

Sistema de Integridad de Ciudad de Sant Boi de Llobregat



Una apuesta valiente por la gobernanza ética e íntegra, a través de estrategias internas que transforman equipos y liderazgos

[Video Sistema de Integridad de Ciudad](#)

Objetivo de la estrategia

El Ayuntamiento de Sant Boi ha desarrollado con talento interno un Sistema de Integridad de Ciudad para reforzar la confianza entre la administración y la ciudadanía. El propósito es consolidar una cultura compartida basada en la integridad, la ética y el buen gobierno, tanto en el funcionamiento interno del Ayuntamiento como en la vida colectiva de la ciudad.

La integridad se plantea como una estrategia que se interioriza de manera natural y un valor de ciudad, como una perspectiva política, del mismo modo que en su momento se incorporó la perspectiva de género en todas las políticas públicas.

Y para poner en marcha esta estrategia se requiere voluntad, constancia, tiempo, acción transversal interna, corresponsabilidad de la ciudadanía y dar visibilidad a estas políticas.

1. Introducción: una estrategia nacida para fortalecer la democracia local

En un momento histórico marcado por la confrontación, la polarización y la erosión de la confianza en las instituciones y en los empleados públicos, los gobiernos locales se encuentran en la primera línea de defensa de la democracia. Son la administración más cercana, la que escucha de forma directa las necesidades de la ciudadanía y la que tiene la capacidad de demostrar, con hechos y no solo con discursos, que la gestión pública puede ser sinónimo de integridad, eficacia y compromiso con el bien común.

El **Sistema de Integridad de la Ciudad de Sant Boi de Llobregat** nace precisamente de esta convicción: la de que la integridad no es un complemento, sino el corazón de una administración moderna, justa y orientada a las personas. Esta estrategia constituye una de las apuestas más ambiciosas del municipio en materia de ética pública, transparencia, participación y cultura organizativa. Representamos otros valores.

La presente candidatura expone no solo el contenido técnico del sistema, sino también su **dimensión transformadora**, su **impacto real** y su **valor ejemplarizante** para otras administraciones públicas. Sant Boi de Llobregat ha decidido situar la integridad en el centro de su modelo de ciudad, y en su modelo de gestión interna, y lo ha hecho con una visión profundamente humana: la integridad como cuidado, como coherencia, como escucha, como compromiso compartido.

2. Por qué un Sistema de Integridad de Ciudad: contexto, necesidad y oportunidad

La integridad pública se ha convertido en un elemento imprescindible para garantizar la calidad democrática. La ciudadanía exige instituciones transparentes, responsables y capaces de rendir cuentas. Pero también exige instituciones que actúen con empatía, que expliquen sus decisiones, que reconozcan sus errores y que trabajen desde la proximidad. Y a su vez la ciudadanía es corresponsable de este modelo.

En este contexto, se detectaron tres necesidades clave:

2.1. Recuperar y fortalecer la confianza ciudadana

La confianza es el principal indicador de legitimidad institucional. Sin confianza, no hay colaboración, no hay participación, no hay cohesión social. El Sistema de Integridad se concibe como una herramienta para reconstruir y reforzar ese vínculo.

2.2. Superar la visión burocrática de la transparencia

La transparencia no puede ser solo un cumplimiento formal. Debe ser comprensible, útil, accesible y orientada a la ciudadanía. El sistema incorpora una mirada de transparencia ética, que va más allá de la publicación de datos.

2.3. Consolidar una cultura ética transversal y postconvencional

La integridad, la ética no se decreta: se construye entre todos y todas. Requiere formación, liderazgo, espacios de reflexión, mecanismos de prevención y una narrativa compartida. El sistema articula todos estos elementos en un marco coherente.

3. Un modelo innovador: la gobernanza ética como eje estructural

El sistema no se limita a cumplir la normativa de transparencia: crea un **ecosistema integral de ética pública**, que combina cultura organizativa, herramientas tecnológicas, participación interna y corresponsabilidad ciudadana.

El Sistema de Integridad de Ciudad se inspira en marcos internacionales como la Recomendación de la OCDE sobre Integridad Pública (2017), pero va más allá: incorpora una visión humanista, centrada en las personas, que convierte la ética en un elemento cotidiano de la gestión pública.

LOS CUATRO PILARES DEL SISTEMA



LA PIEDRA ANGULAR: CULTURA ÉTICA ORGANIZATIVA



La ética deja de ser un concepto abstracto y se convierte en una práctica diaria y colectiva:

- Un nuevo Código ético, que incorpora los valores éticos de la organización, participado (más de 130 personas participaron en el proceso de creación).
- Un Comité de Ética representativo y plural (18 miembros).
- Sesiones de construcción colectiva - de valores a buenas prácticas - (555 participantes).
- Protocolos, recomendaciones y referentes éticos ("influéticos").
- Un Código de Conducta de altos cargos y cargos electos.
- Espacios de deliberación ética.
- Reconocimiento de buenas prácticas.
- Formación continua en integridad y ética pública:
 - Formación a miembros del comité de ética: 18 personas
 - Sesión formativa liderazgo en ética pública: 60 personas
 - Sesión formativa equipo de gobierno/ direcciones de áreas: 20 personas
 - Sesión formativa Equipo de Transición empresas Municipales : 12 personas
 - Sesión formativa incorporación nuevos agentes policía local: 20 personas
 - Sesiones formativas incorporación nuevos planes de ocupación: 50 personas
 - Difusión de valores éticos y comité de ética en 19 centros de trabajo: 180 personas

- Liderazgos que cuidan, acompañan y activan las neuronas espejo (sesiones de liderazgo ético con la participación del 95% de la dirección).
- Buzón ético y de buen gobierno, dirigido a la organización y la ciudadanía.

PILAR 1. GESTIÓN PROFESIONAL

Gestión profesional y responsable: prevención de la mala administración negligente, ineficaz, ineficiente, antieconómica por el mal uso de los recursos públicos.

Un modelo basado en las personas: profesionalidad, talento de las personas, salud y clima organizacional, selección, formación, evaluación del desempeño...

Un modelo basado en la mejora, la profesionalización de la gestión y prestación de servicios de calidad: procesos claros, racionalizados y normalizados, decisiones justificadas, planificación, ejecución racional, interoperabilidad en la gestión...

- Digitalización completa de los trámites (100% disponibles electrónicamente).
- Nuevo modelo de atención ciudadana (más de 80.000 atenciones anuales).
- Interoperabilidad con un ahorro superior a 300.000 € (2013-2023)
- Auditorías superadas con éxito.
- Normalización de procedimientos y mejora continua (132 tipologías de expedientes digitalizados)
- 61% de registros integrados con el gestor de expedientes.
- 455 fichas de trámites normalizadas.
- 92,7% de satisfacción excelente en atención presencial.



Forma parte del Derecho a una Buena Administración regulado en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

PILAR 2: PREVENCIÓN DE LA GESTIÓN NO ÍNTEGRA

Prevención de riesgos de falta de integridad: prevención de la mala administración dolosa, reduciendo la probabilidad de que los riesgos lleguen a convertirse en casos de corrupción, gestión no íntegra, o conductas ilegales.

- Identificación de vulnerabilidades, protocolos de actuación.
- Implantación de sistemas de alerta: procedimientos y canales de protección del alertador (Ley 2/2023):
 - Modelo de gestión
 - Instrucción del procedimiento
 - Acuerdo fuerzas sindicales
 - Canal - herramienta tecnológica

- Coordinación Oficina Antifraude de Cataluña

- Planes de prevención de riesgos.
- Comité antifraude - sesiones anuales.
- Cultura de los conflictos de interés: Declaraciones de ausencia de conflictos de interés (DACI) implantadas en gestor de expedientes.
- Agendas públicas institucionales y grupos de interés.
- Aplicación de la metodología en materia de integridad y ética pública en la Empresas Municipales.



Forma parte de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible (2015). ODS 16. Justicia, Paz e Instituciones sólidas (reducir la corrupción y el soborno)

PILAR 3: TRANSPARENCIA EFECTIVA

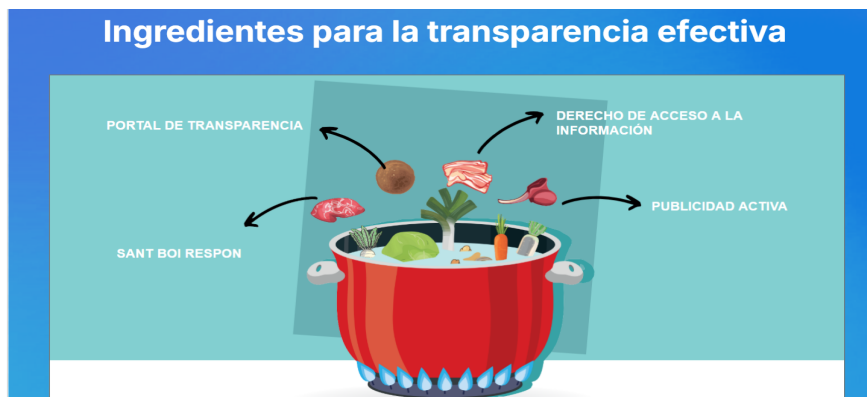
Transparencia efectiva y comunicación ética

Transparencia efectiva para dar a conocer la actividad pública, de forma transparente, con la voluntad que la ciudadanía conozca todo lo que pueda ser de su interés, a través del portal de transparencia. Información clara, lenguaje comprensible, narrativa institucional coherente y escucha activa.

Derecho de acceso a la información pública y derecho de la ciudadanía a presentar propuestas de actuación, mejoras y sugerencias.

Datos anuales aproximados:

- 450 actualizaciones en el Portal de Transparencia.
- 6.085 propuestas y sugerencias gestionadas a través de "Sant Boi Respon".
- 342 expedientes de derecho de acceso tramitados.
- 800 ítems revisados de publicidad activa.
- 76 publicaciones de información pública.
- 342 expedientes de derecho de acceso.
- 91 publicaciones en Inventario de normativa
- 70 personas internas que cooperan para la vigencia y mantenimiento de la información del portal de transparencia.



Forma parte de la Ley 19/2014 de Transparencia, acceso a la información pública y el buen gobierno.

PILAR 4: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Evaluación de la gestión pública y mejora continua

Evaluaciones por parte de órganos de control: Síndica municipal de greuges, Síndic de greuges de Catalunya, Defensor del pueblo, Sindicatura de cuentas...

Cartas de servicios y Portal de Cartas de servicios vinculado con el catálogo de servicios, compromisos e indicadores de calidad. Análisis de la calidad y satisfacción de los servicios por parte de la ciudadanía.

- Portal de cartas de servicios.
- 34 cartas de servicios aprobadas.
- 218 compromisos y 426 indicadores reportados.
- 104 servicios publicados en el Catálogo de Servicios.
- Evaluación del Plan de Mandato 2023–2027.
- 98% de información actualizada en INFOPARTICIPA.
- Tramitación de expedientes relativos a recomendaciones de la síndica municipal de greuges.
- Tramitación de expedientes de otros órganos de control: Administració Oberta de Catalunya (AOC), Comissió de Garantia del Dret d'accés a la informació (GAIP), Síndic de greuges de Catalunya...
- Evaluación del propio Sistema de Integridad de ciudad



Forma parte del derecho a una buena administración y a unos servicios públicos de calidad: Ley 19/2014, Título V del Buen Gobierno.

**TODOS LOS INGREDIENTES
LA CULTURA ÉTICA Y DE INTEGRIDAD, COMO EL BUEN CALDO, RESULTAN DE
UNA COCCIÓN LENTA Y CONTINUA DE TODOS LOS INGREDIENTES JUNTOS**



Este “Buen Caldo”, ésta Buena Administración y Buen Gobierno ayuda a proporcionar lo necesario para reforzar el “Sistema inmunitario” , es reconfortante y calmante y permite recuperar la **CONFIANZA** en nosotros mismos y la de la ciudadanía.

La ciudadanía como protagonista: corresponsabilidad y participación ética

LA CULTURA ÉTICA Y DE INTEGRIDAD EXIGE NO SOLO QUE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS SEAN ÍNTEGRAS, ÉTICAS, SINO QUE TAMBIÉN LA CIUDADANÍA LO SEA



Uno de los elementos más innovadores del SISTEMA DE INTEGRIDAD CIUDAD DE CIUDAD (SI Ciudad) es su enfoque en la ciudadanía como agente activo de la integridad pública.

De destinataria a corresponsable

La ciudadanía dispone de las facilidades para participar en:

- La aplicación práctica de valores éticos.
- La evaluación de servicios.
- La identificación de riesgos.
- La cocreación de soluciones.
- La rendición de cuentas.

Participación ética y deliberativa

El sistema promueve una participación:

- Inclusiva
- Informada
- Deliberativa
- Transformadora

No se trata solo de escuchar, sino de incorporar la voz ciudadana en la toma de decisiones.

Ciudadanía vigilante y ciudadanía confiada

El sistema fomenta un equilibrio entre:

- Control democrático
- Confianza institucional

Ambas dimensiones son necesarias para una democracia sólida.

Impacto y valor público

El Sistema de Integridad de Ciudad ha permitido:

- Reforzar la **confianza ciudadana** en la institución.
- Mejorar la **calidad y profesionalidad** de los servicios públicos.
- Reducir riesgos de mala administración y corrupción.
- Impulsar una administración **más transparente, responsable y orientada al servicio público**.
- Incorporar a la ciudadanía como **agente activo de la integridad**.

Es un modelo **replicable** para otras administraciones que quieran avanzar hacia una **democracia basada en la confianza**.

El resultado de todos los ingredientes: la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y confianza en nosotros mismos.

LA CONFIANZA DE CIUDAD : EL INDICADOR QUE LO RESUME TODO

La confianza es el hilo conductor del sistema. No se puede imponer: se construye con coherencia, transparencia, cuidado y rendición de cuentas.



Cómo se construye la confianza

- Compartiendo decisiones.
- Reconociendo errores.
- Actuando con coherencia.
- Comunicando con honestidad.
- Escuchando activamente.
- Rindiendo cuentas de forma clara.

Indicadores de confianza

El sistema incorpora indicadores como:

- Percepción ciudadana de transparencia.
- Nivel de satisfacción con los servicios.

- Participación en procesos deliberativos.
- Uso de canales de consulta y alerta.
- Evaluación externa de integridad.

Resultados esperados e impacto transformador

El sistema no es solo un documento: **es un proyecto de ciudad.**

Impactos esperados:

- Mayor confianza ciudadana e interna.
- Mejora de la calidad democrática.
- Reducción de riesgos de falta de integridad.
- Cultura organizativa más ética y cohesionada.
- Mayor participación ciudadana.
- Administración más transparente, cercana y responsable.

Por qué Sant Boi de Llobregat merece un premio vinculado a la gobernanza ética en la modalidad de:

- ADN PÚBLICO INNOVADOR

Sant Boi de Llobregat ha impulsado desde hace más de 10 años una transformación interna profunda a través del Sistema de Integridad de Ciudad, una iniciativa pionera que convierte la ética pública en un motor de innovación organizativa. No se trata de un proyecto aislado, sino de un cambio estructural en el modelo de gobernanza, construido desde dentro y con una participación transversal e inclusiva del personal municipal.

El proceso ha generado un ADN institucional renovado, basado en seis valores compartidos —comunicación, proactividad, participación, reconocimiento, empatía y cuidado— definidos colectivamente e integrados en la gestión diaria, en los liderazgos y en los procesos internos. Esta cultura ética compartida ha reforzado la cohesión de los equipos, ha mejorado la toma de decisiones y ha dirigido un liderazgo distribuido y ejemplar.

La ciudad dispone de una infraestructura sólida de integridad: un Comité de Ética renovado, canales de comunicación ética e información de infracciones seguros, sistemas de evaluación, protocolos de conflictos de interés, formación continua y herramientas de gestión profesional orientadas a las personas. Todo ello ha transformado estructuras, modernizado procesos y promovido una forma de trabajar más transparente, responsable y orientada al bien común.

Sant Boi ha demostrado que la innovación pública también nace de la transformación cultural interna, de la valentía institucional y del compromiso sostenido con la integridad. Por ello, es un ejemplo claro de ADN público innovador: una organización que se renueva desde dentro para servir mejor a la ciudadanía. Que ha enfrentado retos como la digitalización y el relevo generacional, que acompaña en el cambio y forma, que motiva y reconoce.

Las servidoras y servidores públicos es el activo más valioso de la administración y “se cuida” reconociendo “el cuidado” como un valor de nuestro Código ético.

Sant Boi de Llobregat ha demostrado:

- **Visión estratégica**
- **Innovación ética**
- **Compromiso político y técnico**
- **Participación ciudadana real**
- **Coherencia institucional**
- **Capacidad transformadora**

El Sistema de Integridad de Ciudad es un modelo replicable, sólido y profundamente humano. Representa una forma de entender la política local basada en el servicio, la coherencia y la confianza.

Conclusión

El Sistema de Integridad de Ciudad no es un proyecto únicamente organizativo: es un proyecto de comunidad. Es una apuesta por una administración que cuida, que escucha, que actúa con coherencia y que entiende que la legitimidad se construye cada día.

Sant Boi de Llobregat presenta esta candidatura con orgullo, pero también con humildad: la integridad y la ética, como valor de la ciudad, no es un destino, sino un camino compartido.

Anexo: Memória Sistema de Integridad de Ciudad, aprobado por unanimidad durante el Pleno Municipal en sesión ordinaria de 27/11/2025