de “S’han assolit els objectius plantejats?” de 7,7.
* En relació a l’assoliment concret de cadascun dels objectius del procés, a continuació es detallen i es valoren de forma individual:

1. Objectiu: Validar la sistemàtica del Codi i els valors que s’hi contenen, i considerar l’oportunitat d’incorporar valors clau que no s’han tingut en compte o de mantenir aquells que es consideren no rellevants o reiteratius:
   * Valoració d’assoliment: En el marc del procés participatiu, s’han presentat els diferents valors i principis continguts en el document obert a participació ciutadana, de forma sintetitzada. Així, s’han pogut incorporar nous valors, marcar aquells en els quals hi ha dissens, i especialment modificar els presents per tal de fer-los més inclusius i adaptats a la realitat. En el marc de la participació a través del Portal Participa, s’han recollit 15 comentaris, 6 esmenes i 15 noves propostes; mentre als debats per videoconferència s’han recollit un total de 44 aportacions en relació al contingut del Codi.
2. Objectiu: Fomentar el debat i la sensibilització dels agents involucrats en la producció i provisió de serveis públics i, en especial, les persones treballadores públiques, en la rellevància quotidiana de l’ètica i els valors:
   * Valoració d’assoliment: Hi ha hagut difusió del procés, i per tant també del Codi, a través de Twitter, correu electrònic i butlletins de la Generalitat de Catalunya. S’ha fomentat el debat i la sensibilització tant de les persones presents als debats per videoconferència com també de les persones registrades i participants al procés mitjançant el Portal Participa. Un total de 17 persones han fet aportacions a través del Portal, mentre un total de 48 han participat dels debats per videoconferència. Destacar, en el marc d’aquests darrers, la presència de persones treballadores a l’Administració Pública, persones d’entitats de gestió privada prestadores de serveis públics i persones ciutadanes a títol individual.
3. Objectiu: Fer partícips del procés als agents involucrats en la producció i provisió de serveis públics, a través de la participació i la recollida de les mirades de diversos agents i col·lectius:
   * Valoració d’assoliment: Un total de 17 persones han fet aportacions a través del Portal Participa, mentre un total de 48 han participat dels debats per videoconferència. Destacar, en el marc d’aquests darrers, la presència de persones treballadores a l’Administració Pública, persones d’entitats de gestió privada prestadores de serveis públics i persones ciutadanes a títol individual.
4. Objectiu: Validar l’abast del conjunt d’administracions públiques catalanes i entitats proveïdores de serveis públics:
   * Valoració d’assoliment: Destacar la diversitat de persones participants del procés (persones funcionàries de l’Administració Pública de Departaments tant variats com Justícia, Salut o Presidència; entitats prestadores de serveis públics de l’àmbit educatiu i de l’àmbit de la salut, entre d’altres; entitats representatives de col·lectius específics de la societat; i ciutadania a títol individual), diversitat que ha permès debatre l’abast del contingut del Codi Ètic i fer esmenes i aportacions. No obstant, és un debat obert que cal seguir realitzant abans de poder parlar de validació.
5. Objectiu: Validar l’aptitud del Codi per ser desplegat en altres codis ètics o de conducta de manera coherent, la seva utilitat i aplicabilitat:
   * Valoració d’assoliment: La mateixa diversitat de persones mencionada ha permès debatre sobre l’aptitud del Codi per ser desplegat en altres codis, la utilitat i l’aplicabilitat d’aquest. Així, en el marc dels debats per videoconferència, destacar les 33 propostes recollides en quant a utilitat i les 72 en quant a aplicabilitat. No obstant, és un debat obert que cal seguir realitzant abans de poder parlar de validació.
6. Identificar elements claus indispensables per tenir en compte a l’hora de definir la infraestructura ètica que ha de ser del Codi un instrument present, viu i actualitzable:
   * Valoració d’assoliment: En el marc dels debats per videoconferència, destacar les 17 propostes realitzades per tal de fomentar que el codi sigui objecte d’actualització, mencionant temporalitat, agents i rols d’aquest procés.

* **En relació a l’evolució del procés en el debat presencial i en línia, com s’han desenvolupat les sessions presencials i virtuals? Com han estat les aportacions sorgides?**
* L’aplicació de millores constants per tal d’adaptar els materials i dinàmiques a les necessitats del procés participatiu han permès l’obtenció de millors resultats a cada espai de debat. Així, la millora en els procediments per l’ús de les eines digitals i la millora dels materials informatius han permès destinar més temps al debat i millors resultats en les dinàmiques realitzades.
  + Les millores a nivell del programa Teams, especialment la possibilitat de veure més persones a la pantalla principal, han permès un debat més agradable i una millor dinamització.
* Les sessions de debat per videoconferència han permès la generació de debat en el marc dels subgrups, permetent la recollida d’aportacions substancials envers el document a debat.
* Les sessions de debat per videoconferència no han fomentat la generació de xarxa entre les persones participants.
* **Què ha facilitat l’execució del projecte/procés participatiu?**
* La coordinació constant entre les diferents persones organitzadores i executores del procés.
* La disposició a analitzar i aplicar millores continues al procés, flexibilitzant les eines per tal d’adaptar-les a les necessitats.
* L’avaluació per part de les persones assistents als espais participatius.
* El material realitzat amb indicacions i recomanacions sobre l’ús de les eines virtuals utilitzades.
* **Què ha dificultat l’execució del projecte/procés participatiu?**
* La situació d’emergència arrel del COVID-19 ha obligat a replantejar el procés participatiu, substituint els debats presencials per debats virtuals. També s’hipotetitza que aquesta situació d’emergència ha implicat un descens de la participació, doncs moltes persones s’han trobat en situacions de canvi i augment de tasques (laborals, familiars i personals) que probablement hagin impedit la seva participació en espais com el present.
* Les limitacions temporals, les quals en algunes ocasions obliguen a realitzar accions de forma prematura.
* La novetat del procés de debat a través de videoconferència, així com la falta d’experiències referents, han obligat a fer assajos de diferents tècniques i idees per tal de buscar la forma més adequada per aconseguir els resultats desitjats.

### Aprenentatges fruits de l’experiència del projecte

* **Què es pot millorar del que s’ha fet per a executar el procés participatiu? Què s’ha de continuar fent?**

Tal com s’ha mencionat a l’apartat de conclusions tècniques i procedimentals, s’han detectat una sèrie de millores, les quals han sigut aplicades al llarg del procés:

* L’entrega de material explicatiu sobre les eines digitals a utilitzar en el marc dels debats per videoconferència, així com la reserva d’un temps de testeig i l’ajuda a temps real en incidències tècniques, són elements clau pel bon desenvolupament dels debats virtuals. Així, és important l’elaboració d’una guia d’actuació que reculli les incidències tècniques més habituals durant les sessions de debat per videoconferència, juntament amb propostes d’actuació per a resoldre-les.
* S’han de generar i facilitar materials de suport de forma prèvia als espais participatius, els quals han de ser breus, clars i contenir la informació habilitant més rellevant per poder participar en bones condicions.
* Cal assegurar l’ús de llenguatge inclusiu.
* Cal entregar la informació habilitant necessària per participar en el debat en el marc de la mateixa sessió, a través d’una presentació prèvia, donat que algunes persones participants no hauran pogut informar-se de forma prèvia.
* Generar una entrada més càlida i informada a la videoconferència del debat.
* És important explicitar i concretar els objectius de cada moment i espai participatiu en el marc del propi espai.
* És rellevant presentar les persones participants dels diferents espais participatius en el marc del propi espai, indicant els respectius rols.
* Per tal de fer un procés àgil, és adequat incorporat una persona addicional de dinamització per donar suport en temes tècnics.
* Cal instal·lar la millora contínua al llarg del procés, especialment en processos que incorporen novetats procedimentals com l’actual (debats per videoconferència), analitzant els resultats aconseguits (a través de l’observació i de les avaluacions de les persones participants) i aplicant les millores necessàries tan aviat com sigui possible.
* **Què s’ha de començar a fer?**
* Cal buscar formes que, mantenint la privacitat i protecció de dades, permetin generar xarxa entre les persones assistents als espais participatius.
* Cal buscar formes per agilitzar i evitar el trencaments dels ritmes de debat al moment de fer canvis de sala, de dinàmica o de grup.
* **Què s’ha de deixar de fer?**

Degut a l’aplicació de millores constants, els elements a evitar s’han anat treballant al llarg del procés i per tant estan incorporats en els apartats anteriors.

# Annexes

* Annex 1 – Codi Ètic Proposta metodologia virtual
* Annex 2 – Pla Comunicació Codi ètic servei públic
* Annex 3 – Informe seguiment S1
* Annex 4 – Informe seguiment S2
* Annex 5 – Informe seguiment S3
* Annex 6 – Informe seguiment S4
* Annex 7 – Informe previ debat1 CE\_20-05-20
* Annex 8 – Informe previ debat2 CE\_27-05-20
* Annex 9 – Notes sobre videoconferència Codi ètic
* Annex 10 – Presentació Debat telemàtic 7 maig
* Annex 11 – Presentació Debat telemàtic 20 maig
* Annex 12 – Presentació Debat telemàtic 27 maig
* Annex 13 – Guia d’ús eines telemàtiques pel debat
* Annex 14 – Infografia Debat telemàtic
* Annex 15 - Presentació Debat telemàtic\_20maig20\_a presentar
* Annex 16 – Presentació Debat telemàtic\_27maig20\_a presentar
* Annex 17 – Informe debat assaig CE\_07-05-20
* Annex 18 – Informe debat 1 CE\_20-05-20\_complet\_esm
* Annex 19 – Informe debat 2 CE\_27-05-20\_complet
* Annex 20 – Resultats debat assaig CE\_07-05-20
* Annex 21 – Resultats debat 1 CE\_20-05\_20\_esm
* Annex 22 – Resultats debat 2 CE\_27-05-20
* Annex 23 – Reunions de l’equip de treball
* Annex 24 – Murals Debat 7 de maig
* Annex 25 – Murals Debat 20 de maig
* Annex 26 – Mural Debat 27 de maig