

INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENAS
PRACTICAS ADMINISTRATIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

2009

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	4
A) BASE JURÍDICA.	4
B) OBJETIVOS.	4
C) ASPECTOS METODOLÓGICOS Y FASES DE ELABORACIÓN.	4
D) DIRECTRICES PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CBPA.....	5
E) EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. BREVE REFERENCIA.....	6
F) CONSIDERACIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.	7
I. OBJETO.....	9
A) BASE JURÍDICA.	9
B) LÍMITES Y ALCANCE.....	10
II EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS	11
A) CONTEXTO.	11
B).CONTENIDO.....	12
III. DESARROLLO Y CONTENIDO DEL INFORME	13
3.1 IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE INFORMACIÓN.....	13
3.1.1 Definición del modelo.	13
3.1.2. Reuniones mantenidas.....	13
3.1.3.Aplicación progresiva. Responsabilidad compartida.....	14
3.2. METODOLOGIA UTILIZADA EN LA ELABORACION DEL INFORME.....	15
A) Principios de actuación y Buenas Prácticas	15
B) Principios Éticos y de Conducta	16
C).- Instrumentos de verificación del Cumplimiento y Difusión del Código.....	18
3.3. INFORMACION PROCEDENTE DE LAS AREAS: ANALISIS CONJUNTO.	18
3.3.1. PRESCRIPCIONES PROCEDIMENTALES CON INSTRUMENTOS EXPLÍCITOS EN EL CÓDIGO PARA SU SEGUIMIENTO	18
3.3.1.1. Sistema de Cartas de Servicios. (Art. 11).....	18
3.3.1.2. Programación anual y plurianual. (Art. 12)	21
3.3.1.3. Sugerencias y reclamaciones. (Art. 13).....	23
3.3.1.4. Administración electrónica. (Art.14)	25
3.3.1.5. Protección de datos. (Art.15).....	33
3.3.1.6. Contratos públicos. (Art.21)	35
3.3.1.7. Convenios de colaboración. (Art. 22).....	36
3.3.1.8. Actividad de fomento. (Art. 24).....	38
3.3.1.9. Planeamiento urbanístico. (Art. 25).....	40
3.3.1.10. Licencias urbanísticas. (Art.26).....	40
3.3.2. PRESCRIPCIONES PROCEDIMENTALES SIN INSTRUMENTOS EXPLÍCITOS EN EL CÓDIGO PARA SU SEGUIMIENTO.....	43
3.3.2.1. Referencia General	43
3.3.2.2 Revisión de procedimientos administrativos. (Art.18.2, 3 y 4).Impresos normalizados (Art. 16)	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Folios

ANEXO I	Esquema contextualizado CBPA	49 a 56
ANEXO II	Relación de Interlocutores	57 a 58
ANEXO III	Esquema sobre contenido del CBPA.....	59 a 98
ANEXO IV	Lista de Comprobación para elaboración de los informes parciales.....	99 a 101
ANEXO V	Nota Guía para redacción final de informes parciales	102 a 104

RESUMEN EJECUTIVO

A) Base Jurídica.

De acuerdo con lo previsto en la Planificación Anual Ordinaria de la Inspección General de Servicios (IGS) contemplada en el Plan aprobado por la Junta de Gobierno el 22/01/2009, en su punto 1.5, se han desarrollado las actividades necesarias para la elaboración de un Informe Anual de Cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) del Ayuntamiento, aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 4 de diciembre de 2008.

La actividad que se ha realizado está contemplada de manera expresa en el artículo 31.1 del citado CBPA y tiene, además, su reflejo entre las funciones propias de la IGS descritas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 5 de junio de 2008 (BOAM nº 5.824 de 17 de junio de 2008), que, en su artículo 22 h), señala entre sus funciones: a) Desarrollar auditorías internas al objeto de verificar el estado y cumplimiento de planes y programas de actuación de los servicios.

El CBPA ha entrado en vigor, con la salvedad establecida en su artículo 34, el 27 de enero de 2009, fecha de su publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM).

B) Objetivos.

El Plan anual de Inspección para el año 2009 especifica los siguientes objetivos:

1. 5.- Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA). Auditoria de Cumplimiento.

- *Conocer el grado de cumplimiento de los principios, criterios e instrumentos previstos en el citado Código.*
- *Apoyar la instauración, en el Ayuntamiento de Madrid e instituciones y organismos relacionados, de la cultura de la ética y transparencia de la gestión pública.*

C) Aspectos Metodológicos y Fases de elaboración.

1. El Informe se ha realizado siguiendo la metodología prevista en el punto 1.5. del Plan General y los protocolos P009 y P010 de la IGS, con el detalle descrito en la Memoria realizada al efecto.
2. Con el fin de llevar a cabo este Informe Anual de Cumplimiento, la IGS, una vez designados los Interlocutores de las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos para el cumplimiento del Código, mantuvo diversas reuniones de

carácter bilateral y multilateral con las personas designadas al efecto y constituidas en Red de Interlocutores para el Código

3. Se acordó un escalonamiento pactado del control de cumplimiento del CBPA por la IGS, dejándose para un momento posterior por razones operativas, desde un punto de vista subjetivo, las sociedades mercantiles municipales y las empresas privadas que gestionan servicios públicos municipales y desde un enfoque objetivo, los Principios Éticos y de Conducta.

Las Juntas de Distrito han limitado su participación a las licencias urbanísticas, obteniéndose la información correspondiente a través de la Dirección General de Coordinación Territorial.

4. Esta primera fase de elaboración *dialogada* del Informe culminó el 15 de enero de 2010 con el envío a la IGS por parte de los 16 Interlocutores de otros tantos informes parciales sobre el grado de cumplimiento del Código referidos a sus respectivas Áreas y Organismos.
5. Finalmente la IGS ha tomado nota de las declaraciones referidas al grado de cumplimiento del Código procediendo al mismo tiempo a un análisis, por materias, del conjunto de informes recibidos, procurando centrar al máximo su intervención en el núcleo de las obligaciones y mandatos expresamente contenidos en el Código y teniendo siempre presente las directrices mencionadas a continuación.

D) Directrices para el seguimiento y control del CBPA

Desde el inicio de la realización de los trabajos de este primer Informe Anual se ha actuado bajo las siguientes ideas-fuerza:

- 1) Los objetivos que se han de perseguir y que deben de guiar la acción de todos los actores implicados, son los objetivos últimos del Código, esto es, la transparencia, la eficacia y eficiencia y el comportamiento ético del personal del Ayuntamiento de Madrid con la finalidad de que unos y otros cimienten una relación de creciente confianza entre la Administración Municipal, en sentido amplio, y los ciudadanos.

Las cuestiones de detalle recogidas en el Código, objetivos inmediatos, son de cumplimiento obligado pero instrumentales respecto a los citados objetivos últimos.

- 2) En consonancia con lo anterior, el cumplimiento del Código tiene un carácter marcadamente secuencial donde más importante que alcanzar específicos objetivos espectaculares, para nada desdeñables, es el logro de que la Administración Municipal en su conjunto, internalice y se apropie de los objetivos del CBPA iniciando un camino, sin retorno, hacia su consecución gradual. El énfasis se ha puesto, por tanto, en el proceso, pero sin olvidar el resultado.

- 3) El cumplimiento del CBPA ha de ser una tarea compartida, por lo que es absolutamente clave para el éxito la consolidación de la Red de Interlocutores para el Código en cuyo seno se han de ir planteando, decantando las interpretaciones de los conceptos no siempre inequívocos en él contenidos y los ritmos y escenarios para su implantación generalizada.

E) El Código de Buenas Prácticas. Breve Referencia.

1. El CBPA del Ayuntamiento de Madrid es un hito más, señaladamente innovador en el ámbito español, en un contexto de normas similares que le han precedido, destacando:

En el ámbito internacional,

- La Recomendación de 23.04.98 de la OCDE basada en los 12 Principios para la Gestión Ética en el Servicio Público aprobados por su Comité de Gestión Pública.
- El Libro Blanco sobre la Gobernanza de la Comisión Europea, de 25.07.2001.
- El Código de Conducta Administrativa aprobado por el Parlamento Europeo el 6.09.2001.

Y en el ámbito interno,

- La ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- El Acuerdo del Consejo de Ministros de 18.02.05 referido al Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración General del Estado, al que se adhirió el Ayuntamiento de Madrid mediante Acuerdo del Pleno de 31.01.06.
- Y la Ley 7/2007 de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

2. Su contenido se ha dividido en 2 tipos de prescripciones y un capítulo instrumental de seguimiento y control:

- 1) Los “Principios de Actuación y Buenas Prácticas”, del capítulo II.
- 2) Los “Principios Éticos y de Conducta”, del capítulo III.
- 3) Los “Instrumentos de verificación del cumplimiento, del capítulo IV.

El Código, al abordar conjuntamente de un lado el cumplimiento de la ley y la transparencia y de otro el comportamiento ético de los empleados públicos como las dos caras inseparables de una misma moneda, con una exigencia de control sistemático del funcionamiento, se alinea con las propuestas mas novedosas en materia de Responsabilidad Social Corporativa y de Sostenibilidad (marco GRI),

según las cuales aumentar la transparencia hacia dentro y hacia fuera de las grandes corporaciones, promover una alta exigencia en el comportamiento ético y transmitir confianza en las relaciones con los clientes, son factores estratégicos que disminuyen riesgos indeseados y tienen una positiva influencia en la obtención de resultados.

En el caso del sector público, al que es perfectamente trasladable el razonamiento anterior habría que añadir como elemento benefactor adicional el refuerzo de la legitimidad institucional.

De tal modo, la ecuación resultante sería:

$$\text{Organización Responsable} = \frac{\text{Ética + Calidad}}{\text{Control interno}}$$

F) Consideraciones sobre el grado de cumplimiento del Código.

El objeto del Informe es reflejar el grado de cumplimiento del CBPA, expresado en los respectivos informes parciales de las Áreas de Gobierno y Organismos, obligados a su cumplimiento, en una perspectiva de progresión y dialogada, con una atención muy especial a las buenas prácticas administrativas que faciliten, anticipen o acompañen la marcha del Ayuntamiento de Madrid, en su conjunto, hacia la consecución de los objetivos últimos del Código.¹ Pueden establecerse las siguientes consideraciones referidas al grado de cumplimiento del CBPA.

1. Los **Responsables** del cumplimiento del CBPA de todas las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos del Ayuntamiento, para facilitar el seguimiento y control de su cumplimiento, **han designado un Interlocutor** con la IGS.
2. Se constata, a través de los 16 informes parciales recibidos, un **cumplimiento generalizado** de los principios de actuación y buenas prácticas administrativas señaladas por el CBPA.
3. Ese cumplimiento, en líneas generales, no oculta que en ocasiones sea incompleto, en cuyo caso siempre se describe un escenario temporal para la culminación de los aspectos carentes.

Es el caso, por ejemplo, de la obligación de publicación en la Web del Informe Anual de evaluación sobre el Sistema de Cartas de Servicios y del relativo al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que se producirá, en ambos casos, en los primeros meses de 2010.

También podemos citar aquí, como pendiente, la implantación plena del Registro Informatizado de Convenios prevista para principios de 2010 lo que permitirá, además, a las Áreas de Gobierno y Organismos, el envío de manera uniforme al Boletín Oficial y a la página Web.

¹ Nótese que este primer Informe se circunscribe a las materias y Organismos acordados en el seno de la Red de Interlocutores

4. Se constata que en el cumplimiento de las normas sobre **Protección de datos**, se ha implantado un subsistema organizativo, coordinado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano dependiente del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública ² que, a través de una red de responsables e interlocutores alcanza a todas las unidades que tratan datos personales, objeto de protección jurídica, da un soporte informativo y apoyo permanentes a los gestores de las citadas unidades. Constituye, pues, **una buena práctica que puede ser trasladable**, con las adaptaciones correspondientes, a otros ámbitos de la Administración Municipal.
5. En el ámbito de la **administración electrónica** el Ayuntamiento de Madrid ha alcanzado algunos resultados notables en cuanto a trámites y gestiones, unos 70, que ya se pueden realizar en línea.

Se ha elaborado una Hoja de Ruta de la Administración Electrónica con un Plan de acción a desarrollar mediante 50 proyectos, cuyo objetivo es implantar en el periodo 2009-2011 las principales herramientas para el cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Será en este momento cuando las unidades de gestión se podrán responsabilizar de incorporar sus procedimientos a la tramitación electrónica en mayor o menor medida (art. 14.3).
6. Hay **aspectos del CBPA** en los que se ha de **profundizar** por parte de la **Red de Interlocutores**, como es el caso de la delimitación del concepto de Programa anual o Plurianual a los solos efectos del CBPA, de la mejora de la participación ciudadana en su elaboración, de la publicidad en la Web de algunas Subvenciones y en general de la mejora en la visibilidad de las publicaciones en la Web. Asimismo, dentro del tema Subvenciones, se ha de continuar reflexionando sobre el concepto de “relación actualizada de las líneas de ayuda que vayan a convocarse” que se han de publicar en la Web.
7. Las Áreas y Organismos, responsables del CBPA deben de fortalecer sus **mecanismos de control interno** para asegurar su cumplimiento.
8. Se deben de resaltar, como **buenas prácticas**, las iniciativas de simplificación y racionalización de procedimientos adoptadas por Áreas y Organismos, algunas de las cuales se citan a título de ejemplo en la parte **final del Capítulo III** de este Informe.
9. Parece muy conveniente abrir una **reflexión** sobre la oportunidad de **estructurar** la tarea y obligación de permanente **revisión de los procedimientos**, utilizando los elementos de coordinación ya existentes vía Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, conectando esa

² En las sucesivas menciones a esta Dirección General y por razones de mayor simplicidad expresiva no se hará referencia expresa al Área de Gobierno al que está adscrita.

revisión con la de los impresos normalizados y con el objetivo de administración electrónica en marcha. Incorporando esta tarea en la agenda ordinaria de la Administración Municipal en su conjunto.

Para ello habría de activarse la obligación recogida en el CBPA de justificar los procedimientos en su mayor sencillez y claridad y en relación con el acceso electrónico.

10. Para la **aplicación generalizada y progresiva** del CBPA, incluida la parte correspondiente a los principios éticos y de conducta de los empleados públicos, se hace necesaria una tarea de **intensa sensibilización** a través de los medios disponibles, de manera especial la intranet municipal Ayre, y de una manera mas focalizada una **labor de formación e información** de las personas mas directamente implicada en su cumplimiento, comenzando por los miembros de la Red de Interlocutores para el CBPA.
11. La IGS, dentro de su Plan Anual de Actuación, realizará informes y auditorías sobre las contribuciones parciales recibidas de las Áreas y Organismos y/o sobre aspectos determinados de las mismas en una óptica de mejora continua de la gestión pública.
12. La **consolidación** de la **Red de Interlocutores** es un **objetivo estratégico** para el cumplimiento del CBPA.

I. OBJETO

A) Base Jurídica.

1. El presente Informe tiene su origen en el mandato expreso que el CBPA del Ayuntamiento de Madrid establece, en su **artículo 31.1 del Código** según el cual..."**Anualmente**, por la **Inspección General de Servicios** se **elaborará un Informe** en el que se dará cuenta del seguimiento y cumplimiento del Código..."
2. Este mandato es plenamente coherente con las **funciones** que el **Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 5 de junio de 2008** atribuyó a la IGS dirigidas al control, supervisión y asesoramiento respecto a la legalidad de las actividades administrativas y a la eficacia y eficiencia de los servicios públicos que el Ayuntamiento y sus Organismos prestan a los ciudadanos.
3. La Junta de Gobierno, mediante **Acuerdo de 22 de enero de 2009 aprobó el Plan Anual de Actuación de la IGS** para ese año, que en su **epígrafe 1.5** establece, entre sus actuaciones, el cumplimiento del CBPA. e indica como objetivos de esa actuación.
 - a) Conocer el grado de cumplimiento de los principios, criterios e instrumentos previstos en el Código y

- b) Apoyar la instauración en el Ayuntamiento de Madrid e instituciones y organismos relacionados de la cultura de la ética y transparencia de la gestión pública.

B) Límites y Alcance

Desde el inicio de la elaboración de este informe, **de común acuerdo con las distintas Áreas y Organismos responsables del cumplimiento del Código**, se estimó que, por razones de prudencia y realismo, era aconsejable el **escalonamiento del control** del cumplimiento del CBPA, abordándose éste en un **momento posterior**:

- a) Desde un punto de vista subjetivo, en relación con las **sociedades mercantiles municipales** (y con los organismos de ellas dependientes) y respecto a las empresas que gestionan **servicios públicos** municipales (art. 23 del CBPA) para las que habrá que modular las obligaciones derivadas del Código.
- b) Desde de un punto de vista objetivo, en relación con los **principios éticos y de conducta**, del capítulo III del Código, que precisen de una fase preliminar de intensa sensibilización a través de todos los canales disponibles, para posteriormente verificar el grado de conocimiento y cumplimiento mediante encuestas u otros medios de comprobación que se consideren oportunos.

Por otra parte, las Juntas de Distrito, dado su elevado número, serían supervisadas en esta fase a través de la Dirección General de Coordinación Territorial y en esta primera fase solamente en lo relativo a lo que el CBPA establece en materia de Licencias Urbanísticas.

II. EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

A) Contexto.

1. En torno al año 2000, en un momento expansivo de la coyuntura económica y con un alto nivel de los intercambios en el comercio mundial comienzan a aparecer algunos casos de corrupción en el sector público- UE, COI, etc., etc.- y en empresas multinacionales que operan en países en vías de desarrollo, creando el caldo de cultivo para el descrédito de la política y la deslegitimación de lo público en general.

El diagnóstico pone de manifiesto el desajuste de la arquitectura institucional del sector público en relación al nuevo contexto de la globalización.³

Se hace necesaria una redefinición de los roles de cada nivel territorial de los entes públicos, si bien todos ellos sintonizados en la misma longitud de onda para que el sistema global funcione en su conjunto, lo que trae consigo una recuperación del Principio de Subsidiariedad.

En esa línea aparece el Libro Blanco sobre la Gobernanza de la Comisión Europea, postulando la centralidad de los principios de Apertura, Participación, Responsabilidad, Eficacia y Coherencia para una buena organización de todas las instituciones públicas.

Por su parte la OCDE, tomando como base los 12 Principios para la Gestión Ética en el Servicio Público aprobados por su Comité de Gestión Pública, adopta la Recomendación de 23.04.98 dirigida a los gobiernos que forman parte de ella, en la que exhorta a:

- La revisión periódica de procedimientos, prácticas y funcionamiento de las instituciones públicas para reforzar el comportamiento ético de su personal;
- La combinación de los principios éticos y del respeto a las normas en la gestión pública;
- El uso, como referencia, de los aludidos 12 principios adoptados por su Comité de Gestión Pública, para el fomento de altos estándares éticos en los comportamientos de los gestores públicos.

En septiembre de 2001, el Parlamento Europeo aprueba el Código de Conducta Administrativa, para preservar el derecho de los ciudadanos europeos a una Buena Administración.

En 2006 la Directiva de Servicios de la UE, establece los principios de Necesidad, Proporcionalidad y No discriminación como parámetros de validez para todo tipo de normas que incida en el sector de los servicios.

³ véase documento “Esquema contextualización CBPA del Ayuntamiento de Madrid en Anexo I).

2. En el ámbito interno español, tras la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el Consejo de Ministros, mediante Acuerdo de 18.02.05 aprueba el Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración General del Estado, al que se adhirió el Ayuntamiento de Madrid mediante Acuerdo del Pleno de 31.01.06.

Por su parte, la Ley 7/2007 de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, regula por vez primera un código de conducta de los empleados públicos.

Finalmente, en una convergencia parcial con los objetivos de las normas anteriormente citadas, y desde una perspectiva instrumental, la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en la relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

B). Contenido.

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprueba el 4 de diciembre de 2008 el CBPA.,

- **Con un sentido integrador:** contiene mecanismos de refuerzo de la transparencia en la actuación administrativa y sistemas de control y evaluación buscando la confianza mutua en su relación con los ciudadanos.
- **Con un espíritu aglutinador:** en el sentido de que recoge preceptos jurídicos sobre las buenas prácticas administrativas – Capítulo II- que se encuentran dispersos en las diversas normas que existen sobre la materia.

El Código incide básicamente en tres aspectos:

- Ética
- Transparencia en la actuación administrativa
- Implantación de sistemas de control y evaluación

Interactuando con esas normas y criterios de procedimiento, recoge en su Capítulo III, los principios éticos y de conducta inspirados en el Estatuto Básico del Empleado Público que deben de guiar las actuaciones y conductas de los empleados del Ayuntamiento de Madrid en sentido lato, que incluye no sólo a la Administración del Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos, sino también a las sociedades mercantiles municipales (y Organismos de ellas dependientes) e incluso a la entidades privadas que gestionen servicios públicos municipales, con las debidas adaptaciones.

El capítulo IV, relativo al aseguramiento de la puesta en práctica de las normas del Código, en su doble vertiente procedimental y ética conjugado con el artículo 2 (ámbito de aplicación) cierra el sistema de *gobernanza* del citado CBPA, en un doble sentido:

- La **responsabilidad** inmediata de su **cumplimiento** incumbe a los titulares de los Organismos implicados en las actuaciones previstas a través de los mecanismos de ejecución y control interno que decidan
- La **supervisión** del cumplimiento en su totalidad corresponde a la Inspección General de Servicios, mediante los mecanismos específicos de control que considere oportunos y de forma general y periódica mediante la elaboración de un Informe Anual de Cumplimiento.

$$\text{Organización Responsable} = \frac{\text{Ética + Calidad}}{\text{Control interno}}$$

En el epígrafe III.3.2 del Informe (Metodología) se tratan con mayor detenimiento las materias específicas contenidas en el CBPA.

III. DESARROLLO Y CONTENIDO DEL INFORME

3.1 IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE INFORMACIÓN

3.1.1 Definición del modelo.

Los trabajos previos a la redacción del informe se han basado en:

1. El análisis y categorización en diversos grupos de la totalidad de las prescripciones contenidas en el CBPA para clarificar y facilitar su cumplimiento.
2. La identificación de los Altos Cargos responsables del cumplimiento de los diversos grupos de prescripciones, existiendo materias de responsabilidad única y otras de responsabilidad compartida.
3. La creación de un grupo de trabajo constituido por personas designadas por los Altos Cargos antes mencionados como Red de Interlocutores con la IGS para el cumplimiento del Código.

3.1.2. Reuniones mantenidas

- 1) El Inspector General de Servicios, tras obtener de los responsables del cumplimiento del CBPA la designación de los Interlocutores permanentes con la IGS para esa tarea, convocó **la primera reunión**, para la constitución del grupo, constituido de este modo en **Red de Interlocutores**, en la sede del Instituto Municipal de Formación el **29 de octubre de 2009**.

En esta reunión a la que acudieron los Interlocutores designados⁴, sobre la base de un primer documento⁵ elaborado por la IGS sobre el contenido del CBPA tuvo lugar un primer intercambio de opiniones en cuanto a criterios y objetivos de cumplimiento de las prescripciones en él contenidas.

- 2) **El 13 de noviembre de 2009** se mantuvo una segunda reunión a propuesta del Inspector General de Servicios, en la sede de la **Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano** en la que participaron, de una parte, el equipo completo de la IGS y de la otra una representación de dicha Dirección General. Esta reunión venía aconsejada por el papel de especial relevancia de esa Dirección General, interlocutora privilegiada en el ámbito de aplicación del CBPA, acordándose los términos de su contribución al Informe.
- 3) Con posterioridad, la IGS, tras las dos reuniones anteriores, realizó una **ronda de encuentros bilaterales** con cada uno de los Interlocutores, en sus sedes respectivas, **entre los días 23 y 27 de noviembre de 2009**. En esas reuniones se establecieron, tomando como referencia la Lista de Comprobación común,⁶ las contribuciones de cada uno de los Interlocutores al primer Informe de Cumplimiento del CBPA.
- 4) Una vez recibida una primera entrega de las contribuciones de todas las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos implicados durante la primera quincena de diciembre de 2009, y ante la entendible divergencia, al tratarse del primer Informe, en algunos aspectos de las contribuciones recibidas, se envió a los interlocutores una Nota-Guía⁷ para la redacción final de las **respectivas contribuciones** que, con arreglo a lo acordado, fueron **recibidas por la IGS** a lo largo de la **primera quincena de enero de 2010**.

3.1.3. Aplicación progresiva. Responsabilidad compartida.

Desde el inicio de los trabajos de este Informe, la IGS ha actuado, desde un convencimiento muy meditado, bajo las siguientes ideas-fuerza para el buen fin del cumplimiento del CBPA:

- A) Los objetivos que deben perseguirse y que deben guiar la acción son los objetivos últimos del Código esto es, la transparencia, la eficacia y eficiencia y el comportamiento ético del personal del Ayuntamiento de Madrid con la finalidad de que unos y otros cimienten una relación de creciente confianza entre la Administración Municipal, en sentido amplio, y los ciudadanos.

Las cuestiones de detalle recogidas en el Código, objetivos inmediatos, son de cumplimiento obligado pero instrumentales respecto a los citados objetivos últimos.

⁴Véase relación interlocutores en anexo II

⁵ Véase esquema sobre el contenido del CBPA en anexo III

⁶ Véase Lista de Comprobación en anexo IV

⁷ Véase Nota Guía para redacción final de informes parciales en anexo V

- B) En consonancia con lo anterior, el cumplimiento del Código tiene un carácter marcadamente secuencial, donde más importante que alcanzar específicos objetivos espectaculares, para nada desdeñables, es el logro de que la Administración Municipal en su conjunto, internalice, y se apropie de los objetivos del CBPA iniciando un camino, sin retorno, hacia su consecución gradual. El énfasis, en esta primera fase, se ha de poner en el proceso, pero sin olvidar el resultado.
- C) El cumplimiento del CBPA ha de ser una tarea compartida por lo que es absolutamente clave para el éxito la consolidación de la Red de Interlocutores del Código en cuyo seno se han de ir planteando y decantando las interpretaciones de los conceptos, no siempre inequívocos, en él contenidos y los ritmos y escenarios para su implantación generalizada así como, en su caso, los instrumentos de control del cumplimiento que las Áreas y Organismos establezcan.

La experiencia obtenida con el trabajo realizado con los Interlocutores en la preparación de este primer Informe demuestra el carácter estratégico de la consolidación de la Red.

3.2. METODOLOGIA UTILIZADA EN LA ELABORACION DEL INFORME

El método propuesto para el seguimiento y cumplimiento del CBPA, cuyas prescripciones son ya plenamente vigentes, ha tomado como punto de partida la separación de materias que el propio Código hace entre su capítulo II (Principios de actuación y Buenas Prácticas), el capítulo III (Principios Éticos y de Conducta) y los capítulos IV y V (Cumplimiento).

- A.- Principios de actuación y Buenas Prácticas
- B.- Principios Éticos y de Conducta
- C.- Instrumentos de verificación del Cumplimiento y Difusión.

A) Principios de actuación y Buenas Prácticas

Dentro de este primer grupo que desarrolla el Capítulo II del CBPA, han de diferenciarse tres tipos de prescripciones:

1. Aquellas que tienen mecanismos e instrumentos concretos para su seguimiento
 2. Aquellas que no tienen previsto un mecanismo específico de seguimiento.
 3. Supuestos cuyo seguimiento se deja para un momento sucesivo por razones operativas.
- 1) Dentro del primer subgrupo, relativo a aquellas prescripciones para las que el propio Código establece mecanismos e instrumentos concretos para su

seguimiento y que por ese motivo se podría comenzar desde ya su aplicación y seguimiento, se han analizado las siguientes:

- a) Cartas de Servicio (art. 11).
- b) Sugerencias y Reclamaciones (art. 13).
- c) Administración electrónica (art. 14).
- d) Licencias Urbanísticas (art. 26).
- e) Programas de actuación anuales y plurianuales (art. 12).
- f) Protección de datos (art. 15).
- g) Contratos públicos (art. 21).
- h) Convenios de colaboración (art. 22).
- i) Subvenciones (art. 24).
- j) Planeamiento urbanístico (art. 25).

- 2) Las del segundo subgrupo de prescripciones, siempre dentro del Capítulo II, siendo muy claras, no tienen previsto en el Código un mecanismo específico de seguimiento por lo que su aplicación está plenamente vigente pero habrá que modular mas adelante los medios y los tiempos para su seguimiento. Se han analizado las siguientes:

- a) Seguridad jurídica (art. 4).
- b) Proporcionalidad (art. 5).
- c) Revisión de los procedimientos (art. 18.3)
- d) Solicitudes de información general (art.8).
- e) Identificación personal (art. 9).
- f) Acceso a archivos y registros (art. 10).
- g) Normalización de impresos (art. 16).
- h) Competencia (art. 17).
- i) Conocer el estado de tramitación (art. 18.1)
- j) Resoluciones y recursos (art. 19).
- k) Identificación documental (art. 20).

- 3) Y finalmente se ha identificado un tercer subgrupo, relativo a entidades cuyo seguimiento se deja para un momento sucesivo por razones operativas. Es el caso de las sociedades mercantiles y sus Organismos Públicos dependientes, y también de las empresas que gestionan servicios públicos municipales (art. 23 del CBPA) para las que se requiere además una previa modulación de las obligaciones derivadas del Código.

B) Principios Éticos y de Conducta

Respecto a estos principios contenidos en el Capítulo III del Código, se ha planteado, en una primera fase una acción de intensa sensibilización y conocimiento generalizado por todo el personal del Ayuntamiento de Madrid, en sentido amplio, a través de todos los canales de comunicación disponibles, principalmente la Intranet/Ayre.

En una fase sucesiva se podrá proceder a verificar el nivel de conocimiento (y cumplimiento) del CBPA a través de encuestas, u otros medios de comprobación.

Entre los Principios Éticos y de Conducta cabe distinguir, sin pretensión de exhaustividad, los siguientes apartados:

1. Deberes de los empleados públicos (art. 27).
2. Principios éticos (art. 28).
3. Principios de conducta (art. 29).

1. Deberes de los empleados públicos (art. 27).

- Diligencia, velar por los intereses generales, observancia del ordenamiento jurídico.
- Actuar conforme a los principios de objetividad, integridad, neutralidad, etc.

2. Principios éticos (art. 28).

- Respeto a la CE y al resto del ordenamiento jurídico.
- Satisfacción de los intereses generales.
- Principios de lealtad y buena fe.
- Respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas.
- Abstenerse en los asuntos en los que tengan un interés personal.
- Evitar situaciones que puedan plantear conflicto de interés con las obligaciones de su puesto público.
- No aceptar trato de favor que suponga privilegio o ventaja injustificada.
- Principios de eficacia, economía y eficiencia.
- No influir en la agilización o resolución de trámite o procedimiento administrativo sin causa justa.
- Dedicación al servicio.
- Secreto profesional y discreción...etc.

3. Principios de conducta (art. 29).

- Trato con atención y respeto.
- Desempeño diligente del puesto de trabajo.
- Obedecer a los superiores, salvo que sus órdenes constituyan una infracción manifiesta.
- Informar a los ciudadanos y facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Rechazar cualquier regalo, favor o servicio, más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía.
- Garantizar la constancia y permanencia de los documentos.
- Mantener actualizada su formación y cualificación.
- Comunicar propuestas para la mejora de la unidad en la que estén destinados....etc.

C). Instrumentos de verificación del Cumplimiento y Difusión del Código.

En el apartado de cumplimiento y difusión del CBPA, Capítulos IV y V, se han identificado dos tipos de tareas y a sus responsables:

1. El cumplimiento y difusión del Código corresponde a cada una de las Áreas de Gobierno, Organismos Públicos y Entidades a través de los medios de seguimiento y control interno que se establezcan. (Art. 2 CBPA).
2. El seguimiento, supervisión y control del cumplimiento del Código corresponde a la IGS (Art. 31 CBPA) mediante los mecanismos de control oportunos (auditorías, informes...) y mediante el Informe Anual de Cumplimiento.

3.3. INFORMACION PROCEDENTE DE LAS AREAS: ANALISIS CONJUNTO.

Las Áreas de Gobierno y los Organismos Autónomos del Ayuntamiento han elaborado sus informes sobre el grado de cumplimiento del CBPA con arreglo a la Lista de Comprobación propuesta por la IGS⁸.

A la vista de los citados informes, se ha elaborado una síntesis comentada de las respuestas obtenidas, intentando centrar al máximo la atención sobre los aspectos nucleares de los mandatos del Código.

A continuación se analiza el conjunto de los informes de Áreas y Organismos sobre el cumplimiento del CBPA, siguiendo la metodología de la Lista de Comprobación propuesta por la IGS.

3.3.1. PRESCRIPCIONES PROCEDIMENTALES CON INSTRUMENTOS EXPLÍCITOS EN EL CÓDIGO PARA SU SEGUIMIENTO

3.3.1.1. Sistema de Cartas de Servicios. (Art. 11).

A) Mandato

1. El Ayuntamiento de Madrid desarrollará su Sistema de Cartas de Servicios con el objetivo de disponer de cartas de servicios aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la ciudad de

⁸ Véase anexo IV

Madrid. Además promoverá la aprobación de cartas de servicios en las empresas municipales.

2. El seguimiento y evaluación de las cartas de servicios se plasmará en un informe, de periodicidad al menos anual, en el que se incluirá una valoración sobre el grado de cumplimiento de los indicadores previstos en las cartas de servicios, de forma que *los resultados del Informe se incorporarán a la Memoria de cumplimiento de los objetivos presupuestarios.*

El informe de seguimiento y evaluación de las cartas de servicios incluirá:

- a) La evaluación del contenido de las cartas de servicios, vigencia de la información y compromisos establecidos.
 - b) La evaluación de las áreas de mejora detectadas.
 - c) Las acciones de comunicación interna realizadas.
 - d) La disponibilidad de las cartas de servicios para la ciudadanía.
3. En todas las cartas de servicios se incluirá la fecha de aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid así como la fecha de la última evaluación por el órgano directivo responsable.
 4. Los ciudadanos podrán realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos relacionados en las cartas de servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.
 5. El Ayuntamiento de Madrid realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios que comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.

B) Grado de Cumplimiento.-

1. El Ayuntamiento de Madrid está inmerso en el proceso de desarrollo, implantación y gestión de su Sistema de Cartas de Servicios, cuyo objeto es informar a los ciudadanos de los servicios que se prestan, garantizando y evaluando la calidad de los mismos, con ánimo de que todo ello tenga lugar incorporando sus opiniones mediante una comunicación fluida en ambas direcciones.

El Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid es la norma de referencia vigente en la materia y, aunque es unos meses posterior al CBPA es plenamente coincidente con las prescripciones que éste señala en su artículo 11, transcrito anteriormente, y que tienen una inequívoca finalidad de dar transparencia y calidad al Sistema de Cartas de Servicios aludido.

2. Desde el año 2006 la Junta de Gobierno ha aprobado 28 Cartas de Servicios, teniendo previsto llegar a 41 a finales del próximo año 2011.

El informe anual de seguimiento y evaluación, referido a cada una de las Cartas (**art. 11.3 del CBPA**) se ha de realizar al año siguiente de su respectiva aprobación, por lo que durante el año 2009 se han realizado los informes **de las 16 Cartas de Servicios aprobadas en los años 2006 y 2007**. Véase a continuación cuadro adjunto elaborado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Cartas de Servicios aprobadas	
1. SAMUR-Protección Civil (18 mayo 2006)	2. Teléfono 010 Línea Madrid (18 mayo 2006)
3. Oficina del Defensor del Contribuyente (18 mayo 2006)	4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud (1 junio 2006)
5. Bomberos (13 julio 2006)	6. Fomento del Asociacionismo (20 julio 2006)
7. Servicios Deportivos (20 julio 2006)	8. Atención al Menor de Policía Municipal (28 septiembre 2006)
9. Clases y Escuelas Deportivas (26 octubre 2006)	10. Actividades de Competición Deportiva (26 octubre 2006)
11. Medicina Deportiva (26 octubre 2006)	12. Atención Integral al Contribuyente (4 enero 2007)
13. Instituto de Adicciones (8 febrero 2007)	14. Atención e Información Turística (26 abril 2007)
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid (24 mayo 2007)	16. Agentes de Movilidad (29 noviembre 2007)
17. Oficina Municipal de Información al Consumidor (5 junio 2008)	18. Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal (18 junio 2008)
19. Teleasistencia Domiciliaria (10 julio 2008)	20. Padrón de Habitantes (26 diciembre 2008)
21. Información Estadística (26 diciembre 2008)	22. Agencia para el Empleo (22 enero 2009)
23. Red de Bibliotecas Municipales (16 abril 2009)	24. Salud Pública en materia de Protección Animal (30 abril 2009)

Cartas de Servicios aprobadas

25. Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad (2 julio 2009)	26. Atención al Turista Extranjero (22 octubre 2009)
27. Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid (22 octubre 2009)	28. Calidad del Aire (17 diciembre 2009)

De conformidad con lo recogido en el **art. 11.4 del CBPA** todas las **Cartas**, desde su aprobación, **se han publicado en la web municipal munimadrid.es**, y desde enero de 2009 esta publicación se realiza en el sitio web de Cartas de Servicios. Los ciudadanos pueden realizar el **seguimiento de los indicadores** correspondientes dentro del contenido de cada una de las Cartas en el apartado Relación de Cartas de Servicios o directamente desde el apartado Seguimiento de los compromisos de Calidad.

- Es importante señalar que tras los primeros informes anuales de cada una de las cartas, se han incorporado **cambios en los indicadores** (de sustitución o modificación) dando lugar, en algunas ocasiones, a la asunción de **mas ambiciosos compromisos art. 11.2 a) y b)**.
- Asimismo, desde 2006, todos las Unidades municipales con Carta de Servicios, **incluyen el resultado de su evaluación en la Memoria de cumplimiento de los objetivos presupuestarios** de conformidad con lo señalado en el. **Art. 11.2 del CBPA**.
- Las Cartas de Servicios son uno de los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad y precisamente, en la Memoria Anual de éste, se recoge un **Informe Anual de evaluación** sobre el desarrollo del **Sistema de Cartas de Servicios**. Para dar cumplimiento a lo establecido en el **art. 11.5 del CBPA**, **se iniciará la publicación en la web munimadrid.es** del citado Informe de Evaluación, dentro de la Memoria anual del Observatorio, en los primeros meses del año 2010.

Por ultimo, debe dejarse constancia de que en algunas Áreas de Gobierno (por ejemplo Seguridad y Movilidad o Urbanismo y Vivienda) y Organismos Autónomos (por ejemplo Madrid Salud) se están poniendo en práctica, junto a las Cartas de Servicios, otros sistemas de calidad (ISO, EFQM...,etc) con notables resultados pero que no se incluyen en este Informe por no haber sido contemplados de manera expresa por el CBPA.

3.3.1.2. Programación anual y plurianual. (Art. 12)

A) Mandato

- Los programas de actuación, ya sean anuales o plurianuales, que se aprueben por el Ayuntamiento de Madrid definirán objetivos concretos y las actividades y

medios necesarios para ejecutarlos, así como el tiempo estimado para su consecución. Igualmente determinarán los órganos responsables de su ejecución.

2. Se promoverán fórmulas para que las personas, individualmente o por medio de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley que las agrupen o representen, puedan participar en el diseño y elaboración de estos programas en los términos en que se determine legalmente.
3. El sitio Web del Ayuntamiento de Madrid contendrá la información sobre los programas y sus objetivos, y las formas de participación contempladas en el apartado 2 de este artículo, que también podrá obtenerse a través del resto de canales establecidos para la atención al ciudadano.

B) Grado de Cumplimiento.

1. Para enmarcar el cumplimiento de este mandato del CBPA, y dada la redacción tan abierta y difícilmente abarcable del término “*programa anual y plurianual*”, las personas designadas por las Áreas de Gobierno y los Organismos Autónomos, constituidas en **Red de Interlocutores**, han concordado, a través de reuniones de trabajo conjuntas y bilaterales, un concepto más aprehensible que al mismo tiempo fuera más directamente identificable con el triple objetivo de “transparencia – servicio público-confianza mutua” y con el ámbito de la relación Administración Municipal-ciudadano, que está en la base propositiva del CBPA. A los efectos del CBPA se han considerado como programas anuales o plurianuales aquel *conjunto integrado de acciones promovidas por los entes municipales dirigidas a los ciudadanos, de naturaleza marcadamente asistencial, cuyo disfrute se produce de forma separada o individualizada por éstos y con un alto grado de tangibilidad/visibilidad*.⁹

No se oculta la dificultad que existe para la selección de estos programas entre la ingente y distinta actividad programada de las Áreas y Organismos, lo que ha de llevar, como en otros casos relacionados con este Código, a una tarea de permanente decantación y definición en el seno de la Red de Interlocutores.

2. De los informes recibidos de las Áreas y Organismos se ha considerado que 22 Programas cumplen, en distinto grado, las características mencionadas:
 - 4 del Área de Familia y Asuntos Sociales: Plan Joven de la Ciudad de Madrid; Plan de Atención Social Primaria; Plan Madrid de Convivencia y tramitándose, el Plan de Inclusión Social 2010-2012.
 - 10 del Área de Vicealcaldía, DG Deportes, relacionados con la práctica del ejercicio físico y deportivo.

⁹ Véase anexo V Nota Guía para la redacción final de los informes parciales

- 4 del Área de Urbanismo y Vivienda: Programa de Vivienda; Programa de Rehabilitación de Viviendas; Programa de exclusión residencial y Agencia Municipal de Alquiler.
 - 1 del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos: Plan Director de Movilidad Ciclista.
 - 1 de la Agencia “Madrid Emprende”, relativo a los Viveros de Empresa.
 - 2 de la Agencia de Empleo: Plan de Empleo para 16 barrios y Programa Empleo de Proximidad.
3. Frente al objetivo de máxima transparencia de estos Planes que el CBPA busca a través de una estructuración y singularización clara, la participación ciudadana y su publicidad en la Web y partiendo de un cumplimiento general de las citadas prescripciones, la respuesta es, empero, desigual.
- Mientras que su **estructuración** y singularización (**art. 12.1 del CBPA**) es perfectamente clara en el caso de los Planes del Área de Familia, por ejemplo, lo es mucho menos en el caso de los Programas de la DG Deportes que se acercarían, en su estado actual, más a la categoría de servicios que se prestan a los ciudadanos.
4. En cuanto al grado de **participación ciudadana (art.12.2)** en los Programas, está muy estructurada, por ejemplo, en el caso de los Programas de la Agencia de Empleo, a través de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos y de los agentes sociales, según los casos, mientras que se produce de modo menos formalizado en el caso del Plan de Viveros de Empresas de la Agencia Madrid Emprende.
5. En lo que respecta a su **publicidad en la Web (art. 12.3)** se cumple con el mandato de manera generalizada, sin embargo habría, en algunos casos que mejorar la visibilidad/accesibilidad.
6. Es de resaltar, como **buena práctica**, la Instrucción de Tramitación de Planes de Actuación de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dirigida a todas sus Direcciones Generales.

3.3.1.3. **Sugerencias y reclamaciones.** (Art. 13).

A) Mandato

1. El Ayuntamiento garantizará la puesta a disposición de los ciudadanos, por cualquiera de los canales de atención y en los términos que la normativa establezca, de un sistema de sugerencias y reclamaciones a través del cual puedan ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

2. Los criterios de calidad que han de regir en las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos serán:
 - a) Personalización de la respuesta, evitando las cartas tipo.
 - b) Respuesta ajustada a lo planteado en la sugerencia o reclamación. Deberá hacerse referencia a los informes internos recabados para formular la contestación y a su contenido en el caso en que dichos informes sean determinantes.
 - c) Análisis y aclaración de los hechos.
 - d) Omisión de términos técnicos, precisándose su significado cuando su empleo sea necesario.
 - e) Contestación rápida, procurando que se lleve a cabo dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción. Dicho plazo no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
3. Anualmente se emitirá un informe-resumen, que se publicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento, y que contendrá los datos relativos a las principales reclamaciones planteadas por los ciudadanos por áreas temáticas, de forma que permita verificar la capacidad y el grado de respuesta del Ayuntamiento respecto de las sugerencias y reclamaciones planteadas.
4. Analizadas las reclamaciones planteadas por el órgano competente en la materia, las distintas unidades administrativas redactarán, anualmente, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas

B) Grado de Cumplimiento.

1. El Ayuntamiento de Madrid está desarrollando progresivamente las prescripciones del CBPA en esta materia.
2. Se dispone ya de un **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (art.13.1)**, soportado en una aplicación informática única, que se despliega a través de cuatro vías: Internet-munimadrid, teléfono 010 Línea Madrid, las Oficinas de atención al ciudadano de Línea Madrid y las Oficinas de Registro.

Las características del Sistema son: gestión unificada con independencia de la vía de entrada, la gestión de los tiempos de respuesta, el control trimestral mediante informes *ad hoc* que se presentan ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y la elaboración y sucesiva presentación ante esa Comisión de un Informe Anual.

3. Por último, debe destacarse que la Subdirección General de Calidad, desde 2008, realiza anualmente un **estudio específico** de calidad del proceso, incluyendo los **aspectos cualitativos señalados en el art. 13.2 del CBPA**.
4. Siendo el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones uno de los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad, dentro de la Memoria Anual 2008 del Observatorio, se ha incluido un **Informe Anual** 2008 sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (art. 13.3 del CBPA).
5. Durante el año 2009, se ha hecho un importante esfuerzo para mejorar la rapidez de las respuestas, cuyos resultados positivos han aparecido ya en la información parcial de que se dispone.

El Informe anual de 2009 que acompañará a la Memoria Anual del Observatorio de la Ciudad, reflejará en detalle estos progresos.

6. En los primeros meses de 2010, se iniciará la publicación en la Web municipal del Informe Anual sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, dando así pleno cumplimiento al mandato del art. 13.3 del CBPA.
7. Finalmente, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano como unidad responsable, empezará a desarrollar los **programas específicos de mejora (art.13.4 del CBPA)** en alguna de las unidades gestoras.

3.3.1.4. Administración electrónica. (Art.14)

A) Mandato

1. El Ayuntamiento impulsará la aplicación y plena efectividad de todos los derechos reconocidos a los ciudadanos en la normativa sobre acceso electrónico a los servicios públicos, para lo cual todas las unidades adaptarán sus procedimientos a los niveles de tramitación electrónica que sean posibles en cada momento. Para ello, colaborarán en el diseño de los procedimientos, en la incorporación de la información al ciudadano, tanto de inicio como de tramitación de sus expedientes, en la tramitación mecanizada, así como en la modificación de la normativa, organización de la unidad y formas de trabajo, en su caso, para lograr dicha adaptación.
2. Con carácter general, y según la disponibilidad informática del Ayuntamiento, para todos los procedimientos se ofrecerá la posibilidad de su inicio mediante la presentación de la solicitud en registro electrónico, la aportación electrónica de la documentación, el pago electrónico de tasas e impuestos, las notificaciones electrónicas y la consulta electrónica de expedientes.
3. Hasta la plena efectividad de estos derechos se realizarán planes anuales de adaptación por el órgano competente en materia de administración electrónica que contará con la colaboración de todas las unidades implicadas.

4. En el sitio Web municipal se informará de las posibilidades de acceso electrónico de los ciudadanos a cada uno de los procedimientos o servicios.

B) Grado de Cumplimiento.

1. El CBPA, en tanto que instrumento de acompañamiento y control de la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento, señala cuatro criterios para establecer el grado de cumplimiento progresivo de las tareas a realizar para alcanzar el objetivo mencionado:
 - a) Adaptación necesaria de procedimientos,
 - b) Automatización de actividades,
 - c) Planificación anual del proceso de adaptación y
 - d) Información a los ciudadanos de la evolución en la disponibilidad de procedimientos y servicios electrónicos con el telón de fondo de la ley 17/2003 de modernización del gobierno local, de la Directiva de Servicios 2006/123 de la CE y de la ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

La tarea es compleja y costosa, lo que explica el retraso en su implementación generalizada en las Administraciones Públicas Españolas.

2. La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), en su papel de Unidades competentes para dirigir el proceso de implantación de la Administración electrónica, están estableciendo las bases, funcionales e informáticas, para su desarrollo horizontal.
3. Como paso previo a la formalización de los **Planes Anuales de Adaptación** (art.14.3 del CBPA) se ha elaborado una **Hoja de Ruta de la Administración Electrónica**, publicada en la intranet Ayre, que abarca los años 2009, 2010 y 2011, en la que se contextualiza la tarea, y tras un diagnóstico de la situación actual se indica un Plan de acción a desarrollar mediante 50 proyectos.
4. Una vez finalizados los proyectos de la Hoja de Ruta, las unidades gestoras se responsabilizarán de la incorporación de procedimientos a la gestión electrónica y se realizarán los Planes indicados en el art. 14.3 del CBPA.
5. Existen ya **resultados parciales** del impulso dado a la administración electrónica en el Ayuntamiento de Madrid (unos 70 trámites se pueden realizar en ese formato)¹⁰, que se **muestran (art. 14.4 del CBPA)** en la oficina virtual del portal de Gestiones y Trámites de munimadrid.es.

¹⁰ Véase anexo de la página siguiente, elaborado por la D.G. Calidad y Atención al Ciudadano.

ANEXO: Trámites y gestiones que se pueden realizar en línea desde www.munimadrid.es (15/01/2010)

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES	
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
Agencia Tributaria Madrid (19)		Alta domiciliación bancaria. Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
		Modificación domiciliación bancaria. Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
		Baja domiciliación bancaria. Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
		Duplicados de recibos (sólo en periodos voluntarios de pago): IBI, IAE, IVTM y Tasas
	Impuesto de Actividades Económicas. Pago del impuesto en período voluntario	
	Impuesto de Actividades Económicas. Pago del impuesto fuera de periodo voluntario	
	Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Pago del impuesto en período voluntario	
	Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Pago del impuesto fuera de periodo voluntario	
	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Pago del impuesto en período voluntario	
	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Pago del impuesto fuera de	

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES	
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
	periodo voluntario	
		Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Descarga del programa de Autoliquidación.
	Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública. Pago de la tasa en período voluntario	
	Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública. Pago de la tasa fuera de período voluntario	
	Tasa de Paso de Vehículos. Pago en período voluntario	
	Tasa de Paso de Vehículos. Pago fuera de período voluntario	
	Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en periodo voluntario	
	Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en periodo ejecutivo	
		Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago fraccionado con bonificación
	Tasa para la renovación del distintivo de residente del servicio de estacionamiento regulado. Pago.	
Oficina del Defensor del Contribuyente (1)		Presentación de sugerencias y reclamaciones tributarias
Dirección General de	Consulta del Censo Electoral	

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES	
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
Estadística (6)	Obtención en línea de volante de empadronamiento	Solicitud de certificados y volantes de empadronamiento
		Solicitudes especiales de certificados y volantes de empadronamiento: menores no emancipados
		Solicitudes especiales de certificados y volantes de empadronamiento: personas fallecidas
		Comprobación de certificados y volantes de empadronamiento expedidos
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano (2)		Obtención de cita previa. TRÁMITES: <ul style="list-style-type: none"> - Permisos circulación/conducción - Recaudación ejecutiva - Obtención firma electrónica - Plusvalía herencia / ventas - SER - IBI/Catastro - Solicitud licencia urbanística - IVTM - Tarjeta azul - Información urbanística - Tasa de residuos - Padrón - Tasa paso de vehículos
		Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid
Dirección General de	Pago de multas en periodo voluntario	

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES	
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
Movilidad (3)	Pago de multas en periodo ejecutivo	
	Consulta de multas de circulación	
Dirección General de Igualdad de Oportunidades Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado (1)		Solicitud Programa Primeros Días Inscripción cursos formación Escuela Voluntariado de Madrid.
Madrid Salud (3)		Adopción de animales domésticos. Consulta de animales disponibles y reserva.
		Control de Plagas: prevención de poblaciones de cucarachas y ratas. Alta de Aviso
		Dejar de Fumar. Inscripción en el Programa
Dirección General de Deportes (3)		Reserva de Pistas de Tenis
		Competiciones Deportivas Municipales: Consulta de resultados y clasificaciones de la temporada deportiva en vigor
		Juegos deportivos municipales y escolares: trámite de alta de deportistas
Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas (4)		Renovación de préstamos y solicitud de nuevas adquisiciones
		Solicitud del carné de adultos
		Solicitud del carné infantil
		Solicitud de préstamo
Dirección General de Gestión Ambiental Urbana (10)		Solicitud de cubos y papeleras
		Retirada de muebles y enseres viejos

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES	
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
		Contenedores de vidrio
		Contenedores de papel y cartón
		Contenedores de pilas
		Contenedores de obras llenos o mal instalados
		Recogida domiciliaria de basuras
		Retirada de vehículos abandonados
		Limpieza de la vía pública
		Solicitud de retirada de la vía pública de contenedores o sacos de residuos de construcción y demolición.
Dirección General de Comercio (1)		Denuncias de puntos de venta ambulante ilegal
Dirección General de Ejecución y Control de Edificación (5)		Consulta de edificios obligados a pasar la ITE
		Consulta de expedientes de ITE
		Consulta en línea de las licencias concedidas en una dirección concreta o referenciada a un expediente
		Consulta en línea de la necesidad de obtener licencia urbanística para cada actuación en una dirección concreta
Coordinación General de Vivienda (4)		Consulta de expedientes de licencias en tramitación
		Inscripción de propietarios en el programa de la Agencia Municipal de Alquiler
		Inscripción de inquilinos en el programa de la Agencia Municipal de Alquiler

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES	
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
		Petición de información para propietarios sobre el programa de la Agencia Municipal de Alquiler
		Petición de información para inquilinos sobre el programa de la Agencia Municipal de Alquiler
Patronato de Turismo (6)		Adquisición de la tarjeta turística Madrid Card
		Adquisición de Abono Transportes Turístico
		Adquisición de la tarjeta turística Madrid Card Madrid Visión
		Adquisición de la tarjeta turística Madrid Card packs especiales
		Adquisición de la tarjeta turística Madrid Card Cultura
		Adquisición de la tarjeta turística Madrid Card Niños

6. Finalmente, está previsto que durante el ejercicio 2010 esté en producción el nuevo portal de Gestiones y Trámites, con el Registro electrónico así como la posibilidad de aportación electrónica de documentos en, al menos, 20 procedimientos.

3.3.1.5 **Protección de datos.** (Art.15).

A) Mandato

1. Todas las unidades administrativas del Ayuntamiento que procedan a recabar, registrar y utilizar datos personales deberán cumplir los mandatos contenidos en la legislación de protección de datos personales, en especial, en lo que se refiere a la creación de los ficheros automatizados o manuales que les den soporte, al tratamiento de la información contenida en ellos, a su libre circulación, así como a su confidencialidad.
2. Por el órgano competente se establecerán las principales funciones y obligaciones que el personal del Ayuntamiento de Madrid debe observar y cumplir en el acceso a los datos personales incluidos en todos los sistemas de información municipales, obligaciones a las que se dará la máxima difusión para su conocimiento y que se actualizarán periódicamente

B) Grado de Cumplimiento.

1. **La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, competente** en la difusión y aplicación de la normativa de protección de datos, ha realizado una serie de tareas en el ámbito de lo establecido en el. **Art. 15.2 del CBPA.** A saber:
 - Promover la aprobación del Decreto del Delegado de Hacienda y Administración Pública de 14 de Enero de 2005 sobre los responsables de los ficheros de datos personales, y sus funciones y obligaciones.
 - Crear la red de interlocutores en materia de protección de datos en cada unidad responsable e identificar al IAM como responsable de la seguridad.
 - Mantenimiento de un apartado en la intranet, con actualización de las normas, procedimientos, consultas y obligaciones en la materia.
 - Establecer un procedimiento para la declaración, modificación o supresión de ficheros ante la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.
 - Coordinar las Auditorias de Seguridad.
 - Elaborar la Instrucción 1/2009, norma básica en vigor en la materia en el Ayuntamiento.
 - Realizar una encuesta (septiembre 2009) sobre obligaciones y responsabilidades del personal en este tema.

2. Del contenido de los informes de las Áreas de Gobierno y de los Organismos Autónomos se desprende un cumplimiento generalizado de las normas estatales, autonómicas y de las propias del Ayuntamiento de Madrid, relativas a la protección de datos personales.

Utilizando el texto del informe del Patronato de Turismo, extensible a todas las Áreas y Organismos, se ha incluido (**art. 15.1 del CBPA**) una “cláusula de protección de datos de carácter personal para la correcta tramitación de todo programa de fidelización ...(mediante la cual) este Organismo se compromete a respetar, en cuanto al tratamiento de datos personales, las prescripciones contenidas en la legislación sobre la materia y en concreto a recabar el consentimiento del interesado para tratar automatizadamente datos de carácter personal, a utilizar los datos personales para los fines para los que han sido recogidos, a adoptar las medidas de seguridad necesarias que eviten su alteración y tratamiento o acceso no autorizado y a atender las solicitudes de los interesados para ejercitar sus derechos de acceso, rectificación y cancelación de datos en tiempo y forma”.

3. Las unidades gestoras, a través de los interlocutores designados al efecto, interactúan permanentemente con la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano como **coordinador** en la materia en el proceso siempre abierto de creación, supresión y modificación de ficheros, mediante un flujo permanente de consultas y comunicaciones.

Aunque, como se ha visto, la utilización de las cláusulas de protección de datos es de uso generalizado en los procedimientos en los que se utilicen datos personales, los informes resaltan de manera especial su utilización en la tramitación de Convenios y en los procesos de contratación pública mediante su inclusión en los pliegos de prescripciones técnicas. Estas cláusulas generales de protección de datos aprobadas con los modelos de pliegos de contratos se incluyeron a instancia de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

Según información facilitada por la Dirección General citada anteriormente los ficheros del Ayuntamiento de Madrid declarados y activos en la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid son 392, que se gestionan por 101 responsables de fichero (titulares de Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas y Gerencias) y 101 interlocutores

3.3.1.6. Contratos públicos. (Art.21)

A) Mandato

1. Los órganos de contratación correspondientes darán a los operadores económicos un tratamiento igualitario y no discriminatorio y actuarán con transparencia, garantizando la libertad de acceso a las licitaciones.
2. En los procedimientos de contratación en que, de conformidad con la normativa de contratos públicos, sea preceptivo, los órganos de contratación difundirán a través del Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Madrid, la publicación de anuncios de licitación, en la que se incluirán los datos fundamentales del contrato y de la licitación, incorporándose los pliegos de cláusulas administrativas particulares, los pliegos de prescripciones técnicas y toda aquella documentación complementaria que resulte de interés para los licitadores. Asimismo se publicarán en el Perfil de Contratante las adjudicaciones provisionales y definitivas de los contratos, o los puntos de contacto y medios de comunicación para relacionarse con el órgano de contratación.

La información que han de contener los anuncios de información previa de los contratos, los de licitación y los de publicidad de la adjudicación provisional y la definitiva que se publiquen en el Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Madrid, deben ajustarse a los requisitos previstos en la normativa vigente en materia de contratación administrativa.

Los órganos de contratación podrán publicar en el Perfil de Contratante toda aquella información que resulte relevante en relación con su actividad contractual y que facilite el acceso público a las licitaciones contribuyendo a reforzar la transparencia en la contratación. Con este objetivo, los órganos de contratación podrán proceder a su publicación, con carácter voluntario, en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

3. Los órganos de contratación no podrán divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial. A su vez, los órganos de contratación adoptarán las medidas necesarias para que en la tramitación de los expedientes de contratación se extremen las cautelas en cuanto a la custodia y archivo de la referida documentación al objeto de garantizar debidamente su confidencialidad.

Asimismo, no será publicada aquella información relativa a la adjudicación del contrato en caso de que su divulgación constituya un obstáculo para aplicar la legislación, sea contraria al interés público o perjudique los intereses comerciales legítimos de los operadores económicos públicos o privados, o pueda perjudicar la competencia leal entre ellos, debiendo motivarse la concurrencia de estas circunstancias en cada caso.

4. En los contratos adjudicados por procedimiento abierto o restringido en los que se tengan en cuenta un conjunto diverso de criterios, se definirán criterios

económicos y cualitativos que en su conjunto deben permitir determinar la oferta económicamente más ventajosa. La determinación de esos criterios dependerá del objeto del contrato, de modo que los mismos permitan evaluar el nivel de rendimiento de cada oferta respecto del objeto del contrato tal como se define en las especificaciones técnicas, así como evaluar la relación calidad/precio de la oferta.

5. Se detallarán en los pliegos de cláusulas administrativas los diferentes mecanismos de control y vigilancia que se reserva el órgano de contratación para ejercer la supervisión de la ejecución del contrato que garantice su correcto cumplimiento, definiendo el sistema de penalidades como medida para conseguir o restablecer el cumplimiento y la correcta ejecución del contrato, cuando el contratista incurra en actos u omisiones que dificulten o impidan su normal desarrollo.

B) Grado de Cumplimiento.

1. De los informes recibidos resulta un **cumplimiento generalizado** por parte de los órganos de contratación de Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos, de las prescripciones del CBPA, **art. 21**, en materia de contratos públicos.

En efecto, se declara en todos los informes la sujeción de todos los procedimientos de contratación a los **principios** de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia, no discriminación e igualdad de trato (**art. 21.1**).

En los pliegos de cláusulas administrativas particulares, se incluyen los **criterios de adjudicación** en los términos del **art. 21.4 del CBPA**.

Asimismo se incluyen en los pliegos correspondientes, las cláusulas de **confidencialidad y protección** de datos según prescribe el **art. 21.3 del Código**.

2. **Toda la información** relativa a la actividad contractual, se publica, además de en los boletines correspondientes (BOE, BOCAM, BOAM, DOUE) en el **perfil del contratante**, en los términos señalados en el **art. 21.2 del CBPA**.
3. Durante el año 2009, el número de contratos adjudicados y publicados en el Perfil del Contratante ha sido de 803, de los que 529 corresponden a las Áreas de Gobierno y 274 a los Organismos Autónomos.

3.3.1.7. Convenios de colaboración. (Art. 22)

A) Mandato

1. Cada Área de Gobierno y Organismo público, remitirá al Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, dentro de los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios de

colaboración, a los que hacen referencia las letras c) y d) del artículo 4.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, suscritos en el cuatrimestre anterior.

A los efectos de su difusión en Internet, el Ayuntamiento de Madrid hará pública, dentro de los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios suscritos referida al cuatrimestre anterior. La información se mantendrá disponible en Internet durante todo el ejercicio presupuestario.

Igualmente, se mantendrá disponible en Internet la información referida al ejercicio inmediatamente anterior.

2. Se informará a los Grupos Municipales del Ayuntamiento de la celebración de convenios de colaboración con la periodicidad que establezca el Reglamento Orgánico del Pleno.
3. Se mantendrá un registro informatizado de convenios en el que figuren todos los convenios de colaboración, excluidos los urbanísticos.

El registro podrá contar con secciones, en cada una de las Áreas de Gobierno competentes por razón de la materia, para aquellos convenios que por sus características especiales o por sus contenidos así lo aconsejen.

B) Grado de Cumplimiento.

1. En los informes de las Áreas y Organismos se constata un **cumplimiento generalizado** de las obligaciones recogidas en el CBPA en lo que respecta a la publicación de los Convenios afectados (Ley Contratos Sector Público, art. 4.1 c) y d) en el BOAM, **art 22.1 párrafo primero** del CBPA.
2. Lo mismo cabe decir de la obligación de **información** mensual, **art. 22.2 del CBPA** y art. 22 del Reglamento Orgánico del Pleno, a los **Grupos Municipales** del Ayuntamiento de Madrid a través del Área de Gobierno de Videalcaldía, siendo el Área de Coordinación Institucional quien hace el envío conjunto de todos los Convenios a la Secretaría General de Pleno para información a los grupos municipales.
3. En cuanto a las prescripciones del **art. 22.1 del CBPA, párrafo segundo (difusión en Internet)** y **art. 22.3 (Registro Informatizado)**, el Área de Coordinación Institucional y el Organismo Autónomo Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM) han desarrollado una aplicación informática para el tratamiento informatizado del Registro de Convenios que ha funcionado como prueba piloto durante el último trimestre de 2009 con la participación de las Áreas de Gobierno de Vicealcaldía, Familia y Servicios Sociales y Las Artes.
4. Una vez realizadas las adaptaciones necesarias, está prevista su instalación y puesta en funcionamiento en todas las secretarías generales técnicas **en los primeros meses de 2010**. Ello significará la creación del Registro Informatizado de Convenios (**art. 22.3 del CBPA**) lo que permitirá, al mismo

tiempo a las Áreas de Gobierno el envío de manera uniforme al Boletín Oficial y a la pagina web (**art. 22.1 párrafo segundo del CBPA**).

5. Las Áreas de Gobierno y los Organismos Autónomos han suscrito un total de 578 Convenios de los que 512 corresponden a las primeras y 66 a los segundos.

3.3.1.8. **Actividad de fomento.** (Art. 24)

A) Mandato

1. La gestión de subvenciones y ayudas públicas del Ayuntamiento de Madrid se ajustará a los siguientes principios:
 - a) Publicidad, concurrencia, objetividad, transparencia, igualdad y no discriminación.
 - b) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante.
 - c) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
2. El registro y la publicidad de las ayudas y subvenciones otorgadas por el Ayuntamiento se sujetarán a lo dispuesto en la normativa en materia de subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y demás normativa que resulte de aplicación, y en especial, a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
3. Cada Área de Gobierno, Organismo público o entidad vinculada o dependiente del Ayuntamiento de Madrid que realice actividades de fomento, mediante el otorgamiento de fondos públicos, deberá remitir la siguiente información al sitio Web del Ayuntamiento:
 - a) Una relación actualizada de las líneas de ayudas o subvenciones que vayan a convocarse durante el ejercicio presupuestario, con indicación de los importes destinados a las mismas, su objetivo o finalidad y la descripción de los posibles beneficiarios.
 - b) El texto íntegro de la convocatoria de las ayudas o subvenciones donde se hará constar que los datos de los beneficiarios se publicarán en el sitio Web.
 - c) Las concesiones de dichas ayudas o subvenciones, dentro de los cinco días siguientes al de su notificación o publicación, indicando únicamente la relación de los beneficiarios, el importe de las ayudas y la identificación de la normativa reguladora.

4. Se exceptúan de lo dispuesto en el apartado anterior:

- a) Aquellos supuestos en que la publicación de los datos del beneficiario, en razón del objeto de la ayuda, pueda afectar a su honor o a su intimidad personal y familiar en virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y, con carácter general, en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.
- b) Aquellos datos que estén protegidos por el secreto comercial o industrial.
- c) Con carácter general, aquellos supuestos o datos específicos en que así lo exijan o aconsejen razones prevalentes por la existencia de un interés público necesitado de un mayor nivel de protección, que, en todo caso, habrá de motivarse expresamente.

B) Grado de Cumplimiento.

1. Todos los informes recibidos ponen de manifiesto la común normativa de referencia que viene constituida por la Ley 38/2003 General de Subvenciones de 17 de diciembre y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 887/2006 de 21 de julio así como por las Bases de ejecución del Presupuesto municipal.

El procedimiento más utilizado para la concesión de subvenciones está siendo el ordinario, de concurrencia competitiva, lo que facilita el cumplimiento de los **principios** de publicidad, concurrencia, objetividad, igualdad....etc., (art. **24.1 del CBPA**).

Al mismo tiempo, se utiliza la concesión directa en los supuestos permitidos por el art. 22. a) y c) de la Ley General de Subvenciones en cuyo caso su desarrollo se viene canalizando a través de la suscripción de Convenios. En este caso, y a los solos efectos de este primer Informe de Cumplimiento del CBPA, los hemos considerado como Convenios.

2. Todos los informes reflejan la **publicidad** de las diferentes fases del procedimiento concesional en los correspondientes **Boletines Oficiales**. En algunos casos no se publica al mismo tiempo, en la página web, como prescribe el art. **24.3 del CBPA**.
3. En el ámbito de la Red de Interlocutores deberán ser objeto de análisis compartido, al menos, los siguientes extremos:
 - Verificación de la publicación en la web de todas las subvenciones.
 - Delimitación de lo señalado en el art.24.3.a) del CBPA.
 - Consideración de los supuestos de no sujeción del art. 2.2 de la Ley General de Subvenciones y su relación con el CBPA.

- La verificación de las cautelas relacionadas con la intimidad, la protección de datos y la seguridad industrial, no suficientemente reflejadas en los informes.

3.3.1.9. **Planeamiento urbanístico.** (Art. 25)

A) Mandato

1. El Ayuntamiento dispondrá de una sección en el sitio Web municipal dedicada al urbanismo.
2. El Plan General de Ordenación Urbana (PGOU), así como sus modificaciones, serán publicados en dicho sitio.

B) Grado de Cumplimiento.

1. El Ayuntamiento de Madrid dispone de una sección en munimadrid dedicada a Urbanismo.
2. En efecto, el **Plan General** y sus **modificaciones** y los acuerdos de la Comisión de seguimiento del Plan General se **publican** en **munimadrid** para consulta e información de los interesados, donde éstos pueden encontrar una exhaustiva información además de la proporcionada, a través del visualizador urbanístico y del visualizador del Plan General.

3.3.1.10. **Licencias urbanísticas.** (Art.26)

A) Mandato

Principios generales.

1. Todas las unidades gestoras de licencias urbanísticas tendrán como criterio prioritario resolver las solicitudes en los plazos establecidos por la normativa vigente.
2. El personal encargado de gestionar las licencias urbanísticas actuará siempre con objetividad, imparcialidad y de forma independiente de intereses personales o corporativos.
3. Dentro de las posibilidades marcadas por la normativa urbanística el Ayuntamiento de Madrid reducirá al máximo los supuestos sometidos a licencia previa, primando este criterio en las revisiones y adaptaciones cuando surjan nuevas actividades.
4. Los titulares de los órganos superiores y directivos de los que dependan las unidades de concesión de licencias urbanísticas serán responsables de controlar la gestión y elaborar una memoria anual de actividad, que será

pública y en la que se refleje el cumplimiento de los objetivos y principios básicos de actuación.

Mejora de la gestión administrativa.

5. Se facilitarán a los ciudadanos el apoyo y asesoramiento personalizado que puedan requerir en los procesos de información, preparación de documentos, presentación de solicitudes y conocimiento de los expedientes en los que ostenten la condición de interesados, con objeto de agilizar su tramitación administrativa.
6. Los sistemas informáticos sirven de soporte a la gestión de estos expedientes y deberán asegurar el control de la gestión de la tramitación de las licencias, facilitar información de los procesos administrativos y dotar de eficacia a los procedimientos.
7. Se potenciará la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid, facilitando el cumplimiento de la normativa en materia de administración electrónica.
8. Se publicará y se mantendrá actualizada la normativa e interpretaciones que de la misma se apliquen en todas las unidades gestoras al objeto de mantener la uniformidad necesaria en la aplicación de la normativa reguladora de las licencias urbanísticas.
9. Los titulares de los órganos directivos responsables de la concesión de licencias potenciarán la consulta urbanística común para dotar de mayor seguridad jurídica a los ciudadanos respecto del régimen urbanístico aplicable en un determinado emplazamiento.

B) Grado de Cumplimiento.

1. El Ayuntamiento de Madrid ha adoptado desde el ejercicio 2008 una serie de medidas para mejorar la gestión en la tramitación de las licencias urbanísticas, al tiempo que se mejoran aspectos de gestión de los procedimientos vigentes en línea con los nuevos criterios de simplificación provenientes de la Directiva de Servicios de 2006 y de la normativa de transposición interna de ella derivada.

Las Normas más relevantes, en esa dirección y sin ánimo de agotar todo el repertorio normativo, han sido:

- El Acuerdo de la Junta de Gobierno de 3 de abril de 2008 para la mejora de la tramitación de las licencias urbanísticas.
- El Acuerdo de 26 de junio de 2008 por el que se decide la aprobación de un Plan de Acción Global- que vio la luz el 18.12.08- para la resolución de los expedientes pendientes del periodo 2005-2007.

- La Instrucción 1/2008 de Coordinación Urbanística para la gestión y tramitación de licencias.
 - El Acuerdo del Ayuntamiento de 29.06.2009 aprobando la nueva Ordenanza sobre el régimen de gestión y control de licencias.
 - La nueva Agencia para la Gestión y Tramitación de Licencias de Actividades creada por Acuerdo del Pleno de 25 de febrero de 2010.
2. En relación con las obligaciones en la materia señaladas por el CBPA, y en concreto con el mandato del art.26.5 de **apoyo y asesoramiento** a los ciudadanos en los temas procedimentales, éstos se están ofreciendo desde tres canales de comunicación: presencial, telefónico, y electrónico desde las unidades gestoras y centralizadamente desde Línea Madrid
3. Una mejora sustancial ha venido dada por la implantación de la figura de los **Informadores Urbanísticos** en todas las oficinas de Línea Madrid dependientes de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que con cita previa, pueden ofrecer información y, con la implantación del Programa de Asistencia Personalizada, iniciar los procedimientos de actuación comunicada, consulta urbanística y transmisión de licencias.
4. Durante el año 2009 se han **mejorado** los dos **sistemas informáticos**, Sigsa y Workflow, de gestión de licencias urbanísticas (**art.26.6**) quedando asegurado que todos los expedientes se tramitan obligatoriamente por dichos sistemas.
- Mientras en los distritos, se ha utilizado la aplicación Sigsa para la gestión y tramitación de las licencias, en el Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda se ha venido utilizando la aplicación workflow, con prestaciones distintas aunque se ponen en común los datos de ambas aplicaciones para la información a los interesados y para la explotación estadística conjunta.
- También el Área de Gobierno citada dispone de una herramienta informática, Incaweb, que contiene, actualizada, toda la normativa aplicable en la materia, y que puede ser consultada por el personal del Área.
5. En la potenciación del uso de las **nuevas tecnologías** (art. 26.7 del Código), la gestión de licencias urbanísticas será el proyecto piloto del nuevo gestor de expedientes municipales en el que se integren todas los elementos de administración electrónica. Está prevista su implantación progresiva en los ejercicios 2010 y 2011, con la entrada en vigor de la nueva Ordenanza de Gestión de Licencias.
6. En lo que se refiere al cumplimiento de uno de los mandatos del **art. 26.4 del CBPA**, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, con la Dirección General de Coordinación Territorial e IAM, ha diseñado el formato y contenido de la **Memoria Anual de Gestión**, posibilitando que se haya presentado **por vez primera en el primer trimestre de 2009**.

El objetivo de la Memoria es el análisis de la gestión de los expedientes de licencias de los diferentes años, el análisis de su evolución y de las dificultades encontradas, los medios materiales y humanos empleados, de forma que ello produzca una mejora de la gestión en su conjunto.

7. Utilizando el modelo citado, los gerentes de los 21 Distritos realizaron las memorias correspondientes al año 2008, a las que prestaron su conformidad los Concejales Presidentes respectivos, elevándolas al Vicealcalde a través del Área de Coordinación Territorial y dando cuenta de las mismas en los Plenos de los Distritos durante el mes de abril.
8. El art. 26.4 establece otra obligación dirigida a los Titulares de los Órganos de los que dependan las unidades de concesión de licencias, que se refiere **al establecimiento de mecanismos de control de la gestión**. Una vez que se haya implantado el nuevo modelo de gestión, el mecanismo de control interno de la misma y su funcionamiento podrían formar parte de la agenda de asuntos a tratar en el ámbito de la Red de Interlocutores.
9. Con todo, 2010 será un año de transición, tras la creación de la nueva Agencia para la Gestión de Licencias de Actividad.

3.3.2. PRESCRIPCIONES PROCEDIMENTALES SIN INSTRUMENTOS EXPLÍCITOS EN EL CÓDIGO PARA SU SEGUIMIENTO.

3.3.2.1. **Referencia General**

1. En los informes realizados por las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos sobre este 2º grupo de prescripciones procedimentales, se ha seguido la Lista de Comprobación proporcionada al efecto por la IGS, en la que se habían seleccionado los artículos del CBPA que a continuación indicamos:
 - Art. 4 Principio de seguridad jurídica.
 - Art. 5 Principio de proporcionalidad.
 - Art. 8 Solicitudes de interés general.
 - Art. 9 Identificación personal.
 - Art. 10 Acceso a archivos y registros.
 - Art. 16 Normalización de impresos.
 - Art. 17 Competencia.
 - Art.18.1 Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos.
 - Art. 18.2, 3 y 4 Revisión de los procedimientos.
 - Art. 19 Resoluciones y recursos.

- Art. 20 Identificación documental.
- 2. Se trata de **prescripciones**, sin un **instrumento específico de seguimiento** en el CBPA, y que provienen en su mayor parte de la ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. Forman parte del núcleo esencial de la cultura jurídica de los empleados públicos.
- 3. Consecuentemente con ello, las respuestas de las Áreas y Organismos, son coincidentes a grandes rasgos, en cuanto todas ellas reflejan una fuerte internalización de los citados mandatos que se corresponde con un manejo cotidiano, ininterrumpido, de los mismos en la praxis jurídico-administrativa. Y de los citados informes se infiere que esos **mandatos** son **cumplidos con altas dosis de automatismo**.
- 4. Es probable que ese automatismo lleve consigo, en ocasiones, alguna mala práctica, por lo que estimamos útil que en el ámbito de la Red de Interlocutores se puedan ir identificando prescripciones, dentro de este grupo, que sean objeto de auditorias realizadas por la IGS con un enfoque de mejora de la gestión.
- 5. Sin duda una mención aparte merece la aplicación de los **principios** de seguridad jurídica y **proporcionalidad** por su mayor complejidad, pero que deberán ser objeto de una especial atención por su creciente centralidad, sobre todo el segundo de ellos, como parámetro de la aplicación conforme a la **Directiva de Servicios** y a sus normas de transposición. Una labor previa de formación deberá acompañar a la tarea de control de estos principios, cuya toma en consideración por los operadores jurídicos en su praxis cotidiana está sin duda más olvidada que el resto de los mandatos del listado precedente.
- 6. Sin embargo, del listado de artículos/mandatos enumerados anteriormente se ha considerado oportuno entrar más en detalle, en este momento, en dos de ellos: el art. 18.3, añadiendo los apartados 2 y 4, sobre la revisión de procedimientos y el art.16 relativo a la normalización de impresos, íntimamente relacionados y a su vez ambos artículos muy conectados con el art. 14 sobre Administración electrónica.

Ha parecido oportuno hacerlo, por las consecuencias jurídicas derivadas de la Directiva 2006/123 de Servicios de la CE y de sus normas de transposición que en la misma línea marcada por la ley 30/1992 de 26 de noviembre y por la ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos que hacen improrrogable la adopción de una estrategia de revisión sistemática de los procedimientos orientada a la simplificación, la transparencia y la eficiencia.

Pasamos, pues, a considerar, conjuntamente, las respuestas de las Áreas y Organismos en relación con el grado de cumplimiento de los art. 18.2, 3 y 4) sobre revisión de procedimientos y art.16 relativo a impresos normalizados.

3.3.2.2 Revisión de procedimientos administrativos. (Art.18.2, 3 y 4).

A) Mandato

1. En el diseño y revisión de los procedimientos administrativos se establecerá como primer objetivo la simplificación en la tramitación en aquello que concierne a los ciudadanos.
2. Los procedimientos administrativos deberán ser objeto de revisión aplicando los principios básicos de reducción o eliminación de la documentación no imprescindible, solicitud de los datos estrictamente necesarios, utilización de todos los medios electrónicos al alcance de la Administración, actualización de la información necesaria con indicación de los formularios, formas de entrega y plazos, utilización de declaraciones responsables, autorizaciones de solicitud de información a otras Administraciones y todos aquellos que redunden en una mayor sencillez, claridad y facilidad para los ciudadanos.
3. En el momento de aprobar un procedimiento se justificará el cumplimiento de los principios señalados anteriormente o las razones objetivas que imposibiliten su aplicación inmediata, así como las propuestas de mejora que sobre las tramitaciones anteriores se introducen y las iniciativas adoptadas para la incorporación del acceso electrónico.

Impresos normalizados. (Art.16)

A) Mandato

1. Los impresos que deban utilizarse por los ciudadanos recogerán únicamente los datos que sean indispensables para la resolución del procedimiento y los necesarios para la evaluación del servicio prestado. En concreto, se observarán los siguientes criterios:
 - a) No se podrán solicitar al ciudadano documentos que se encuentren en poder del Ayuntamiento de Madrid.
 - b) Se adecuarán a los manuales e instrucciones de elaboración de impresos y de identidad corporativa.
 - c) Se cuidará el lenguaje conforme a las prescripciones establecidas en el manual de lenguaje administrativo del Ayuntamiento de Madrid.
 - d) Se informará de forma clara del uso que se realizará de los datos solicitados, se identificará a la unidad responsable del tratamiento y se incluirán todas las prescripciones que se determinen por la normativa.
 - e) Se elaborarán de forma que sea posible su difusión y publicación electrónica en todo caso.
 - f) Se incorporarán, en los canales de información del Ayuntamiento, como parte de la información del procedimiento o de los servicios a los que se refieran.

B) Grado de Cumplimiento Conjunto.

1. Los informes de la Áreas y Organismos constatan interesantes iniciativas y realizaciones sin conexión aparente entre ellas que van en la dirección de la racionalización, transparencia y simplificación indicadas en los artículos 16 y 18 del CBPA y en las normas nacionales y comunitarias homólogas que se han mencionado anteriormente.
2. La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano desempeña una tarea fundamental de apoyo a las Unidades mediante la puesta a disposición de éstas de las pautas de tramitación básica y con ocasión de los procesos de mecanización de procedimientos, tarea ésta que se verá incrementada con la implantación del nuevo gestor de expedientes.

Esta Dirección General interactúa con las Unidades gestoras, en aras de la simplificación, promoviendo la normalización de los impresos mediante la definición de criterios y modelos disponibles en Ayre, manuales y plantillas, para facilitar su utilización por los ciudadanos.

3. La sustitución de certificados por declaraciones responsables, la obtención de datos del ciudadano de otras Áreas o Administraciones con su autorización o la no exigencia de datos que posee la propia administración actuante son práctica de uso creciente en la Administración Municipal.
4. En relación con el cumplimiento de la **normalización de impresos, art. 16 d del CBPA**, todos los informes ponen de manifiesto, con alguna pequeña especificidad, que los impresos utilizados se elaboran conforme a lo dispuesto en las instrucciones de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, sobre el procedimiento a seguir para la elaboración de impresos normalizados y la publicación de contenidos en la web municipal de fecha 22 de octubre de 2007.
5. En cuanto al mandato de permanente **revisión de los procedimientos, art.18.3**, se han constatado varias experiencias de **buenas prácticas**, en la línea de racionalizar y simplificar los procesos.
 - a) **En el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales**, se dispone de varias Instrucciones de la Secretaría General Técnica, con directrices en sentido simplificador para la tramitación de diversos procedimientos del Área así como la elaboración de un Manual para facilitar la actividad de los profesionales que intervienen en determinados procedimientos de la Ordenanza de servicios de ayuda a domicilio.
 - b) En el Área de Gobierno de Vicealcaldía, es de señalar la iniciativa de la **Dirección General de Deportes**, del procedimiento de sorteo y lista de espera en la inscripción a actividades deportivas, para evitar aglomeraciones y reducir los tiempos de espera durante los días de la inscripción.

- c) **El Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública** ha llevado a cabo la definición, coordinación e implantación de un nuevo sistema de gestión de las licencias urbanísticas de actividad en el que se han incluido aspectos novedosos en la gestión, y en la línea de fomento de la actividad empresarial. Es el caso de la incorporación del concepto de comunicaciones previas en los procedimientos administrativos y de la regulación de la participación de entidades colaboradoras con el Ayuntamiento por primera vez en esta materia, así como el desarrollo integro de expedientes electrónicos en todas las unidades competentes en el desarrollo de los procedimientos, lo que implicará, con su puesta en funcionamiento definitiva, un cambio en la forma de trabajo de los empleados municipales, que pone el foco más en la inspección que en la comprobación documental y utiliza para ello las posibilidades que ofrece la tecnología, logrando una mayor seguridad en la gestión y una importante reducción en los plazos de resolución.
- d) **El Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos** ha dispuesto la tramitación de gran número de licencias por obras solicitadas por las compañías de servicios de red, mediante su gestión integral a través de la Web, quedando como presencial solo la entrega de las licencias por razones de seguridad en la identificación de los interesados.
- e) **El Área de Gobierno de Medio Ambiente**, ha realizado un notable esfuerzo para simplificar impresos y procedimientos para las solicitudes de subvenciones por transformación de instalaciones de carbón.
- f) **El Área de Gobierno de Economía y Empleo**, ha simplificado los impresos y la documentación para la inscripción y declaración de utilidad pública de las entidades ciudadanas, comenzando a comunicarse por medios telemáticos con las entidades que lo han aceptado.
- g) **En el Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad**, tienen lugar reuniones periódicas para la revisión continua de sus procedimientos, ha sustituido integralmente los procedimientos tradicionales en papel relativos a las denuncias de tráfico y también los relativos a la retirada de vehículos con la grúa, por procedimientos electrónicos de firma digital con ventajas claras para el propio Agente, la calidad documental, la seguridad jurídica, así como para la gestión y para el medioambiente por la práctica eliminación del consumo de papel.
- h) En el grupo de los Organismos Autónomos, **la Agencia Tributaria** ha desarrollado diversas acciones encaminadas a facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. A título de ejemplo citaremos la solicitud de reducción en la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos. El solicitante obtiene el impreso por vía telefónica, presencial o telemática y una vez presentada, la Agencia realiza las comprobaciones de empadronamiento (padrón municipal) e ingresos

(convenio con la Agencia Estatal de Administración Tributaria) de los que habitan en la vivienda, de forma que, comprobados estos extremos, la Agencia notifica la Resolución pertinente a los interesados. Y del lado de las modalidades de pago, el contribuyente puede hacerlo por teléfono, el 010, por Internet, en las OAC y OAIC, en las entidades colaboradoras y a partir de 2009, también por domiciliación bancaria dentro del periodo voluntario.

6. Como corolario de este apartado referido a la revisión de procedimientos administrativos y a la vista de los compromisos adquiridos por la Administración Española para la transposición de la Directiva de Servicios que será, sin duda, larga y compleja pero cuya filosofía se va a instalar por un período bastante mayor, quizás sea el momento de plantearse una estructuración de la tarea de permanente revisión de los procedimientos (incluida la normalización de impresos), y conectando procedimientos e impresos con el objetivo de administración electrónica ya en marcha.

En ese sentido habría de activarse el mandato del art.18.4 del CBPA, no abordado en este Informe.

Madrid, 28 de Abril de 2010

ANEXO I

Esquema contextualizado CBPA

ESQUEMA CONTEXTUALIZACIÓN CÓDIGO BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (CBPA)

1. **Concepto de Base:** El CBPA, como instrumento privilegiado de conexión/cohesión entre los ejes estratégicos 3º y 4º del Programa Operativo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid

Ejes estratégicos:

1. Ciudad Socialmente integrada
2. Ciudad con calidad de vida
3. **Ciudad internacional**, referente económico/cultural entre las Grandes Ciudades Globales
4. **Ciudad bien administrada**

2. **Contexto:**

- a) Entorno al año 2000:
- Parte alta Ciclo Económico
 - Incremento Comercio Mundial (Efectos Ronda Uruguay para liberalización comercio mundial)

- Globalización en auge:
 - Mayor bienestar generalizado
 - Aparecen mayores riesgos:
 - o Casos corrupción en Sector Público, UE, COI, empresas multinacionales en países en vías desarrollo...
 - o Déficit legitimidad de lo público
- b) Se hacen más visibles los desajustes de la arquitectura institucional del Sector Público en relación al nuevo contexto Globalización
 - Se hace imprescindible un nuevo diseño institucional adaptado al contexto abierto de la Globalización: **Redefinición de los roles de cada nivel territorial** PERO todos los niveles territoriales deben estar sintonizados en la **misma longitud de onda**, para que el sistema funcione en su conjunto.
 - Coherentemente con ello, recuperación del **Principio de Subsidiaridad**

- c) Todas las Instituciones Públicas, escala global, han de compartir unos mismos **Principios de Gobernanza (Libro Blanco)** de la Comisión Europea de 25.07.01), *sobre todo si quieren tener un papel relevante en el nuevo contexto abierto:*
- **Apertura**, potenciando y mejorando la comunicación sobre sus decisiones, y trabajando de forma más abierta.
 - **Participación**, fortaleciendo la implicación de los ciudadanos en los procesos de decisión
 - **Responsabilidad**, delimitando con claridad las funciones de cada uno y sus responsabilidades.
 - **Eficacia**, estableciéndose objetivos identificables y ayudándose de la utilización generalizada de la técnica evaluadora.
 - **Coherencia**. Refuerzo del sentido de pertenencia a un Sistema Global para cuyo correcto funcionamiento cada una de sus piezas **debe de hacer lo que se espera de ellas**, evitando introducir en el sistema, ruido innecesario y contraproducente (Ejemplo: no respetar los estándares generalmente aceptados de carácter ambiental, ético...etc.)

La aplicación de los cinco principios anteriores refuerza la necesidad de generalización de los principios de:

- Subsidiariedad
- Proporcionalidad

- d) En el contexto referido, aparecen en la década de 2000 varias iniciativas que responden a alguno de los 7 Principios de Gobernanza (5+2) indicados anteriormente
- **La OCDE**, basándose en los **12 principios para la gestión ética en el Servicio Público** aprobados por su Comité de Gestión Pública, adopta una **Recomendación de 23.04.98** dirigida a los gobiernos que forman parte de ella, en la que exhorta a:
 - La revisión periódica de procedimientos, prácticas y funcionamiento de las instituciones públicas para reforzar el comportamiento ético de su personal;
 - La combinación de los principios éticos y del respeto a las normas en la gestión pública
 - El uso, como referencia, de los aludidos 12 principios aprobados por su Comité de Gestión Pública, para el fomento de altos estándares éticos en los comportamientos de los gestores públicos
 - Por su parte el **Parlamento Europeo**, en **septiembre de 2001**, aprobó el **Código Europeo de Buena Conducta Administrativa**, para preservar el derecho de los ciudadanos europeos, a una **Buena Administración** (ausencia de discriminación, y de abuso de poder, proporcionalidad e imparcialidad, cortesía, plazo razonable, protección de datos...etc.)

En ese ámbito se ha conceptualizado de **mala administración**, “*aquella que se produce cuando una organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe obligatoriamente atenerse*”

En septiembre de este año 2009, el “Sindic de Greuges” de Cataluña ha aprobado un Código de Buenas Prácticas Administrativas, dirigido a todas las Administraciones Públicas catalanas que reproduce prácticamente el Código Europeo antes citado

- En la misma dirección “**la Directiva de Servicios** de la Unión Europea” cuya transposición al derecho español se ha de realizar dentro del año en curso.

La Directiva completa el funcionamiento del **Mercado Interior** y establece los principios de **Necesidad, Proporcionalidad y No discriminación**, como parámetros de validez para las normas que incidan en los servicios

- Abundando en el mismo sentido, tenemos los Informes de la **ONG Transparencia Internacional** :

- Baremo Global Corrupción de 2009.
- Índice transparencia Municipios Españoles



¡MADRID!

Inspección General de Servicios

- e) Referencias más próximas a nuestro CBPA.
- La ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
 - Acuerdo del Consejo de Ministros de 18.02.05, aprobando el Código de Buen Gobierno de los Miembros del Gobierno y de los Altos cargos de la AGE
 - La Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público regulando por vez primera un Código de Conducta de los Empleados Públicos (art. 52 a 54)

FINAL

Encomiable que el Ayuntamiento de Madrid sea pionero en España en adoptar esta norma, con la **particularidad** de que se integra de dos partes, íntimamente relacionadas y necesaria ambas para conseguir el objetivo de **Buena Administración**.

A saber:

- Principios de Actuación y Buenas Prácticas Administrativas
- Principios Éticos y de Conducta

Last but not least

Los cuadros (directivos, altos cargos...) tienen un importante papel en la implantación del comportamiento ético de los trabajadores de la Administración, mediante el ejercicio de un liderazgo consistente y como modelos de comportamiento ético y de conducta en sus relaciones con los responsables políticos, con el resto del personal de la administración y con los ciudadanos
(Principio 8º de Gestión ética, de la OCDE)

Madrid, 28 de octubre de 2009

ANEXO II

Relación de Interlocutores

RED DE INTERLOCUTORES DEL CODIGO DE BUENAS PRACTICAS ADMINISTRATIVAS

AREA	NOMBRE	CARGO	TFNO	DIRECCION	METRO
D.G.CALIDAD Y AT.CIUD. A.G.HACIENDA Y ADMON. PUB.	JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA	ASESOR TECNICO DE LA DIRECCION	84785	C/ ALCALA 45	BANCO DE ESPAÑA
A.G. HACIENDA Y ADMON. PUBL.	ROCIO LOPEZ-QUESADA PACHECO	S.G.DE COORDINACION	80078	C/ ALCALA 46	BANCO DE ESPAÑA
A.G. VICEALCALDIA	TERESA D'OLHABERRIEGUE RUIZ DE AGUIRRE	JEFA SERVICIO DE CALIDAD Y COORDINACION	82458	PLAZA VILLA 5	OPERA-SOL
D.G. COORDINACION TERRITORIAL A.G. VICEALCALDIA	ANA MARTIN FERNANDEZ	S.B. PLANIFICACION Y APOYO	41538	C/ MONTALBAN 1	BANCO DE ESPAÑA
A.G. ECONOMIA Y EMPLEO	JAVIER MARTIN NIETO	S.G.COORDINACION DE LOS SERVICIOS Y FONDOS EUROPEOS	41802	C/ GRAN VIA 24	GRAN VIA
A.G. OBRAS Y ESPACIOS PUBLICOS	MARIA JUANA FAJARDO VIZCAINO	S.G. DE COORDINACION	33578	C/ MEJIA LEQUERICA 10	ALONSO MARTINEZ TRIBUNAL
A.G.LAS ARTES	Mª MAR MARTINEZ DE VERA	S.G.COORDINACION DE LOS SERVICIOS	44976	C/ GRAN VIA 24	GRAN VIA
A.G. SEGURIDAD Y MOVILIDAD	INMACULADA GARCIA IBÁÑEZ	S.G.SERVICIOS INSTITUCIONALES	88678	PASEO RECOLETOS 5	BANCO DE ESPAÑA
A.G.MEDIO AMBIENTE	SOFIA GARRASTAZU CABRERA	S.G.COORDINACION DE LOS SERVICIOS	85325	PASEO RECOLETOS 12	BANCO DE ESPAÑA
A.G. FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	OSCAR LOPEZ SANTOS	S.G.COORDINACION DE LOS SERVICIOS	41568	C/ JOSE ORTEGA Y GASSET 100	MANUEL BECERRA
A.G. URBANISMO Y VIVIENDA	CONCEPCION BLANCO JIMENEZ	ASESORA TECNICA DE LA SGT	81217	CALLE GUATEMALA NUM 13	COLOMBIA
AGENCIA TRIBUTARIA	DEMETRIO DE RAMON HERNANDEZ	JEFE DPTO. DE APOYO	44052	C/ SACRAMENTO 5	SOL
MADRID SALUD	JESUS ANTONIO MUÑOZ MUÑOZ	S.G. DE RECURSOS HUMANOS	85369	C/ JUAN ESPLANDIU 11	SAINZ DE BARANDA O'DONELL
MADRID EMPRENDE	ESTRELLA MARTIN MARTIN	JEFE SERV.COORDINACION ECONOMICO-ADMTVO	41814	C/ GRAN VIA 24	GRAN VIA
AGENCIA PARA EL EMPLEO	ERNESTO LLORENTE SERRANO	TECNICO ADJUNTO A GERENCIA	364.93.63	PASEO PONTONES 10	PUERTA DE TOLEDO
IAM	Mª FUENCISLA HIGUERA AGEJAS	S.G. RR.HH. Y ADMON.	32883	C/ ALBARRACIN 33	GARCIA NOBLEJAS
PATRONATO TURISMO	ANA LOPEZ-LINARES ANTA	CONSEJERA TÉCNICA	82916	PLAZA MAYOR 27	SOL

ANEXO III

Esquema sobre contenido del CBPA



Inspección General de Servicios

CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS.

Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Reunión de trabajo

Sede del Instituto de Formación y Estudios del
Gobierno Local de Madrid

Madrid, 29 de octubre de 2009

Estructura del CBPA.



¡MADRID!

Inspección General de Servicios

- A. PRESCRIPCIONES PROCEDIMENTALES. Capítulo II del CBPA.
- B. PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA. Capítulo III del CBPA.
- C. CUMPLIMIENTO Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO. Capítulos IV y V del CBPA.

Contenido.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan en el CBPA con instrumentos explícitos de seguimiento.
2. Otras prescripciones sin instrumento explícito de seguimiento en el Código.
3. Obligaciones que vinculan a las sociedades mercantiles y a las empresas que gestionan servicios públicos.

B. Principios éticos y de conducta.

C. Cumplimiento y difusión del CBPA.

Contenido.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones del CBPA que cuentan con instrumentos de seguimiento.

- | | | |
|----|---|------------|
| a) | Cartas de Servicio | (art. 11). |
| b) | Sugerencias y Reclamaciones | (art. 13). |
| c) | Administración electrónica | (art. 14). |
| d) | Licencias Urbanísticas | (art. 26) |
| e) | Programas de actuación anuales y plurianuales | (art. 12). |
| f) | Protección de datos | (art. 15). |
| g) | Contratos Públicos | (art. 21). |
| h) | Convenios de colaboración | (art. 22). |
| i) | Subvenciones | (art. 24). |
| j) | Planeamiento urbanístico | (art. 25). |

Conceptos

A. Prescripciones procedimentales.

2. Otras prescripciones sin instrumento explícito de seguimiento en el Código.

- | | | |
|----|------------------------------------|--------------|
| a) | Seguridad jurídica | (art. 4). |
| b) | Proporcionalidad | (art. 5). |
| c) | Revisión de los procedimientos | (art. 18.3). |
| d) | Solicitudes de información general | (art. 8). |
| e) | Identificación | (art. 9). |
| f) | Acceso a archivos y registros | (art. 10). |
| g) | Normalización de impresos | (art. 16). |
| h) | Competencia | (art. 17). |
| i) | Conocer el estado de tramitación | (art. 18.1). |
| j) | Resoluciones y recursos | (art. 19). |
| k) | Identificación documental | (art. 20). |

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

a.- Cartas de Servicio. Art. 11.

- **Previsiones del Código.**

- ✎ Todos los servicios del Ayuntamiento de Madrid con impacto en la ciudadanía o en la ciudad de Madrid dispondrán de cartas de servicio.
- ✎ En las empresas municipales se promoverá la aprobación de cartas de servicio.
- ✎ Se realizará un informe de seguimiento y evaluación, al menos anual, con mención al grado de cumplimiento de los indicadores.
- ✎ El informe incluirá el contenido relacionado en el Código y su resultado se incorporará a la Memoria de cumplimiento de los objetivos presupuestarios.
- ✎ Las cartas de servicio incluirán la fecha de aprobación por la Junta de Gobierno y la fecha de la última evaluación.
- ✎ Se facilitará el seguimiento de los indicadores por los ciudadanos a través de la web.
- ✎ La evaluación global del Sistema de Cartas será al menos anual y se comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio web del Ayuntamiento.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

a.- Cartas de Servicio. Art. 11.

- **Instrumentos de seguimiento.**

- Informe anual de seguimiento y evaluación.
- Evaluación global anual del Sistema de Cartas, que se comunicará en la web a través del Observatorio de la Ciudad.

- **Contacto.**

Dirección General de Calidad. Subdirección General de Atención al Ciudadano.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

b.- Sugerencias y reclamaciones. Art. 13.

- Previsiones del Código.

- ✧ Garantizar un sistema se sugerencias y reclamaciones accesible por cualquiera de los canales de atención y en los términos que la normativa establezca.
- ✧ Criterios de calidad:
 - a. Personalización de respuesta.
 - b. Respuesta ajustada a lo planteado.
 - c. Análisis y aclaración de los hechos.
 - d. Omisión o aclaración de términos técnicos.
 - e. Contestación en 15 días (máximo 3 meses).
- ✧ Informe resumen: Anual, que se publicará en la web a través del Observatorio de la Ciudad.
- ✧ Programa de mejora: Anual que será redactado por la distintas unidades administrativas.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

b.- Sugerencias y reclamaciones. Art. 13.

• Instrumentos de seguimiento.

- Informe resumen anual, que será publicado en la web a través del Observatorio de la Ciudad.
- Programa de mejora anual, que será redactado por las distintas unidades administrativas.

• Contacto.

Dirección General de Calidad. Subdirección General de Atención al Ciudadano.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

c.- Administración electrónica. Art. 14.

- **Previsiones del Código.**

- ↘ Adaptar los procedimientos para su tramitación electrónica.
- ↘ Canal electrónico para registrar, aportar documentos, pagar tasas e impuestos, ser notificado y consultar expedientes.
- ↘ Planes anuales de adaptación: Hasta la efectividad de esos derechos. Con la colaboración de las unidades implicadas.
- ↘ Publicidad en la web: Se informará de las posibilidades de acceso electrónico.
- ↘ Eficacia: Las medidas que requieran el desarrollo de medios técnicos o tecnológicos adicionales se realizarán a lo largo del año 2009 y conforme a disponibilidades presupuestarias (art. 34).

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

c.- Administración electrónica. Art. 14.

- Instrumentos de seguimiento.

- Planes anuales de adaptación.
- Publicidad en la web del Ayuntamiento.

- Contacto.

Dirección General de Calidad. Subdirección General de Administración Electrónica.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

d.- Licencias urbanísticas. Art. 26.

- **Previsiones del Código.**

- ✎ Los titulares de los órganos superiores y directivos de los que dependan las unidades de concesión de licencias urbanísticas serán responsables:
 1. Del control (interno) de la gestión de las licencias urbanísticas.
 2. De elaborar una Memoria anual de actividad.
- ✎ Principios generales:
 1. Resolver las solicitudes en plazo.
 2. Objetividad, imparcialidad e independencia.
 3. Reducir los supuestos sometidos a licencia.
 4. Control por parte de los órganos superiores y directivos.
- ✎ Mejora de la gestión administrativa:
 - a. Apoyo y asesoramiento personalizado para agilizar la tramitación.
 - b. Sistemas de información que aseguren el control faciliten la información y doten de eficacia.
 - c. Potenciar las TIC.
 - d. Normativa e interpretaciones: Publicar y actualizar para garantizar la uniformidad en su aplicación.
 - e. Los órganos directivos potenciarán la consulta urbanística común (por seguridad jurídica).

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

d.- Licencias urbanística. Art. 26.

- Instrumentos de seguimiento.

- Memoria anual de actividad: Elaborada por los titulares de los órganos superiores y directivos de los que dependen las unidades de concesión de licencias urbanísticas.

- Contacto.

- Gerentes de los Distritos.
- Coordinación Territorial. S.G. de Planificación y Apoyo.
- Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda.
- Dirección General de Calidad. Subdirección General de Administración Electrónica.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

e.- Programas de actuación anuales y plurianuales. Art. 12.

• Previsiones del Código.

- ✧ Los programas de actuación que apruebe el Ayuntamiento definirán objetivos concretos, actividades, medios, tiempo estimable de consecución y órganos responsables de su ejecución.
- ✧ Las personas, individualmente o través de asociaciones, podrán participar en su diseño.
- ✧ La información sobre los programas y sus objetivos estará disponible en la web municipal y en el resto de canales de atención al ciudadano.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

e.- Programas de actuación anuales y plurianuales. Art. 12.

• Instrumentos de seguimiento.

- La información sobre los programas y sus objetivos estará disponible en la web municipal y en el resto de canales de atención al ciudadano.

• Contacto.

Unidades responsables de su ejecución y/o las SGT.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

f.- Protección de datos. Art. 15.

- Previsiones del Código.

- ✧ Todas las unidades que recaben, registren o utilicen datos personales son responsables del cumplimiento de la normativa en la materia, especialmente en cuanto a la creación de ficheros automatizados o manuales y al tratamiento de la información.
- ✧ Establecimiento y actualización periódica, por el órgano competente, de las funciones y obligaciones en materia de protección de datos.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

f.- Protección de datos. Art. 15.

- **Instrumentos de seguimiento.**

- Pendiente de definir, teniendo en cuenta el mandato al órgano competente de establecer y actualizar las funciones y obligaciones en materia de protección de datos.

- **Contacto.**

Dirección General de Calidad. Subdirección General de Administración Electrónica.
Servicio de Protección de Datos

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

g.- Contratos públicos. Art. 21.

• Previsiones del Código.

- ✧ Los órganos de contratación darán a los operadores económicos un trato igualitario, no discriminatorio y transparente, garantizando la libertad de acceso a las licitaciones.
- ✧ Cuando sea preceptivo, según la normativa de contratación, se publicarán en el Perfil del Contratante los anuncios de licitación, incluyendo con carácter obligatorio:
 - Los datos fundamentales del contrato.
 - Los pliegos de cláusulas administrativas particulares y los pliegos de prescripciones técnicas.
 - Las adjudicaciones provisionales y definitivas, puntos de contacto y medios de comunicación.
- ✧ Con carácter voluntario podrá publicarse en el Perfil del Contratante cualquier información que resulte relevante, la cual también podrá publicarse en el BOAM.
- ✧ Obligaciones negativas:
 - No se divulgará información calificada como confidencial y se adoptarán las medidas para su custodia y archivo garantizando su confidencialidad.
 - No se publicará información si su divulgación obstaculiza la aplicación de la legislación, es contraria al interés público o perjudica a los intereses comerciales o a la competencia leal.
- ✧ En los procedimientos abierto o restringido, en los que se tengan en cuenta diversos criterios, se definirán los criterios económicos y cualitativos.
- ✧ En los pliegos de cláusulas administrativas se detallarán los mecanismos de control y vigilancia.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

g.- Contratos públicos. Art. 21.

- **Instrumentos de seguimiento.**

- Perfil del Contratante en la web.
- BOAM.

- **Contacto.**

- Área de Hacienda, Dirección general de Contratación y servicios, Subdirección General de Coordinación de la Contratación.
- Unidades gestoras: Áreas, Distritos y OOAA.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

h.- Convenios de colaboración. Art. 22.

- **Previsiones del Código.**

- ✧ Las Áreas y OOPP remitirán al BOAM, en los 20 primeros días de enero, mayo y septiembre, una relación de los convenios de colaboración previstos en el art. 4.1.c) y d) de la Ley de Contratos.
- ✧ En los primeros 20 días de enero, mayo y septiembre se publicará en la web municipal una relación de los convenios suscritos en el cuatrimestre anterior y se mantendrá la información del ejercicio presupuestario corriente y del anterior.
- ✧ Se informará a los Grupos Municipales, con la periodicidad definida en el R.O. del Pleno.
- ✧ Se mantendrá un registro informatizado de los convenios suscritos, salvo de los urbanísticos.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

h.- Convenios de colaboración. Art. 22.

- **Instrumentos de seguimiento.**

- Relación de convenios publicada en el BOAM.
- Publicidad en la web.
- Registro informatizado.

- **Contacto.**

- Subdirección General del Secretario de la Junta de Gobierno.
- Publicidad en la web: Área de Hacienda, Subdirección General de Atención al Ciudadano, Departamento de Coordinación de la web.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

i.- Subvenciones. Art. 24.

- **Previsiones del Código.**

- ✧ La gestión de subvenciones y ayudas públicas se registrarán por los siguientes principios:
 - Publicidad, concurrencia, objetividad, transparencia, igualdad, no discriminación.
 - Eficacia en el cumplimiento de objetivos y eficiencia en la asignación de recursos.
- ✧ El registro y la publicidad se sujetará a la normativa aplicable y en especial a la L.O. 15/1999 de Protección de Datos.
- ✧ Cada Área, OAAA o entidad vinculada al Ayuntamiento remitirá a la web la siguiente información:
 1. La relación de líneas de ayuda, indicando importe, objetivo y descripción de posibles beneficiarios.
 2. El texto íntegro de la convocatoria, con los datos de los beneficiarios.
 3. La concesión de ayudas en los 5 días de su publicación, indicando la relación de beneficiarios, el importe de las ayudas y la identificación de la normativa reguladora.
- ✧ Obligaciones negativas. No se publicará información sobre subvenciones si:
 - Si afecta al honor o a la intimidad (LO 1/1982 de 5 de mayo).
 - Si son datos protegidos por secreto comercial o industrial.
 - Si lo aconseja el interés público expresamente motivado.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

i.- Subvenciones. Art. 24.

• Instrumentos de seguimiento.

- Publicidad en la web

• Contacto.

- Secretarías Generales Técnicas de las Áreas, Gerentes y Coordinación Territorial.
- Publicidad en la web: Área de Hacienda, Subdirección General de Atención al Ciudadano, Departamento de Coordinación de la web.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

j.- Planeamiento urbanístico. Art. 25.

- **Previsiones del Código.**

- ✧ El Ayuntamiento dispondrá de una sección en el sitio web municipal dedicada al urbanismo.
- ✧ El PGOU, así como sus modificaciones, serán publicados en dicho sitio.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan con instrumentos de seguimiento.

j.- Planeamiento urbanístico. Art. 25.

- Instrumentos de seguimiento.

- Sección dedicada al urbanismo en el sitio web del Ayuntamiento.

Área de Urbanismo y Vivienda, Dirección general de Planeamiento urbanístico:

- Subdirección General de Planificación General y periferia Urbana.
- Subdirección General de Planificación y Revitalización del centro Urbano

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública:

- Subdirección General de Atención al Ciudadano.
- Departamento Coordinación de la Web

A. Prescripciones procedimentales.

2. Prescripciones sin instrumentos explícitos en el Código para su seguimiento.

A.- Seguridad jurídica. Art. 4.

Se debe justificar de modo explícito cualquier cambio que pueda tener efectos negativos en derechos, principios y bienes jurídicamente protegidos o en expectativas legítimas.

B.- Proporcionalidad. Art. 5.

El Ayuntamiento garantizará que las medidas adoptadas sean proporcionales al objetivo que se persigue.

C.- Revisión de los procedimientos. Art. 18.3.

Los procedimientos deberán ser objeto de revisión, considerándose como un proceso continuo.

A. Prescripciones procedimentales.

2. Prescripciones sin instrumentos explícitos en el Código para su seguimiento.

D.- Solicitudes de información general. Art. 8.

- ✧ La atención al ciudadano es un servicio básico para el ejercicio de los derechos, el cumplimiento de las obligaciones y el acceso a los servicios públicos.
- ✧ El Ayuntamiento proporcionará información sobre:
 - Los servicios públicos.
 - La ubicación de unidades administrativas.
 - La estructura orgánica y funcional.
 - Los procedimientos a seguir.
- ✧ Las solicitudes serán resueltas en un plazo no superior a 48 horas.
- ✧ El ciudadano obtendrá la misma información por cualquiera de los canales de atención (presencial, por escrito, telefónicamente o por medio electrónico).
- ✧ Todos los órganos y unidades administrativas son responsables de mantener actualizada la información.

• Contacto.

Dirección General de Calidad, Subdirección General de Atención al Ciudadano.

A. Prescripciones procedimentales.

2. Prescripciones sin instrumentos explícitos en el Código para su seguimiento.

E.- Identificación personal. Art. 9.

1.- Puestos de atención directa al público.

Los empleados públicos se identificarán mediante el rótulo del despacho, el rótulo de mesa, el distintivo personal y la identificación telefónica.

Contacto: Las Secretarías Generales Técnicas y los Gerentes en distritos y OOAA.

2.- Tarjeta corporativa de identificación personal.

- Es el medio común de identificación del personal en su actividad profesional.
- Tiene carácter personal e intransferible y servirá de acreditación para la entrada en edificios públicos, seguimiento de cumplimiento horario e incorporación de la firma electrónica.
- Se adaptará a las especiales circunstancias de determinados miembros o actividades.
- Es obligación de todos los empleados cuidarla con diligencia y notificar cualquier pérdida, sustracción o deterioro.

Contacto: Área de Seguridad, Seguridad Corporativa Madrid.

3. Identificación electrónica.

- Los titulares de órganos superiores y directivos, y los empleados públicos utilizarán los sistemas que sean establecidos por el Ayuntamiento en el marco de la Ley 11/2007 de 22 de junio.
- Todos los empleados públicos serán responsables de mantener actualizadas sus firmas, cumplir las medidas de seguridad y comunicar cualquier incidencia.

Contacto: Dirección General de Calidad, Subdirección General de Administración Electrónica.

A. Prescripciones procedimentales.

2. Prescripciones sin instrumentos explícitos en el Código para su seguimiento.

F.- Acceso a archivos y registros. Art. 10.

- ✧ Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos del Ayuntamiento y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros (Ley 30/1992 de 26 de noviembre).
- ✧ La denegación de una solicitud debe realizarse mediante resolución motivada.

G.- Normalización de impresos. Art. 16.

- ✧ Los impresos recogerán únicamente los datos indispensables.
- ✧ Criterios:
 - a) No se solicitarán documentos que se encuentren en poder del Ayuntamiento.
 - b) Se adecuarán a los manuales y a la identidad corporativa.
 - c) Se cuidará el lenguaje (Manual de lenguaje administrativo del Ayuntamiento de Madrid).
 - d) Se informará del uso de los datos, de la unidad responsable y de todo aquello previsto en la normativa.
 - e) Se hará posible su difusión y publicación electrónica.
 - f) Los impresos normalizados se incorporarán a los canales de información del Ayuntamiento.

A. Prescripciones procedimentales.

2. Prescripciones sin instrumentos explícitos en el Código para su seguimiento.

H.- Competencia. Art. 17.

Si una solicitud se dirige a un órgano o unidad administrativa que no sea a competente para tramitarla, se garantizará su remisión a la unidad competente sin demoras injustificadas.

I.- Derecho a conocer el estado de tramitación. Art. 18.1.

Los ciudadanos tendrán derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como a recibir información y orientación acerca de los requisitos exigidos.

A. Prescripciones procedimentales.

2. Prescripciones sin instrumentos explícitos en el Código para su seguimiento.

J.- resoluciones y recursos. Art. 19.

- ✧ No se adoptarán resoluciones basadas en motivos indeterminados e inconcretos o que no contengan un razonamiento aplicable al caso.
- ✧ Se utilizará un lenguaje comprensible y se explicarán los términos o expresiones técnicas, reduciendo su uso a lo estrictamente necesario.
- ✧ Se notificará todo acto o resolución que afecte a los derechos o intereses legítimos de los ciudadanos, por escrito o por medio electrónico, indicando el recurso a interponer, el plazo y el órgano para su interposición.
- ✧ Se procurará adoptar modelos y formularios que faciliten la interposición de recursos administrativos.
- ✧ Se adoptarán las medidas para que todo escrito se conteste en forma y en un plazo razonable.

K.- Identificación documental. Art. 20.

- ✧ Las notificaciones identificarán la autoridad que dictó el acto o resolución, indicando nombre, cargo, dirección, teléfono y correo electrónico institucional. También se incorporará el número de expediente y la naturaleza del trámite administrativo.
- ✧ Las solicitudes de información adicional se contestarán por el medio elegido por el ciudadano y tendrán carácter meramente informativo.

A. Prescripciones procedimentales.

3. Obligaciones que vinculan a las sociedades mercantiles del Ayuntamiento y a las empresas que gestionan servicios públicos.

Ámbito de aplicación (art. 2).

- El CBPA será de aplicación a las sociedades mercantiles del Ayuntamiento de Madrid o de sus OOPP cuyo capital sea íntegramente municipal.
- El Ayuntamiento adoptará las medidas para que las entidades no pertenecientes a su sector público que gestionen servicios de titularidad del Ayuntamiento sometan su actuación a los principios del CBPA.

Gestión indirecta de los servicios públicos (art. 23).

- El Ayuntamiento velará porque la gestión indirecta de los servicios públicos se realice con respeto a los principios y criterios de eficiencia, eficacia, calidad y equidad, así como transparencia en la gestión.
- Los pliegos de cláusulas administrativas y los pliegos de prescripciones técnicas contendrán las previsiones necesarias para garantizar los derechos de los usuarios.
- Deberá preverse la posibilidad de que los usuarios:
 - Puedan presentar reclamaciones y que estas sean conocidas por el órgano responsable del seguimiento de la prestación del servicio.
 - Puedan exigir al Ayuntamiento que ejerza su facultad de dirección, inspección y control.
 - Tengan garantizado un tratamiento igualitario, especialmente las personas con discapacidad.

B. Principios éticos y de conducta.

1. Deberes de los empleados públicos (Art. 27).

- ✧ Diligencia, velar por los intereses generales, observancia del ordenamiento jurídico.
- ✧ Actuar conforme a los principios de objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

B. Principios éticos y de conducta.

2. Principios éticos (Art. 28).

- ✧ Respeto a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.
- ✧ Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales y se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas a la imparcialidad o al interés común.
- ✧ Ajustará su actuación a los principios de lealtad y buena fe.
- ✧ Su conducta se basará en el respeto a los derechos fundamentales y las libertades públicas.
- ✧ Se abstendrán en asuntos en los que tengan un interés personal, así como de toda actividad que pueda plantear conflicto de intereses.
- ✧ No aceptarán trato de favor que implique privilegio o ventaja injustificada.
- ✧ Actuarán de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia y vigilarán la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- ✧ No influirán en la agilización o resolución de trámites o procedimientos sin causa justa.
- ✧ Cumplirán con diligencia sus tareas y resolverán dentro de plazo los expedientes de su competencia.
- ✧ Ejercerán sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público.
- ✧ Guardarán secreto de las materias clasificadas y mantendrán la debida discreción.

B. Principios éticos y de conducta.

3. Principios de conducta (Art. 29).

- ✧ Tratar con atención y respeto a los ciudadanos, a los superiores y al resto de empleados públicos.
- ✧ Desempeñar sus tareas de forma diligente, cumpliendo la jornada y el horario establecidos.
- ✧ Obedecer las instrucciones de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta.
- ✧ Informar a los ciudadanos y facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✧ Administrar los recursos y bienes con austeridad y no utilizarlos en provecho propio.
- ✧ Rechazar cualquier regalo, favor o servicio que vaya más allá de los usos habituales, sociales o de cortesía.
- ✧ Garantizar la constancia y permanencia de documentos para su transmisión y entrega a sus posteriores responsables.
- ✧ Mantener actualizada su formación y cualificación.
- ✧ Observar las normas sobre seguridad y salud laboral.
- ✧ Realizar propuestas para mejorar el desarrollo de la unidad donde estén destinados.

C. Cumplimiento y difusión del Código.

A.- Cumplimiento. Art. 32

Las Áreas y Organismos Públicos del Ayuntamiento son los responsables del cumplimiento de las prescripciones de este código.

Para hacer operativo este mandato se designarán los interlocutores al efecto.

Se garantizará la publicidad del CBPA a través del sitio web municipal y de su intranet Ayre.

C. Cumplimiento y difusión del Código.

B.- Formación. Art. 31.2.

✧ El Instituto de Formación concretará:

1. El conjunto de acciones formativas que estime oportunas para el cumplimiento del CBPA.
2. Otras iniciativas que atiendan a la divulgación y el conocimiento del conjunto de principios e instrumentos previstos en el Código..

C. Cumplimiento y difusión del Código.

C.- Seguimiento y control. Art. 31.1

La Inspección General de Servicios deberá asegurar el seguimiento y control del cumplimiento del Código a través de:

1. El informe anual de cumplimiento del Código.
2. La inclusión en el Plan Anual de la Inspección de auditorías específicas de cumplimiento.

C. Cumplimiento y difusión del Código.

- Instrumentos de seguimiento.

- Plan de Formación (y actividades formativas) del Instituto de Formación.
- Plan Anual de la IGS.
- Informe anual de cumplimiento del CBPA.

ANEXO IV
**Lista de Comprobación para elaboración de
los informes parciales**

CBPA. Previsión para reuniones con interlocutores.

A. Prescripciones procedimentales.

1. Prescripciones que cuentan en el CBPA con instrumentos explícitos de seguimiento.

- A.- Cartas de Servicio (art. 11).
- B.- Sistema de sugerencias y reclamaciones (art. 13).
- C.- Administración electrónica (art. 14).
- D.- Licencias urbanísticas (art. 26).
- E.- Programas de actuación anuales y plurianuales (art. 12).
- F.- Protección de datos (art. 15).
- G.- Contratos públicos (art. 21).
- H.- Convenios de colaboración (art. 22).
- I.- Subvenciones (art. 24).
- J.- Planeamiento urbanístico (art. 25).

2. Prescripciones procedimentales sin instrumentos explícitos en el Código para su seguimiento.

- A. Seguridad jurídica (art. 4).
- B. Proporcionalidad (art. 5).
- C. Revisión de los procedimientos (art. 18.3).
- D. Solicitudes de información general (art. 8).
- E. Identificación personal (art. 9).
 - 1.- Puestos de atención directa al público.
 - 2.- Tarjeta corporativa de identificación personal.
 - 3.- Identificación electrónica.
- F. Acceso a Archivos y Registros (art. 10)..
- G.- Normalización de impresos (art. 16).
- H.- Competencia (art. 17).
- I.- Derecho a conocer el estado de tramitación (art. 18.1)..
- J.- Resoluciones y recursos (art. 19)..

K.- Identificación documental (art. 20)..

3. Obligaciones que vinculan a las sociedades mercantiles del Ayuntamiento y a las empresas que gestionan servicios públicos.

B. Principios éticos y de conducta (Capítulo III del CBPA).

- A. Deberes de los empleados públicos (art. 27).
- B. Principios éticos (art. 28).
- C. Principios de conducta (art. 29).

Observación: Reuniones con los OOAA:

- Madrid Salud (Área de Seguridad).
- Madrid Emprende (Área de Economía).
- Agencia para el Empleo (Área de Economía).
- Patronato de Turismo (Área de Economía).
- Agencia Tributaria (Área de Hacienda).
- IAM (Área de Hacienda).

ANEXO V
Nota Guía para redacción final de informes
parciales

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS (CBPA).

Trabajos preparatorios del **Primer Informe Anual de cumplimiento** de la Inspección General de Servicios (IGS): *Nota para facilitar una mayor correspondencia con los requerimientos específicos señalados en el CBPA y un perfil más homogéneo en el tratamiento de los temas*, a la vista del primer envío a la IGS de las contribuciones de las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos del Ayuntamiento de Madrid.

Habiéndose recibido en la IGS, con arreglo a lo acordado en las reuniones bilaterales con los interlocutores, mantenidas durante la última semana del mes de noviembre, las contribuciones de las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos al Primer Informe General de cumplimiento del CBPA, y, a la vista de su diversidad, nos ha parecido útil trasladaros unos *criterios claros* que sirvan *de guía para perfilar las aportaciones* que nos habéis enviado para hacerlas *más homogéneas* y por tanto más integrables en un Informe único y al mismo tiempo propiciando una *mayor correspondencia con los específicos requerimientos indicados en el CBPA*.

A) Criterios generales, de contexto.

1. Para responder a la cuestión del cumplimiento de las prescripciones, siguiendo la check list que se distribuyó, es útil que tengamos delante el artículo del Código donde se establezcan las concretas obligaciones. Ello nos llevará a circunscribirnos en la respuesta a lo realmente prescrito. De ahí que nos hayan parecido acertadas la presentaciones de la DG Calidad y Atención al ciudadano y la del AG de Familia y Servicios Sociales, precediendo cada una de las respuestas, del texto literal correspondiente del CBPA.
2. Reiteramos el énfasis, especialmente en este Primer Informe, en la **idea de proceso** de cumplimiento. Y por tanto debemos hacer un esfuerzo por ser muy explícitos en la manera (casuística, especificidades, dificultades...) en que hemos llevado a cabo (o en que estamos poniendo las bases para) el cumplimiento de las diferentes obligaciones.
3. Conectado muy directamente con la idea de proceso antes mencionada, insistimos en la idea fundamental del Informe, como expositor de las **Buenas Prácticas** llevadas a cabo. Ello nos exige una esfuerzo de pedagogía al describir, esto es, ponernos en el lugar de los terceros, potenciales utilizadores de la Buena Práctica.
4. Tengamos presente en todo momento que el **CBPA pauta**, desde la transparencia, la eficiencia y la ética, el **comportamiento de la administración municipal con los ciudadanos**. Por tanto las cuestiones puramente internas, que no interactúan con el ciudadano quedan fuera del ámbito del Código. No es que no sean importantes, sino que tendrán otro punto de anclaje distinto.

B) Criterios específicos, sobre las concretas prescripciones.

1. En este Primer Informe Anual la DG de Calidad y Atención al Ciudadano proporcionará la información sobre Cartas de Servicio, Sugerencias y Reclamaciones, Administración Electrónica y Solicitudes de Información General.
2. Las contribuciones de las Áreas y Organismos Autónomos habrán de presentar **en anexo** (no en el texto de descripción del cumplimiento) **listados de los convenios, los programas anuales/plurianuales, los contratos y las subvenciones**, con expresión en los cuatro casos del objeto, importe, beneficiario y duración; y también listado de los **ficheros** (protección de datos) y por último, de los **impresos normalizados específicos** que utilicen (no los de utilización general por todo los organismos del ayuntamiento).
3. En relación con el modo de cumplir las obligaciones de publicidad de los convenios en el BOAM y en la página Web, se estará a la solución que arbitre Vicealcaldía, una vez que esté disponible la aplicación informática para el Registro informatizado.
4. En cuanto a la obligación de **publicar las Subvenciones en la Web**, se deben tener presentes los tres momentos diacrónicos indicados en el Código, a saber, las **bases de convocatoria, el texto íntegro de la convocatoria y la concesión**. Teniendo en cuenta que en ocasiones las bases y la convocatoria se aprueban en un mismo acto y que normalmente las concesiones que se publiquen en 2009 se referirán total o parcialmente a convocatorias efectuadas el año anterior, mencionense esas circunstancias en el caso de que se produzcan.
5. En general, las referencias a la publicación en la página Web, deben indicar la dirección electrónica – URL- de localización.
6. Tanto la revisión de procedimientos (distinto del Inventario de procedimientos), como la normalización de Impresos están muy ligadas a las Buenas Prácticas. (Véase el punto A-3 antes citado).
7. Por **Programas anuales o Plurianuales a los efectos del CBPA** hemos de entender programas de naturaleza marcadamente asistencial, cuyo disfrute se produce de forma separada o individualizada por los ciudadanos y con una tangibilidad/visibilidad altas para el ciudadano.
8. En caso de que una subvención, normalmente nominativa, se formalice como convenio, con obligaciones recíprocas para ambas partes, *a los efectos del Código* la consideraremos como convenio, haciendo una simple referencia a ello en el correspondiente anexo de las Subvenciones.