

1. Valores inherentes del servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña

Un servicio público de calidad que contribuye a mejorar el bienestar de las personas y a hacer progresar el país tiene como inherentes los siguientes valores:

1.1 Responsabilidad hacia el bien común

La actividad de servicio público implica asumir la máxima responsabilidad para con la promoción del bien común desde del respeto escrupuloso a los derechos humanos y sin ningún tipo de discriminación por razón de la diversidad de las personas. La visión del bien común debe ser amplia y global, de forma que se tengan en cuenta los impactos de las actuaciones no sólo en Cataluña sino también en el extranjero.

1.2 Centralidad de las personas

El ejercicio del servicio público debe orientarse y concebirse desde la perspectiva del interés, los derechos y las necesidades de las personas a las cuales se dirige, que deben tenerse en cuenta en todas las sus dimensiones y deben situarse siempre en el centro de la acción. Para ello, es necesario promover el diálogo y la deliberación con estas personas, priorizando las que estén en situación de vulnerabilidad y relacionándose de modo respetuoso y personalizado, y asegurando las medidas de igualdad efectiva necesarias para garantizar la accesibilidad, la inclusión y la no discriminación.

1.3 Objetividad e imparcialidad

El servicio público debe llevarse a cabo de forma diligente y justa, sin supeditarlos a prejuicios y tratos de favor, procurando la justicia, la equidad y la igualdad de oportunidades.

1.4 Profesionalidad, eficacia y eficiencia

El servicio público debe fundamentarse en la calidad técnica y humana, en el cumplimiento de sus fines y en el uso adecuado de los recursos.

1.5 Liderazgo, innovación, colaboración, participación y rendición de cuentas

El servicio público debe incorporar el liderazgo y la innovación, el trabajo en equipo y colaborativo, el diálogo y la participación de la ciudadanía, y la rendición de cuentas.

1.6 Apertura y accesibilidad de las organizaciones del servicio público

El servicio público requiere un contexto de organizaciones digitales, en red, abiertas, inclusivas, transparentes, humanizadas, preparadas para anticiparse, adaptarse y responder a las necesidades cambiantes de las personas y de la sociedad y, pensando en las personas afectadas por la brecha digital, universalmente accesibles.

2. Valores relacionados con la actuación de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya han de tener como propios un conjunto de valores en su labor profesional. Estos valores, independientemente de la actividad y de la posición que ocupen en la organización, son la vocación de servicio, la profesionalidad y la confianza pública.

2.1 Vocación de servicio

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya deben desarrollar su labor con:

- a) Actitud de servicio, atención y ayuda a las personas, siempre orientada al bien común.
- b) Compromiso, implicándose en el servicio y perseverando ante las dificultades.
- c) Probidad, rectitud moral y honorabilidad.
- d) Sensibilidad y empatía, con voluntad de comprender la realidad y las personas con las que se relacionan y teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades.
- e) Orientación a resultados, buscando la consecución de los objetivos de forma eficiente y eficaz.
- f) Proactividad y actitud positiva para innovar, anticipar y adaptar, en la medida de lo posible, los parámetros de su tarea al contexto concreto, con el fin de lograr un mejor servicio público.

2.2 Profesionalidad

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya deben desarrollar su labor con:

- a) Competencia, de acuerdo con los conocimientos, habilidades y aptitudes requeridos para su actuación profesional y aplicando las acciones formativas recibidas.
- b) Dedicación e idoneidad hacia el desarrollo de sus funciones.
- c) Honestidad, honradez y sujeción al deber en sus actuaciones.
- d) Rigor, cuidando la calidad de la actividad realizada.
- e) Responsabilidad, evaluando y rendiendo cuentas de su tarea.
- f) Excelencia, buscando la solución óptima y la mejora continua.
- g) Ejemplaridad, para poder convertirse en modelo y referente para los otros.

2.3 Confianza pública

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su labor con:

- a) Imparcialidad, entendida como desinterés subjetivo y ecuanimidad, y sin ningún tipo de discriminación o trato de favor, asegurando la justicia, la igualdad de trato y de oportunidades y el respeto por los derechos de todas las personas.
- b) Objetividad, tratando los hechos y datos con independencia de las valoraciones o prejuicios personales.
- c) Transparencia, con la posibilidad de exponer y explicar sus acciones siempre que proceda.
- d) Integridad, actuando de acuerdo con el ordenamiento jurídico y los valores éticos y sociales, siendo incorruptibles y alertando de las prácticas reprobables.
- e) Lealtad a la institución, ajustando sus actuaciones a las directrices estratégicas de la institución.

3. Valores vinculados a las dimensiones relacionales de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña

3.1 La relación y el trato con las personas

Prestar correctamente un servicio público comporta priorizar el respeto a las personas y sus derechos, la calidad del trato que se les da y del servicio que se les ofrece, y el fomento de su participación.

3.1.1 Respeto a las personas y sus derechos

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Actuando siempre desde el máximo respeto a la dignidad de la persona y sus derechos y libertades.
- b) Haciendo aplicación de la norma, procedimiento o protocolo, desde el respeto a la diversidad y sin discriminación por razón de nacimiento, etnia, género, edad, estética, religión, orientación sexual, opinión, condición social, diversidad funcional u otros hechos diferenciales.
- c) Atendiendo a las demandas de las personas con equidad, asegurando la igualdad de trato y de oportunidades, evitando otorgar ningún trato de favor por cualquier causa o circunstancia.
- d) Respetando las opciones individuales de las personas y su derecho a tomar las propias decisiones, siempre que sea posible y sin imponer, por defecto, la opción más estandarizada.
- e) Haciendo un uso escrupuloso de los datos personales a los que tengan acceso en la prestación del servicio.

- f) Velando por la prevención de cualquiera forma de acoso sexual, de acoso por razón de sexo o acoso por razón de orientación sexual, expresión o identidad de género, y también teniendo una actuación diligente cuando se detecte un caso mediante los instrumentos y los mecanismos vigentes.

3.1.2 Calidad de trato

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Prestando servicio a las personas siempre desde de la proximidad en el trato, la voluntad de ayuda y apoyo, generando confianza y colaboración entre las personas y la institución.
- b) Escuchando con corrección, empatía, amabilidad y sensibilidad, y atendiendo especialmente al grado de vulnerabilidad de las personas, sus razones en la defensa de sus intereses y acogiendo sus demandas.
- c) Facilitando la información adecuada y adaptada a los interlocutores, atendiendo especialmente a sus necesidades y teniendo en cuenta sus capacidades comunicativas y de comprensión.
- d) Informando y orientando a las personas sobre los canales adecuados para formular quejas o sugerencias de mejora del servicio o hacer cualquiera solicitud.
- e) Velando por la seguridad y la protección de las personas, con un especial cuidado de las personas con diversidad funcional.
- f) Fomentando los servicios accesibles, tanto en lo referente al uso como a la información que se facilite en relación con estos servicios, teniendo en cuenta aspectos como el lenguaje inclusivo, mecanismos informativos complementarios a los virtuales en casos de brecha digital, y servicios de interpretación y videointerpretación , entre otros.
- g) Haciendo visible, para las personas usuarias, el procedimiento de las demandas que se atienden, la gestión y la resolución, de forma aclaratoria y concreta, y evitando un lenguaje digital complejo que pueda suscitar interpretaciones erróneas.
- h) Promoviendo el diseño universal o inclusivo de los servicios digitales, favoreciendo entornos sencillos y de fácil acceso por a todo el mundo, tanto en lo referido al uso cómo a la información que se facilite.

3.1.3 Calidad del servicio

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Ofreciendo un servicio ágil y diligente para la resolución de la solicitud planteada o el servicio solicitado, anticipándose de forma proactiva a las necesidades de las personas cuando sea posible.

- b) Favoreciendo una respuesta integral que minimice la fragmentación del servicio.
- c) Gestionando adecuadamente el tiempo de atención a las personas, reduciendo los tiempos de espera en la medida que sea posible y preservando siempre la calidad del servicio.
- d) Cumpliendo con los plazos de respuesta establecidos en la comunicación oral, escrita, en lengua de signos o por medio del servicio de interpretación y de videointerpretación, y justificando los motivos de retraso en caso de que se produzca.
- e) Simplificando y facilitando la gestión y evitando la reiteración de trámites y la petición de datos o documentos que ya estén en poder de la institución y de la Administración.
- f) Atendiendo a las consultas y propuestas en relación con el funcionamiento de los servicios públicos, o derivándolas a la vía correspondiente.
- g) Facilitando y fomentando la participación y el diálogo con la ciudadanía, para detectar las necesidades y preferencias, contribuyendo a diseñar, ejecutar y evaluar los servicios públicos.

3.2 Las relaciones intraorganizativas e interorganizativas

Las relaciones entre las personas que integran el servicio público de una misma organización o entre las que integran el de diferentes organizaciones deben regirse por los principios de lealtad, de respeto al campo competencial institucional y de compromiso democrático, y también por los principios de colaboración, cooperación y coordinación, teniendo siempre como objetivos finales el interés general y el bien común.

3.2.1 Lealtad al servicio público, respeto al campo competencial y compromiso democrático

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya deben desarrollar su tarea:

- a) Actuando de acuerdo con el principio de lealtad al servicio público, entendido cómo el compromiso democrático de colaboración mutua en relación con el interés general.
- b) Llevando a término las funciones asignadas con la máxima responsabilidad y contribuyendo con su actuación a servir al interés general ya mantener y reforzar la confianza de la ciudadanía hacia el servicio público, reportando irregularidades o prácticas que no consideren éticas.
- c) Desarrollando sus funciones con buena fe, equidad, ecuanimidad y neutralidad política y ideológica.
- d) Tomando conciencia de la transversalidad de las distintas líneas de actuación y preservando la coherencia entre ellas.
- e) Respetando el ejercicio legítimo de las competencias de cada organización y de otras unidades.
- f) Teniendo en cuenta y, cuando proceda, ponderando todos los intereses implicados en el ejercicio de las funciones.

- g) Siendo responsable en sus manifestaciones públicas, y ateniéndose al principio de veracidad y al resto de valores que guían este código.

3.2.2 Colaboración, cooperación y coordinación

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Compartiendo el conocimiento experto en la materia.
- b) Prestando la cooperación y asistencia activas que cualquier persona que integra un servicio público pueda requerir para el ejercicio de sus funciones.
- c) Participando activamente en equipos o espacios de trabajo colaborativo y contribuyendo a generar un clima favorable a el logro de los objetivos fijados, sin que el trabajo en equipo pueda implicar la no asunción de las responsabilidades pertinentes.
- d) Haciendo un uso adecuado y responsable de los recursos públicos para desarrollar correctamente sus funciones y únicamente para fines orientados al servicio público y al interés general.

3.3 La relación con los altos cargos y el personal directivo

El buen servicio a la ciudadanía presupone un alto nivel de calidad institucional, y por eso es necesario el alineamiento con las políticas estratégicas y una relación basada en la confianza entre las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya, incluidos los altos cargos y el personal directivo.

3.3.1 Alineamiento con las políticas estratégicas de la institución

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Actuando con lealtad al servicio público y alineando sus actuaciones con las directrices estratégicas de la institución.
- b) Actuando con imparcialidad, diligencia y eficiencia.

3.3.2 Buena relación y confianza

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Asistiendo técnicamente con su experiencia y conocimiento los altos cargos y el personal directivo.
- b) Tratando a las personas con cargos directivos con profesionalidad, honestidad, respeto y cortesía.
- c) Actuando con la discreción necesaria en cuanto a la información derivada de las relaciones personales y profesionales.

3.4 La relación con el acceso y la gestión de la información pública

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben actuar con transparencia en el ejercicio de sus funciones facilitando y garantizando el acceso a la información pública, teniendo en cuenta las limitaciones a su acceso y preservando la confidencialidad cuando proceda.

3.4.1 Transparencia en la actividad pública

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Promoviendo una cultura global de la transparencia sin ocultar informaciones de interés general.
- b) Facilitando el acceso a la información solicitada por la ciudadanía u otras personas que integran un servicio público, por medio de los canales habilitados a tal fin, respetando el principio de accesibilidad universal.
- c) Ofreciendo información actualizada, objetiva, veraz, completa, útil y comprensible.
- d) Velando por que la información se suministre en el plazo más breve posible y en formatos accesibles, abiertos y reutilizables.
- e) Atendiendo con diligencia las obligaciones derivadas de los procedimientos de rendición de cuentas.

3.4.2 Confidencialidad y cuidado de la información

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Siente cuidadosos en la conservación de los documentos o la información pública en cualquier soporte.
- b) Haciendo un uso responsable y apropiado de la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de las suyas funciones y responsabilidades y evitando sacarlo provecho personal o para terceras personas.
- c) Manteniendo el secreto o reserva de la información y evitando su difusión según lo previsto en la legislación vigente y en ningún caso con el objetivo de salvaguardar intereses que no estén en ella previstos.
- d) Accediendo sólo a la información estrictamente necesaria para desempeñar correctamente sus funciones y responsabilidades.
- e) Adoptando las medidas necesarias para garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de la información al sede alcance y haciendo uno uso responsable de los recursos de que disponen para la gestión de la información.
- f) Manteniendo la confidencialidad de la información que han conocido por razón de las sus funciones una vez finalizada su relación con el servicio público, salvo que prime el derecho de acceso.

3.5 La relación con los medios de comunicación

En la relación con los medios de comunicación, las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya, de acuerdo con su grado de responsabilidad, deben velar por la veracidad de la información y dar un trato equitativo a todos los medios de comunicación, preservando siempre la libertad de expresión.

3.5.1 Veracidad confidencialidad y cuidado de la información

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya deben desarrollar su tarea:

- a) Informando a los medios de comunicación sobre las líneas de actuación que se llevan a cabo de forma clara, imparcial, puntual, veraz y objetiva.
- b) Siente cuidadosos con todas las informaciones y especialmente con las que afecten grupos de personas en situación de vulnerabilidad y que puedan contribuir a su estigmatización.
- c) Manteniendo el secreto o reserva de la información y evitando su difusión según lo previsto en la legislación vigente y en ningún caso con el objetivo de salvaguardar intereses que no estén previstos.
- d) Adoptando las medidas necesarias para garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de la información a su alcance y haciendo un uso responsable de los recursos de los que disponen para la gestión de la información.
- e) Manteniendo la confidencialidad de la información que han conocido en razón de sus funciones una vez finalizada su relación con el servicio público, salvo que prevalezca el derecho de acceso.

3.5.2 No discriminación y libertad de expresión

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Catalunya deben desarrollar su tarea:

- a) Tratando sin discriminación ni privilegios a los diferentes medios de comunicación en la gestión de la información sobre aspectos de interés general.
- b) Respetante la libertad de expresión, y la crítica que los medios puedan ejercer para con la actividad pública.
- c) Preservante los protocolos exigibles a una política de transparencia en la relación con los medios de comunicación, incluyendo el turno abierto de preguntas en las ruedas de prensa.
- d) Procurando que las informaciones que se dan a los medios de comunicación sobre las líneas de actuación respeten el principio de accesibilidad universal.

3.6 La relación con el entorno sociocultural y la sostenibilidad medioambiental

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben tomar conciencia del impacto sociocultural y medioambiental que puede tener su actuación y sus decisiones.

3.6.1 Entorno sociocultural

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Priorizando y haciendo un uso correcto de la lengua catalana y aranesa, y de la lengua de signos catalana, respetando el derecho de opción lingüística y la diversidad lingüística y cultural.
- b) Fomentando la inclusión y participación de todas las personas en la vida sociocultural del país.
- c) Preservando, fomentando y haciendo valer la cultura y el patrimonio sociocultural en toda actuación de la que sean responsables.

3.6.2 Sostenibilidad medioambiental

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar su tarea:

- a) Utilizando de manera eficiente y responsable, y en ningún caso para fines personales, los recursos materiales puestos a su alcance.
- b) Reduciendo la generación de residuos y de emisiones contaminantes y promoviendo la reutilización y el reciclaje.
- c) Fomentando y respetando las medidas ecológicas, de ahorro energético y, en general, de protección del medio ambiente.

4 Valores de las organizaciones responsables del servicio público

La calidad del servicio público y el trabajo de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña están condicionadas por la ética organizativa, la suficiencia de los recursos empleados y las condiciones de trabajo en las organizaciones. Por este motivo, la institución del Síndic de Greuges de Cataluña debe desarrollar su labor con condiciones de trabajo dignas, trato respetuoso, igualdad de oportunidades, espacios de participación, suficiencia de recursos y rendición de cuentas.

El Síndic de Greuges de Cataluña debe cumplir su misión:

- a) Disponiendo de un modelo de gobernanza, dirección y actuación éticas que sitúe a las personas en el centro de la acción, promueva la cohesión de las unidades que las componen, tenga en cuenta la responsabilidad social de la institución y preste atención a la realidad cambiante de la sociedad a la que sirve.
- b) Garantizando unas condiciones de trabajo dignas y justas en cuanto a retribución, jornada laboral, conciliación y entorno saludable, favoreciendo la estabilidad.

- c) Dando un trato respetuoso y equitativo a las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña.
- d) Fundamentando el acceso a cualquier puesto de trabajo y el desarrollo profesional en los principios de publicidad, igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.
- e) Facilitando y fomentando espacios de participación de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña para mejorar la calidad del servicio.
- f) Garantizando la suficiencia de profesionales y de recursos materiales para que se preste correctamente el servicio.
- g) Actuando con transparencia e impulsando la cultura de la rendición de cuentas, internamente y externa.
- h) Facilitando la existencia de mecanismos de denuncia en caso de prácticas reprobables, incluidas las situaciones de acoso, y protegiendo a las personas alertadoras de estas prácticas.

5 Comisión de seguimiento del Código ético

Para el cumplimiento y desarrollo del Código ético del conjunto de personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña, se crea una comisión de seguimiento del Código, integrada por la persona que ocupe el cargo de adjunto o adjunta general, la persona titular de la gerencia, una persona del colectivo asesor, una persona técnica jurídica y una persona vinculada a la Gerencia.

En relación al funcionamiento de la comisión, se convocarán reuniones de seguimiento con una periodicidad mínima semestral.