

## **DOCUMENT DE RESPONSABILITAT, BON ÚS I CODI ÈTIC DE LES PERSONES ADMINISTRADORES DE LA PLATAFORMA PARTICIPA311 PROVEÏDA PER LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Aquest document té com a objectiu orientar l'actuació de les persones administradores de la Plataforma Participa311, des de la clau de la responsabilitat i els valors, reforçant d'aquesta manera la integritat de llur actuació i contribuint així a impulsar la millora de la qualitat democràtica. En aquest sentit, cal tenir present que l'activitat del servei públic implica assumir la màxima responsabilitat envers la promoció del bé comú tot respectant la legislació vigent.

La Plataforma Participa311 és una eina telemàtica, no presencial, per tal de facilitar la participació de la ciutadania en la presa de decisions de caràcter públic.

L'Oficina tècnica de Participació per als Governos Locals de la Diputació de Barcelona, amb la col·laboració de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius facilita aquesta plataforma, mitjançant el Catàleg de Serveis, per tal que els ens locals de la Demarcació de Barcelona puguin promoure la participació ciutadana i la promoció de la democràcia directa, deliberativa i participativa a través dels diferents processos, espais i òrgans de participació, generant formes d'interacció directa i oberta.

Un cop adjudicat el recurs, la Diputació de Barcelona dona d'alta a una única persona administradora de la plataforma de l'ens local. Aquesta es compromet a acceptar i complir tot el que preveu aquest document de responsabilitat, a fer-ne un bon ús i respectar el codi ètic de funcionament de la Plataforma Participa311. També es compromet a fer un ús lícit i adequat dels continguts i els serveis i a abstenir-se de qualsevol conducta il·legal o contrària a la bona fe.

Finalment, també es compromet a transmetre a la resta de perfils d'administradors a qui doni d'alta aquestes normes d'ús.

En relació a les persones administradores de la Plataforma Participa311 proveïda per la Diputació de Barcelona:

1. El perfil de la primera persona administradora a qui donarà d'alta la Diputació de Barcelona serà preferentment un perfil tècnic de l'ens local.
2. Només es donarà d'alta una persona administradora amb un perfil polític en cas que es tracti d'un ens local sense tècnic/a de participació o altra perfil tècnic que pugui fer les mateixes funcions i sempre de manera excepcional.
3. Aquesta primera persona administradora, podrà donar d'alta a tants/es administradors/es com requereixi d'acord amb la necessitat de cada ens local, si bé caldrà que actuïn amb la mateixa responsabilitat i respectant aquest document de responsabilitat, bon ús i codi ètic.

Caldrà que la persona administradora desenvolupi la seva tasca amb:

- Honestetat, honradesa i subjecció al deure en les seves actuacions.
- Rigor, tenint cura de la qualitat de l'activitat realitzada.
- Responsabilitat, avaluant i retent comptes de la seva tasca.
- Respectant les normes sense infringir cap llei o regulació aplicable.

En aquest sentit es concreten les següents **obligacions i recomanacions d'ús**:

### **OBLIGACIONS**

1. L'ens local haurà de definir els termes i condicions d'ús de la plataforma de participació amb els aspectes legals, creant una pàgina específica a tal efecte a la seva plataforma.
2. L'ens local revisarà i adaptarà les clàusules de les obligacions detallades de la Plataforma Participa311 per part de tots els agents que hi intervenen d'acord amb el document de l'Annex I.
3. L'ens local respectarà i vetllarà pels compromisos que es detallen al contracte social (Annex 2).
4. Amb motiu de garantir el dret dels infants i l'adolescència a la participació i vetllar per la seva protecció no es permet desenvolupar processos participatius amb la Plataforma Participa311 amb menors de 14 anys. Tot i que es poden habilitar els mecanismes pertinents per traslladar a la plataforma els processos participatius en els quals participin.
5. L'ens local es compromet a mantenir i respectar la imatge gràfica de la plataforma. Podent incorporar aquells escuts i logotips i altres elements gràfics que faci servir l'ens local en l'àmbit de participació ciutadana que consideri però sense eliminar o modificat la imatge gràfica de la Plataforma Participa311.

### **RECOMANACIONS D'ÚS**

1. Les impersonacions (procés pel qual es permet actuar en nom d'algú altre a la plataforma amb la finalitat de crear i/o recolzar una proposta dins d'un procés participatiu) es faran única i exclusivament de forma presencial. Només en casos excepcionals, i quan es disposi d'una autorització expressa i signada per l'usuari a suplantar, es podrà fer de forma no presencial.

## **ANNEX I. Obligacions relatives a la protecció de dades**

### **1. Objecte de l'encàrrec de tractament**

L'ens local ha decidit utilitzar la plataforma digital de participació Decidim (Plataforma Participa311) per al desenvolupament dels seus processos de participació. Aquest és un recurs ofertat per la Diputació de Barcelona en el marc del catàleg de serveis 2024, recurs que ha estat acceptat al Decret Núm. *<Que correspongui en cada cas. >*

L'ens local actua com a Responsable del tractament, la Diputació ho fa com a encarregada principal i la contractista, com a gestora de la Plataforma Participa311, com a subencarregada.

A l'hora de portar a terme el recurs i, d'acord amb la situació dels Ens locals el servei es presta amb dues modalitats (A o B) segons provingui l'accés del cens via padró:

#### **A. CASOS EN QUE EL PADRÓ ESTIGUI GESTIONAT PER DIPUTACIÓ:**

Per a poder tenir accés a aquest servei s'haurà de carregar informació del padró d'habitants de manera periòdica.

El tractament consistirà en:

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Accés a les dades | <input type="checkbox"/> Elaboració  |
| <input type="checkbox"/> Elaboració de còpies         | <input type="checkbox"/> Modificació |
| <input type="checkbox"/> Recollida                    | <input type="checkbox"/> Bloqueig    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservació       | <input type="checkbox"/> Comunicació |
| <input type="checkbox"/> Altres: .....                |                                      |

### **2. Identificació de la informació afectada**

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'ens local, responsable del tractament, permet a la Diputació de Barcelona, encarregada del tractament, que generi un fitxer amb: DNI, data de naixement de la població inclosa al Padró d'habitants municipal que s'emmagatzema als seus sistemes (en aquest sentit cal preveure la selecció de la data de naixement de les persones que podran participar en cadascun dels processos que, en qualsevol cas serà majors de 14 anys).

L'encarregat de pujar la informació a la Plataforma Participa311 de la Diputació serà la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de la Diputació i ho farà abans de cada procés de participació, per la qual cosa es crearà un usuari a la plataforma a tal efecte.

**B. CASOS EN QUE EL PADRÓ ESTIGUI GESTIONAT PER L'ENS LOCAL i/o TINGUI L'OPCIÓ DE CÀRREGA DE FITXER (csv):**

Per a poder tenir accés a aquest servei de la Diputació s'ha de comunicar informació del padró d'habitants de manera periòdica i/o pujar un fitxer amb el cens del procés de participació segons convingui.

El tractament consistirà en:

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Accés a les dades | <input type="checkbox"/> Elaboració  |
| <input type="checkbox"/> Elaboració de còpies         | <input type="checkbox"/> Modificació |
| <input type="checkbox"/> Recollida                    | <input type="checkbox"/> Bloqueig    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservació       | <input type="checkbox"/> Comunicació |
| <input type="checkbox"/> Altres: .....                |                                      |

**2. Identificació de la informació afectada**

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'ens local, responsable del tractament, posa a disposició de la Diputació de Barcelona, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació: DNI, data de naixement de la població inclosa al Padró d'habitants i/o al cens creat per al procés de participació (en aquest sentit cal preveure la selecció de la data de naixement de les persones que podran participar en cadascun dels processos que, en qualsevol cas serà majors de 14 anys).

L'encarregat de pujar la informació a la Plataforma Participa311 de la Diputació serà l'administrador de la plataforma Decidim que hagi decidit l'ens local i ho farà abans de cada procés de participació, per la qual cosa es crearà un usuari a la plataforma a tal efecte.

**3. Durada**

El present acord tindrà una durada indefinida, mentre l'ens local no sol·liciti la baixa i la Diputació continuï prestant el servei.

**4. Obligacions de l'encarregat del tractament**

L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a

- a. Utilitzar les dades que formen part d'aquests fitxers, o les que reculli per a ser-hi incloses, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- b. Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament.
- c. Si l'encarregada del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altre disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregada n'ha d'informar immediatament al responsable. Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:
  - c.1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o dels encarregats i de cada responsable per compte del qual actua l'encarregat i, si escau, del representant del responsable o de l'encarregat i del delegat de protecció de dades.
  - c.2. Les categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable.
  - c.3. Si escau, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest país o aquesta organització internacional, i en el cas de les transferències indicades a l'article 49, apartat 1, paràgraf segon de l'RGPD, la documentació de garanties adequades.
  - c.4. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:
    - La pseudonimització i el xifrat de dades personals.
    - La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
    - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
    - El procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives que garanteixen l'eficàcia del tractament.
- d. No comunicar les dades a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.
- e. Subencarregar: S'autoritza a la Diputació de Barcelona a contractar amb les empreses que portin a complir correctament amb el servei ofertat al Catàleg abans esmentat. Aquest subencàrrec serà comunicat al Responsable i identificarà de forma clara i inequívoca l'empresa subencarregada i les seves dades de contacte.

La subencarregada, que també té la condició d'encarregada del tractament, està obligada igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per a l'encarregada del

tractament inicial (la Diputació) i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregada inicial regular la nova relació, de manera que la nova encarregada quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ella, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si la subencarregada ho incompleix, l'encarregada inicial continua sent plenament responsable davant el responsable pel que fa al compliment de les obligacions.

- f. Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a què hagin tingut accés en virtut del present encàrrec, fins i tot després de finalitzar el seu objecte. Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.
- g. Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
- h. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- i. Assegurar el coneixement adequat i el compliment de les obligacions que corresponen als seus treballadors afectats.
- j. Assistir el responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets següents:
  - Accés, rectificació, supressió i oposició
  - Limitació del tractament
  - Portabilitat de dades

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament i portabilitat de dades, davant l'encarregada del tractament, aquesta ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça de la persona Delegada de Protecció de Dades de l'ens local (DPD). La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable en què s'ha rebut la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

- k. Dret d'informació  
Correspon al Responsable facilitar el dret d'informació abans de la inscripció en el procés participatiu.
- l. Notificació de violacions de la seguretat de les dades  
L'encarregat del tractament ha d'informar el responsable del tractament, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de 24 hores, i a través de la bústia de correu de la seva DPD, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec

de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

La notificació no és necessària quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

- m. Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
- n. Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- o. Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuï el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
- p. Implantar les mesures de seguretat que es prevegin al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema nacional de seguretat en l'àmbit de l'administració Electrònica" (ENS), adoptant totes aquelles mesures i mecanismes per a:
  - Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
  - Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
  - Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
  - Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

La plataforma decidim portarà el seu control de registre d'usuaris- ciutadans que es registren a la plataforma i també dels que hi participen en el procés participatiu tal i com es recull als termes i condicions d'ús de la plataforma.

També ha d'adoptar totes aquelles altres mesures que, tenint en compte el conjunt de tractaments que duu a terme, siguin necessàries per garantir un nivell de seguretat adequat al risc.

En concret la Diputació de Barcelona implanta el següent:

### **Funcions i obligacions del personal**

El personal que té accés a la informació ho fa en virtut de les seves funcions (administradors, sistemes). Tot el personal ha rebut formació de protecció de dades i coneix les seves obligacions de confidencialitat, de garantir la seguretat dels sistemes tractats i els drets de les persones

### **Control d'accés**

3 nivells, màquina amb accés des de xarxa interna Diputació, amb usuari i password, i la BD que té el propi usuari i password.

L'accés del proveïdor entra per VPN amb certificat i usuari i contrasenya especificats al paragraf anterior.

Aquí poden accedir el personal de sistemes i el proveïdor, en resum, de manera controlada, tot el personal que hagi de fer treballs de manteniment.

### **Copies de seguretat**

Tant a nivell de BD com a nivell del programari DECIDIM, fent còpia dels seus directoris diàriament.

### **Responsable de seguretat**

El director de la Direcció de serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius.

### **Auditoria**

S'inclourà a les auditories periòdiques de seguretat.

### **Gestió de suports i documents**

Las còpies de seguretat es guarden als servidors de la Diputació a Barcelona.

Les BD es troben als servidors virtuals de la Diputació a Barcelona.

### **Identificació i autenticació**

És el que dona el producte.

### **Control d'accés físic**

Control restringit amb targeta i contrasenya per accedir als CPD.

### **Registre d'incidències**

Al sistema Helpdesk de gestió d'incidències i amb el proveïdor gestionat en un primer nivell pel personal de l'Oficina tècnica de Participació per als Governos Locals.

### **Sistema Operatiu**

Red Hat Linux.



### **Respecte de la solució Cloud**

SaaS (programari com a servei) en cloud privat de la Diputació. Informació hostatjada als servidors i instal·lacions a Barcelona.

### **Encriptació**

En cas de fer una càrrega directa per l'ens local del Cens que es carrega s'encrypta el DNI. Si s'utilitza el padró d'habitants que es gestiona a la Diputació es fa comunicació segura per https. Les comunicacions sempre son de consulta, sense permís per modificar, i no es guarda res.

- q. La Diputació posa a disposició del Responsable del tractament la persona que ha nomenat com a Delegada de Protecció de Dades
- r. Destruir les dades, un cop complerta la prestació. Un cop destruïdes, l'encarregat ha de certificar-ne la destrucció per escrit i ha de trametre el certificat al responsable del fitxer.

No obstant això, l'encarregada pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

## **5. Obligacions del responsable del tractament**

Correspon al responsable del tractament:

- Lliurar/permitre l'accés a l'encarregat a les dades a les quals es refereix la clàusula 2
- d'aquest annex.
- Fer una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar l'encarregat, en el cas que pertoqui.
- Fer les consultes prèvies que correspongui, en el cas que pertoqui.
- Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi l'RGPD.
- Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.
- Autoritzar a l'encarregada del tractament a:
  - dur a terme el tractament fora dels locals del responsable del tractament i amb els seus propis sistemes, únicament pels usuaris o perfils d'usuaris assignats a la prestació de serveis encarregats.
  - l'execució dels procediments de recuperació de dades que l'encarregada del tractament es vegi en l'obligació d'executar.

## **6. Incompliments i responsabilitats**

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a que l'entitat o empresa encarregada sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades

## **ANNEX II. CONTRACTE SOCIAL**

La utilització de la Plataforma Decidim per part de qualsevol agent social que s'adhereixi a aquest conveni, així com altres organitzacions, comporta l'assumpció total i íntegra d'aquest contracte.

### **Programari lliure i continguts oberts**

El codi de la plataforma, així com els mòduls, llibreries o qualsevol altre codi que es desenvolupi per al seu funcionament, serà sempre programari lliure amb llicència Affero GPLv3 o posterior [<https://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.en.html>] en el cas dels nous desenvolupaments, i de llicències compatibles amb aquesta en el cas de reutilització d'altres codis.

Així mateix, els continguts, dades, APIs i/o interfícies que el Decidim (Plataforma Participa311) faci servir per interactuar amb qualsevol tipus d'usuari, compliran amb estàndards oberts i interoperables (ex. OpenID, RSS, OStatus, etc.), tendint sempre al màxim nivell d'integració amb els estàndards oberts més estesos.

De cara a maximitzar la transparència i la col·laboració ciutadana en els processos, òrgans i mecanismes de participació, el contingut de textos, gràfiques, fonts tipogràfiques, àudio, vídeo o altres elements de disseny, es farà públic amb una llicència Creative Commons By-Sa [<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>].

Igualment les dades de la plataforma, especialment totes aquelles que es puguin recollir de manera sistemàtica a través de scrappers o altres tècniques de consulta massiva, seran publicades amb llicències Open Data Commons Open Database License [<http://opendatacommons.org/licenses/odbl/>] en formats estandarditzats i accessibles (tipus CSV, JSON, etc.) i, sempre que sigui possible, amb eines que facilitin l'anàlisi i visualització d'aquestes dades.

### **Transparència, traçabilitat i integritat**

La plataforma, així com la seva configuració, desenvolupament, implementació i ús actual o futur han de garantir i maximitzar en tot moment la transparència, la traçabilitat i la integritat dels diagnòstics, propostes, debats, decisions, o qualsevol altre objecte, mecanisme o procés de participació.

Per transparència entenem que totes les dades relacionades amb aquests mecanismes i processos estiguin disponibles per a baixar, analitzar i tractar, seguint els formats i estàndards de compartició més exigents (accessibilitat, multi-format, etc.).

La transparència serà una condició necessària pel seguiment dels processos i mecanismes de participació, però mai, i en cap cas, pel tractament de dades personals que vagin contra la defensa de la privacitat de la persona participant en la plataforma.

Entenem per traçabilitat de les propostes la possibilitat de realitzar un seguiment complet, cap enrere (passat) i cap endavant (futur), de tot el que ha passat amb les propostes, plans, reglaments o qualsevol altre tipus d'objecte de decisió o participació inclòs en un procés o mecanisme. La plataforma ha de mostrar en tot moment com, per què, per qui i amb quin tipus de garanties un determinat objecte d'un procés de participació va ser descartat, aprovat o bloquejat.

Entenem per integritat l'autenticitat d'un determinat contingut, i la garantia que aquest no ha estat manipulat o modificat sense que aquesta modificació quedi clarament registrada i sigui visiblement verificable i contrastable, amb l'objecte d'evitar la manipulació de les propostes o resultats dels processos o mecanismes de participació.

### **Igualtat d'oportunitats i indicadors de qualitat**

Al costat de les garanties anteriorment definides, la plataforma es compromet a garantir la igualtat d'oportunitats per a totes les persones, així com les seves propostes o altres contribucions que pugui acollir. La plataforma oferirà les mateixes oportunitats de partida a tots els objectes participatius (propostes, debats, etc.) perquè siguin vistos, discutits, comentats, valorats o tractats, sense discriminació de cap tipus. En aquest sentit la identitat digital de les persones usuàries de la plataforma serà sempre personal i intransferible, la verificació que atorgui drets de decisió a la plataforma ha de ser a més única, i serà l'ens responsable l'encarregat de garantir la no-suplantació d'una persona física o jurídica.

Amb l'objectiu de garantir la qualitat democràtica de la plataforma es fomentarà l'ús d'indicadors de qualitat a partir dels processos i mecanismes de participació, així com l'activitat de les persones usuàries de la plataforma. També es fomentarà la compartició de la configuració dels diferents components així com de les dades obertes per a la definició d'aquests indicadors.

La igualtat en la participació política de la ciutadania és un dels principis fonamentals del sistema democràtic i la plataforma, no només ha de garantir la igualtat d'oportunitats pel que fa als usos i funcionalitats, sinó també el dret d'accés. En aquest sentit cada ens promotor de la plataforma es compromet a impulsar aquelles accions que avancin en la direcció de facilitar i acompanyar l'accés a la plataforma a tota la ciutadania per igual de manera universal, proporcionant les eines i els recursos adients per a que la plataforma estigui a l'abast de qualsevol persona que en vulgui fer ús.

### **Confidencialitat de les dades**

Es garanteix la confidencialitat i la privacitat de les dades personals que els ciutadans aporten per a participar en qualsevol de les funcionalitats i/o possibilitats de participació que ofereixi la Plataforma Participa311 en tot moment. En cap cas es cediran aquestes dades personals a tercers. Tampoc es farà un ús de les mateixes que vagi més enllà de l'estrictament necessari per a la gestió del registre d'usuaris o millores de la usabilitat de la plataforma. Sempre que la

tecnologia de la plataforma ho permeti les expressions de preferències polítiques en els processos de decisió romandran inaccessible fins i tot per l' administrador/a de la plataforma o els servidors.

El responsable del procés participatiu posa a disposició de les persones que hi participin a la seva persona Delegada de Protecció de Dades (DPD) per sol·licitar-li informació detallada, com exercir els seus drets o presentar-li queixes sobre la matèria.

### **Rendiment de comptes i responsabilitat**

S'adopta un compromís davant la ciutadania de respondre totes les aportacions i consultes en el mínim temps possible. També s'adopta el compromís de donar seguiment als resultats dels processos de participació, així com de donar resposta a aquelles demandes que específicament ho sol·licitin. Finalment s'assumeix el compromís d'estudiar la incorporació d'indicadors de seguiment dels processos de participació un cop estiguin finalitzats, per tal de poder avaluar de manera sistemàtica el seu desplegament.

### **Millora contínua i col·laboració entre agents socials i institucions participants del projecte**

S'adoptaran mecanismes de revisió i avaluació periòdica per facilitar la millora contínua de la plataforma.

Es prioritzarà la col·laboració i l'intercanvi d'experiències entre entitats i institucions involucrades en el projecte, amb l'objectiu de millorar, corregir i generar nous desenvolupaments que ajudin a la millora contínua de la plataforma.

En aquest sentit es facilitaran les condicions i entorns de col·laboració a l'hora de tirar endavant millores que apuntin a un benefici comú del conjunt de la plataforma, habilitant mecanismes de coordinació interinstitucional quan sigui necessari.

### **Condicions d'ús**

Tots els punts d'aquest contracte han de quedar reflectits en les condicions d'ús que cada ens redacti per a la seva plataforma i mai entraran en contradicció.