

**INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE  
BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DEL AYUNTAMIENTO  
DE MADRID.**

**2010**

## INDICE GENERAL

<b>A) BASE JURIDICA.....</b>	<b>4</b>
<b>B) OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>C) ACTUACIONES REALIZADAS EN TORNO A ESTE INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO. ....</b>	<b>5</b>
<b>D) INFORMACION PROCEDENTE DE LAS AREAS Y ORGANISMOS AUTONOMOS: SELECCIÓN DE LOS ASPECTOS MAS RELAVANTES...</b>	<b>6</b>
<b>A) <i>Conclusión General</i>.....</b>	<b>6</b>
<b>B) <i>Análisis de aspectos específicos de los informes sectoriales</i>.....</b>	<b>8</b>
1) Cartas de Servicios. ....	8
2) Sugerencias y Reclamaciones .....	9
3) Administración Electrónica. ....	10
4) Protección de Datos. ....	10
5) Contratos, Convenios y Subvenciones: una aproximación a la transparencia y accesibilidad en la Web municipal.....	12
6) Licencias Urbanísticas. ....	14
7) Revisión de Procedimientos. ....	15
8) Principio Éticos y de Conducta.....	16

## INDICE DE ANEXO

<b>ANEXO I.</b> Nota de Orientación para la realización del 2º Informe Anual de Cumplimento del Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA).....	19 a 20
<b>ANEXO II.</b> Comunicación Interlocutores 27 de julio .....	22
<b>ANEXO III.</b> Nota IGS a los Gerentes de las Sociedades Mercantiles Mpales.....	24 a 25
<b>ANEXO IV.</b> Transparencias Responsabilidad Social Corporativa .....	27 a 46
<b>ANEXO V.</b> Informe temático Cartas de Servicios.....	48 a 52
<b>ANEXO VI.</b> Informe temático Sugerencias y Reclamaciones.....	54 a 56
<b>ANEXO VII.</b> Trámites y gestiones en <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> .....	58 a 64
<b>ANEXO VIII.</b> Informe temático Protección de Datos .....	66 a 69
<b>ANEXO IX.</b> Informe temático Contratos, Convenios y Subvenciones .....	71 a 82
<b>ANEXO X.</b> Informe de distribución. Encuesta .....	84 a 85

## **A) BASE JURIDICA**

1. De acuerdo con lo previsto en el Plan de Actuación Anual de la Inspección General de Servicios (IGS) aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 18 de Febrero de 2010 se han desarrollado las actividades necesarias para la elaboración del Informe Anual de Cumplimiento 2010 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (CBPA), aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 4 de diciembre de 2008 y en vigor desde el 27 de enero de 2009 en que se publicó en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM).

2. La actividad objeto de este segundo Informe Anual 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.

3. El presente Informe ha sido remitido a la Comisión Permanente de Hacienda y Administración Pública del Pleno del Ayuntamiento de Madrid incluido en el orden del día de su reunión de 14 de abril de 2011 a los efectos previstos en el artículo 31.1 del CBPA.

## **B) OBJETIVOS.**

El Plan anual de la Inspección para el año 2010 especifica los siguientes objetivos:

5.- Cumplimiento del Código de Buenas Practicas Administrativas (CBPA).

- *Impulsar la implantación progresiva del Código.*
- *Consolidación de la Red de Interlocutores.*
- *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 derivada de los preceptos del Código.*

### **C) ACTUACIONES REALIZADAS EN TORNO A ESTE INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO.**

1. Este Segundo Informe tiene como antecedente y punto de referencia el Primer Informe Anual relativo al año 2009. Y en ese sentido son perfectamente válidas las consideraciones que en el se hacen sobre el contenido del CBPA, los actores responsables de su cumplimiento, con una muy especial relevancia de la **Red de Interlocutores del CBPA** y sus destinatarios así como las fases de sucesiva y progresiva implantación en los diversos ámbitos del Ayuntamiento de Madrid.<sup>1</sup>

2. La IGS, mediante comunicación de 23 de diciembre de 2010 dirigida a la Red de Interlocutores CBPA envió una *Nota de Orientación*<sup>2</sup> para la realización de los correspondientes **informes sectoriales** por parte de las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos.

3. Por otra parte, mediante comunicación de 27 de julio de 2010<sup>3</sup>, completada por otra de 29 de septiembre, la IGS puso en conocimiento de la Red de Interlocutores el inicio de una serie de **informes temáticos**, por parte de la propia IGS, sobre algunos temas recogidos en el Informe Anual de Cumplimiento 2009, necesitados de aclaraciones o mejoras.

---

<sup>1</sup> Véase Primer Informe Anual de Cumplimiento del CBPA de 2009 en <http://ayre.munimadrid.es/UnidadAyre/InspeccionServicios/Ficheros/Informe%20anual%20CBPA%202009.pdf>

<sup>2</sup> Véase anexo I

<sup>3</sup> Véase anexo II

De esta manera la IGS iniciaba la aplicación de uno de los mecanismos de gobernanza del sistema CBPA, los **informes temáticos**, con base en el artículo 31.1 del Código, con el objeto de reconsiderar y mejorar aspectos determinados que se han puesto de manifiesto en el Primer Informe Anual de Cumplimiento de 2009. En este caso los temas elegidos han sido cuestiones muy específicas relacionadas con las cartas de servicios, las sugerencias y reclamaciones, los convenios, los contratos y las subvenciones, la protección de datos y los programas de actuación.

4. Para facilitar toda la comunicación en la Red de Interlocutores, se ha creado un **Foro de Interlocutores CBPA** en la intranet Municipal

5. Finalmente, dentro del planteamiento de implantación progresiva del CBPA en los diversos ámbitos de la actividad municipal, se ha tomado la iniciativa de explorar las vías de cumplimiento del Código, mediante la oportuna modulación, por parte de las Sociedades Mercantiles Municipales. La IGS ha concordado con las citadas sociedades que la vía mas adecuada para éstas para el cumplimiento de los principales objetivos del CBPA era la **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**.

A estos efectos se ha constituido, en la reunión mantenida el 27 de enero de 2011,<sup>4</sup> la **Red de Interlocutores RSC** de las empresas.

#### **D) INFORMACION PROCEDENTE DE LAS AREAS Y ORGANISMOS AUTONOMOS: SELECCIÓN DE LOS ASPECTOS MAS RELAVANTES**

##### ***A) Conclusión General.***

1. La totalidad de los **informes sectoriales** enviados a la IGS por los miembros de la Red de Interlocutores CBPA, reflejan un alto grado de cumplimiento de las

---

<sup>4</sup> Véase en anexo III comunicación a Gerentes de las Empresas de 1 de diciembre de 2010 y en anexo IV transparencias RSC utilizadas en esa reunión

prescripciones del Código que han sido seleccionadas, las mismas que se trataron en el Primer Informe Anual.

2. Se pone de manifiesto una continuidad en el cumplimiento que va acompañando a la subyacente actividad municipal: aprobación de nuevas cartas de servicios, variaciones en los ficheros con datos personales objeto de protección, revisión permanente, en sentido simplificador, de procedimientos, incremento constante de los titulares de firma digital, ampliación de los espacios de administración electrónica, etc.

3. Se constata igualmente el cumplimiento casi “inconsciente” en aquellos ámbitos mas internalizados por los empleados públicos, como pueden ser todo el repertorio normativo regulador de la contratación, de las resoluciones y recursos, de la competencia y, al mismo tiempo, se continúan poniendo de manifiesto, mayores dificultades en los temas menos tradicionales y relacionados con las nuevas tecnologías (con independencia de la disponibilidad presupuestaria) como por ejemplo, el paso a la administración electrónica y la optimización de su usabilidad por los ciudadanos.

Estos aspectos mejorables y necesitados de una mayor atención, por su mayor dificultad, serán objeto, de **informes temáticos** por parte de la IGS.

4. Es necesario insistir una vez más, en que los informes sectoriales deben poner mayor énfasis en la evolución en el comportamiento de los datos en relación con los objetivos y mandatos del CBPA en línea con la *Nota de Orientación* de la IGS de 23 de diciembre de 2010<sup>5</sup>

5. Se confirma en los **informes sectoriales** de los Interlocutores la idea de que debemos de continuar en el empeño de que los empleados municipales se apropien, hagan suyo el CBPA para lo cual debemos de continuar y reforzar, las iniciativas de divulgación y formación ya iniciadas con la presencia, tanto en

---

<sup>5</sup> Ver anexo I

la Web como en la intranet municipales, del Código y con la aparición, en esta última, de una serie de mensajes específicos y cambiantes sobre su contenido.

### ***B) Análisis de aspectos específicos de los informes sectoriales.***

A continuación se expone un breve comentario limitado a las novedades mas relevantes que durante el año 2010 se han producido en cuanto al cumplimiento de los mandatos contenidos en el CBPA, a partir del análisis de los **informes sectoriales** realizados.<sup>6</sup>

#### 1) Cartas de Servicios.

1. Se han aprobado 5 nuevas Cartas de Servicios (Centros de Día, Información Juvenil MLP, Centros de Servicios Sociales, Brotes y Alertas Alimentarias y Portal Web Municipal) y se han evaluado 23.

2. La IGS, mediante **informe temático** de 22 de diciembre de 2010<sup>7</sup>, había suscitado la necesidad de interrelacionar los indicadores de las Cartas de Servicios y los indicadores presupuestarios correspondientes, en línea con lo previsto por la *Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas*, así como la conveniencia de limitar el número de indicadores a los realmente relevantes. La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano en su informe sectorial comparte esa consideración y refleja su trabajo en esa línea con la Dirección General de Presupuestos así como con las unidades gestoras de las Cartas.

---

<sup>6</sup> Para mayores precisiones en cuanto a contextualización y antecedentes de los temas tratados se debe consultar Informe Anual 2009 en:  
<http://ayre.munimadrid.es/UnidadAyre/InspeccionServicios/Ficheros/Informe%20anual%20CBPA%202009.pdf>

<sup>7</sup> Véase anexo V

3. El problema de la necesaria adecuación y relevancia de los indicadores es compartido igualmente, por ejemplo, por las Áreas de Gobierno de Medio Ambiente y Vicealcaldía en sus respectivos **informes sectoriales**.

## 2) Sugerencias y Reclamaciones

1. La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano en conexión con las unidades gestoras del Sistema ha continuado su esfuerzo por mejorar la rapidez y la calidad de las contestaciones (artículo 13.2 del CBPA). En su reunión anual de 20 de abril de 2010 con las mismas les ha reiterado los objetivos, entre otros, de disminución de tiempos, implantación de los buzones de sugerencias en los centros de atención directa al público, mejora de los indicadores de la satisfacción de los ciudadanos, formación, manual de mejores prácticas, etc.

Además, se han iniciado los *Programas de mejora* específicos (artículo 13.4 del CBPA), finalmente con las 6 unidades gestoras que en 2009 tramitaron mayor volumen de SyR. A saber, la Dirección General de Movilidad, la Dirección General de Gestión Ambiental Urbana, la Dirección General de Patrimonio Verde, la Dirección General de Vías y Espacios Públicos, la Dirección General de Seguridad y la DG de Calidad y Atención al Ciudadano.

2. La IGS, mediante **informe temático** de 20 de diciembre de 2010<sup>8</sup>, ha constatado los esfuerzos de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano para la mejora del Sistema SyR durante el año 2010 y le sugirió la conveniencia de que reflejara, como así ha hecho, en su **informe sectorial** los trabajos de puesta a punto de los primeros programas específicos de mejora.

---

<sup>8</sup> Véase anexo VI

### 3) Administración Electrónica.

1. La principal novedad ha sido la implantación de la *Sede Electrónica* del Ayuntamiento (<https://sede.madrid.es>) y del *Registro Electrónico*. A través de la Sede los ciudadanos podrán acceder a la información, servicios y trámites electrónicos de la Administración Municipal.<sup>9</sup>

2. Dentro de la Administración Electrónica, merece ser destacada, por su naturaleza intrínsecamente municipal, la implantación del *Tablón de Edictos Electrónico*, que posibilita el acceso del ciudadano a una gran cantidad de información, centralizada en la *Sede Electrónica*. Se proyectó su implantación en dos fases, la primera desde el 21 de enero de 2010 afectó a los edictos emitidos por el Ayuntamiento y sus Organismos Públicos y la segunda que incorporará los edictos remitidos desde otras Administraciones e Instituciones Públicas.

3. Como se ha dicho anteriormente, la *Sede Electrónica* ha animado al uso de la comunicación en ese formato, y a título de ejemplos concretos, podemos citar la presentación de solicitudes de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ante el Instituto Municipal de Consumo, la comunicación de la Junta Arbitral de Consumo con las grandes compañías de red (energía, comunicaciones..) para la tramitación de las reclamaciones y de las soluciones de arbitraje y la presentación de solicitudes on-line ante la Agencia Municipal para el Empleo.

### 4) Protección de Datos.

1. En el marco del Plan de Protección de Datos, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano como responsable de su desarrollo, ha venido realizando diversas tareas durante el año 2010:

---

<sup>9</sup> Para el listado de los trámites y gestiones que se pueden realizar en línea desde [www.madrid.es](http://www.madrid.es), véase la relación en anexo VII, sacada del informe sectorial de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

- En cuanto a elaboración de disposiciones de carácter general de creación, modificación y supresión de ficheros, ha tramitado 17 Acuerdos de Junta de Gobierno que han afectado a 117 ficheros.
- Ha analizado los contenidos de 28 contratos de externalización de servicios desde la perspectiva del cumplimiento de las normas de protección de datos.
- Ha organizado, en colaboración con el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid, un curso para 20 Interlocutores en materia de Protección de Datos y diez para 100 empleados municipales.
- En funciones de consultoría, ha emitido 87 informes sobre criterios de aplicación normativa, 98 sobre formularios y ha colaborado con 4 responsables de ficheros que han sido objeto de una inspección por parte de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.
- Ha realizado 7 auditorias de verificación.
- Finalmente ha elaborado la Instrucción 1/2010 para el establecimiento de las medidas a adoptar en la destrucción de los soportes que contengan datos de carácter personal y la Instrucción 2/2010 de adopción de medidas de adaptación a la Recomendación 2/2008 de 25 de abril de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid sobre publicación de datos personales en boletines y diarios oficiales en Internet, en sitios Web institucionales y en otros medios electrónicos y telemáticos.

2. La IGS, mediante **informe temático** de 27 de diciembre de 2010<sup>10</sup>, ha constatado la tarea de dirección, promoción y asesoramiento que la Dirección

---

<sup>10</sup> Véase anexo VIII

General de Calidad y Atención al Ciudadano está llevando acabo en el campo de la Protección de Datos.

El Ayuntamiento de Madrid tiene, a finales del año 2010, 392 ficheros.

5) Contratos, Convenios y Subvenciones: una aproximación a la transparencia y accesibilidad en la Web municipal.

1. En el **informe temático** de 30 de noviembre de 2010<sup>11</sup> de la IGS en materia de contratos, convenios y subvenciones, partiendo (pero yendo más allá) del contenido del Informe Anual de Cumplimiento del CBPA de 2009, que versaba en particular sobre los avances en lo relativo a transparencia y accesibilidad en la web municipal, se formularon las siguientes recomendaciones:

- Analizar, en la medida en que no existan limitaciones técnicas que lo impidan, la conveniencia de unificar los buscadores simple y avanzado del Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Madrid.
- Avanzar en el cumplimiento del apartado 3.b. del artículo 24 del CBPA, incluyendo en las convocatorias de subvenciones la indicación de que los datos de los beneficiarios se publicarán en el sitio Web.
- Por lo que se refiere a las concesiones de ayudas o subvenciones, en particular en lo relativo a las subvenciones de concesión directa a través de convenios de subvención, implementar acciones para hacer efectiva la prescripción del CBPA de incluir en la publicación además de la relación de los beneficiarios, el importe de las ayudas.
- Unificar la información que ofrece la web sobre convocatorias de subvenciones e incorporar en ésta un enlace a las ayudas concedidas en base a las mismas.

---

<sup>11</sup> Véase anexo IX

2. Se han apreciado pocas alusiones al contenido del **informe temático** por parte de la mayoría de las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos, si bien, en todos los casos, se detalla el cumplimiento de los apartados correspondientes del CBPA.

3. No es el caso de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que sí alude a este informe y a sus recomendaciones, en particular por lo que respecta al último de los aspectos sugeridos, dado el ámbito de sus competencias; analiza estas recomendaciones y explicita las acciones desarrolladas. A corto plazo, ha equiparado el número de elementos que aparecen en las listas de “Ayudas y Subvenciones” al navegar por la Sede Electrónica y madrid.es. Y a medio plazo, en línea con lo expuesto en el informe temático citado de la IGS, va a analizar globalmente los contenidos aludidos para uniformizar y mejorar tanto la información que debe aparecer como su formato, teniendo en consideración la reciente Instrucción de Protección de Datos sobre la publicación en sitios Web.

4. También el Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos alude al citado **informe temático** y en concreto a la sugerencia de unificar los buscadores, añadiendo a las realizadas por la IGS otras propuestas de mejora del Perfil del Contratante, relacionadas con la visibilidad de las correcciones de los anuncios y de la información adicional tras la publicación de las licitaciones.

5. *En materia específicamente de Contratos*, varios informes resaltan las novedades introducidas por la Ley 34/2010 de 5 de agosto de modificación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre de Contratos del Sector Público <sup>12</sup> y de manera especial hacen hincapié en la supresión de la dualidad de la adjudicación provisional y definitiva de los contratos, estableciendo un único acto de adjudicación haciendo coincidir la perfección del contrato con su formalización. Y en relación con la notificación de la adjudicación que deberá

---

<sup>12</sup> Véase la clarificadora Nota Interpretativa de la Dirección General de Contratación y Servicios de 6 de octubre de 2010 sobre las principales novedades introducidas por esta Ley

ser motivada y debidamente notificada a candidatos y licitadores (facilitándoles el correspondiente recurso) debiendo publicarse en el Perfil del Contratante.

6. *En lo relativo a los Convenios*, debemos resaltar, *como información específica*, la puesta en funcionamiento, con carácter generalizado del **Registro Informatizado de Convenios** (art.22.3 del CBPA) que posibilita una explotación amplia y ágil de la base de datos, su localización, consulta, la elaboración de estadísticas y listados de convenios, posibilitando que se adjunte el documento completo del convenio digitalizado.

Durante el año 2010 se han incorporado al citado Registro 521 nuevos Convenios.

#### 6) Licencias Urbanísticas.

1. La Dirección General de Coordinación Territorial, sobre la base de las Memorias Anuales de gestión de licencias urbanísticas realizadas por los 21 distritos y referidas al año 2009, ha elaborado una Memoria Comparativa en la que se resalta la notable mejora (en mas de diez puntos de media) en los porcentajes de resolución de los expedientes, habiéndose incrementado, en mas del cien por cien respecto al año anterior, el Programa de Asistencia Personalizada.

2. Con todo, como ya se reflejaba en el Informe Anual de Cumplimiento del CBPA de 2009, 2010 ha sido un año de transición en esta materia, con la creación del Organismo Autónomo Agencia de Gestión de Licencias de Actividad (AGLA), mediante Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 25 de febrero de 2010, atribuyéndosele, de manera escalonada, la competencia para la gestión de las licencias de actividad, incluidas las potestades de disciplina y sancionadora y la mayor parte de las competencias municipales en materia de infracciones derivadas de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR).

## 7) Revisión de Procedimientos.

1. De los informes sectoriales recibidos de la Red de Interlocutores se deduce que hay un movimiento general difuminado de revisión de procedimientos en un sentido de simplificación y de agilización que se traduce, según los casos, en una supresión de trámites y/o documentación prescindible, en otros casos en una depuración del complejo lenguaje burocrático (impresos y formularios incluidos) para hacerlo mas entendible por el ciudadano medio, o, por ejemplo y cada vez mas, en una utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, para aprovechar su capacidad, fiabilidad y rapidez en el almacenamiento y transmisión de documentos, con lo que ello conlleva de evitación de la carga de la presencialidad para el ciudadano y de aumento de la eficiencia en la actividad administrativa.

2. Pero además a lo largo del año 2010, se realizan los trabajos de elaboración de la Ordenanza por la que se adaptan al ámbito de la ciudad de Madrid las previsiones contenidas en la normativa estatal y autonómica de transposición de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el Mercado Interior (conocida como Ordenanza Ómnibus). Se trata de una iniciativa de carácter más orgánico en la misma dirección, pero no solo, de la simplificación, motivada por la necesaria adaptación de las normas municipales a los requerimientos de la Directiva y normativa estatal y autonómica citada anteriormente.

Varios **informes sectoriales** se hacen eco de modificaciones “simplificadoras” de normas de su ámbito respectivo, inducidas por los trabajos preparatorios de la llamada Ordenanza Ómnibus, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid en su reunión del 30 de marzo de 2011.

3. Por este motivo se ha preferido que en el próximo Informe Anual se refleje el grado de adecuación de su contenido a los principios de necesidad,

proporcionalidad y no discriminación que la citada Directiva 2006/123/CE ha establecido como parámetros de validez de toda norma que incida en los servicios.

#### 8) Principio Éticos y de Conducta.

1. Consecuentes con el planteamiento que se hacía en el Primer Informe Anual de Cumplimiento del CBPA, en cuanto a la necesidad de divulgar y formar sobre los contenidos del CBPA, entre el 9 y el 23 de junio de 2010, se desarrolló una encuesta<sup>13</sup> con el objeto de medir el conocimiento que del código de buenas practicas se tenía entre los participantes en la intranet del ayuntamiento. Con una participación de 296 usuarios la encuesta reveló un conocimiento generalizado de la existencia del CBPA y un desconocimiento en el mismo grado de su contenido.

Con el fin de mejorar el conocimiento se puso en marcha una campaña de divulgación interna en la intranet del CBPA y de su contenido, para lo que se ha reservado un espacio preferente en la sección de Novedades y una nueva referencia en la sección destacamos que aseguran una visualización del CBPA en el que se ha colocado la frase “Ética y buenas prácticas para mejores servicios”.

En paralelo se ha introducido en la Web Madrid.es dentro del espacio Ayuntamiento una viñeta visualizando el CBPA que da acceso a su contenido, a fin de que pueda ser conocido por los ciudadanos interesados en el tema.

Con el fin de potenciar el conocimiento del CBPA se está desarrollando en la actualidad una campaña de difusión de su contenido mediante la inserción en la intranet de viñetas que contienen referencias a los artículos del Código que hacen referencia a principios de carácter ético o de transparencia y

---

<sup>13</sup> Véase anexo X

modernización en la gestión. La campaña comenzó en el mes de octubre 2.010 y continúa en la actualidad.

Está prevista la realización de una nueva encuesta en 2011 que nos permita medir el grado de conocimiento adquirido sobre el Código de Buenas Practicas Administrativas, por los participantes en la intranet municipal.

2. Es de gran interés señalar, como buena práctica en el sentido de apropiación del CBPA por parte de sus destinatarios, que la Subdirección General de Inspección Tributaria ha celebrado durante los meses de mayo y junio de 2010 sesiones divulgativas, comentadas entre todos sus componentes, del contenido del Código de Buenas Prácticas Administrativas, teniendo presente su repetición cuando existan cuestiones innovadoras o criterios de interpretación específicos.

Madrid, 8 de abril de 2011

Este Informe ha sido preparado por miembros de la Inspección General de Servicios (IGS) siguiendo las indicaciones de su Director General, Fernando Vicente Fuentes. Los miembros de la IGS que han participado son Alvaro Busca, Jaime Hevia, Maribel Jimeno, Jose Maria Rodriguez Vallejo y Juan Siso. Ha sido elaborado a partir de los informes sectoriales realizados por los miembros de la Red de Interlocutores para el CBPA: Concepcion Blanco (AG Urbanismo y Vivienda), Maria Juana Fajardo (AG Obras y E. Públicos), Inmaculada Garcia Ibáñez (AG Seguridad y Movilidad), Sofia Garrastazu (AG Medio Ambiente), Fuencisla Higuera (OA IAM), Ana López-Linares (OA Patronato Turismo), Oscar López Santos (AG Familia y S. Sociales), Ernesto Llorente (OA Agencia Empleo), Ana Martin (DG Coordinación Territorial de ViceAlcaldía), Javier Martin (AG Economía y Empleo), Estrella Martin (OA Madrid Emprende), M<sup>a</sup> Mar Martinez de Vera (AG Las Artes), Javier Moscoso del Prado (DG Calidad y A.G. de Hacienda y Administración Pública), Teresa D'Olhaberriague (AG ViceAlcaldía), Demetrio De Ramón (OA Agencia Tributaria) y Mercedes Rodriguez (OA Madrid Salud).

Amelia Uceda Garcia, de la IGS ha realizado el trabajo de apoyo administrativo.

# ANEXO I

Nota de Orientación para la realización del 2º Informe Anual de Cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA).

Estimados colegas,

Como continuación de la Nota enviada el 2 de diciembre pasado (que se puede consultar en nuestro Foro CBPA), reiteramos lo allí dicho para la realización de vuestros informes sectoriales.

La DG Calidad proporcionará igualmente en este 2º Informe anual, las informaciones relativas a Sugerencia y Reclamaciones.

Además añadimos los siguientes criterios para que el 2º Informe resulte claro y útil:

- a) Evitar el reproducir, si no añade nada nuevo, lo señalado en el Primer Informe. En su caso cabe reenviar a lo ya recogido en el Informe anterior, o bien en el informe sectorial correspondiente. Se trata de un Informe sobre lo acaecido, con carácter general, en el año 2010.
- b) En la medida de lo posible y dado que ya existe un Primer Informe, intentar indicar, con elementos cuantitativos( donde se pueda) y/o cualitativos, la evolución positiva o negativa del comportamiento de lo analizado en relación con el año anterior y siempre referida a los objetivos últimos de transparencia, eficacia-eficiencia y ética de los comportamientos.

La Inspección de Servicios de Servicios ha realizado varios informes temáticos, disponibles en nuestro Foro CBPA sobre aspectos muy concretos del contenido del 1er Informe Anual, en los que se hacen algunas consideraciones y propuestas para mejorar el cumplimiento de los objetivos del CBPA.

De los citados informes temáticos, se deducen los siguientes criterios para la realización de vuestras contribuciones sectoriales:

- c) analizar, desde la perspectiva de los fines del Código, la conveniencia y oportunidad de unificar los buscadores simple y avanzado del Perfil del Contratante del Ayuntamiento de Madrid.
- d) Considerar y comentar la inclusión expresa en las convocatorias de los contratos de la mención a que los datos de los beneficiarios se publicarán en el sitio Web ( artº 24, 3.b. del CBPA).

- e) Considerar y comentar la conveniencia de que se unifique la información que ofrece la Web sobre convocatorias de subvenciones y sobre la incorporación de un enlace a las ayudas concedidas en base a las mismas.
- f) En el caso de subvenciones que se instrumentan mediante convenios, completar la información que se da en la parte de convenios, con el importe de las mismas.
- g) En materia de Cartas de Servicios, comentar el tema de la necesaria identidad de indicadores(en Cartas de Servicios y presupuestos) prevista en la Guía Metodológica para el establecimiento de objetivos, actividades e indicadores de los programas presupuestarios, publicada por la DG Calidad.
- h) Comentar igualmente, en materia de Cartas de Servicios, la permanente y necesaria depuración de los indicadores para que permanezcan sólo los realmente relevantes.Y reflexionar también sobre las carencias de datos de las Cartas de Servicios en la información suministrada en las casillas de evolución anual en el Observatorio de la Ciudad.
- i) Comentar (DG Calidad) la tarea que se está desarrollando en cuanto a las acciones específicas de las unidades gestoras como consecuencia de las Sugerencias y Reclamaciones y en cuanto a la preparación de Planes de Mejora.

Os recordamos, finalmente, que vuestra contribuciones (o informes) sectoriales nos las debéis enviar dentro del mes de febrero, para que la Inspección tenga el tiempo necesario para hacer la labor de integración correspondiente en el siguiente mes de marzo.

Como siempre estamos a vuestra disposición para todo lo que estiméis oportuno.

Sólo nos queda desearos, en nombre de la IGS, unas Felices Fiestas y todo lo mejor para el año entrante.

Madrid 23 de diciembre de 2010.

# ANEXO II

**COMUNICACION A RED INTERLOCUTORES CBPA**

Estimados interlocutores:

La Inspección General de Servicios (IGS), retomando las cuestiones abiertas a la reflexión mencionadas en el primer Informe Anual de Cumplimiento del CBPA, y en una perspectiva de apoyo a la gestión para su mejora permanente, va a realizar una serie de *informes sobre un número limitado de temas, centrados igualmente en aspectos muy concretos* de los mismos.

*Los temas seleccionados y los inspectores que realizarán los respectivos informes son:*

- Cartas de servicios ( Alvaro Busca Ostolaza).
- Sugerencias y reclamaciones José Maria Rodriguez Vallejo).
- Protección de datos Juan Siso Martín).
- Participación ciudadana en la actividad municipal (Juan Siso Martín).
- Programas de actuación ( José Maria Rodriguez Vallejo y Jaime Hevia Ruiz).
- Contratos, convenios y subvenciones (Maribel Jimeno Almorox).
- Extensión del CBPA a las Sociedades Mercantiles Municipales ( Jaime Hevia Ruiz).
- Los Principios Éticos y de Conducta (Alvaro Busca Ostolaza).

A primeros de septiembre cada uno de los interlocutores de la Red, recibirá de cada uno de los inspectores responsables , a través de nuestro Foro, una propuesta del contenido de los informes, concretando qué aspectos se van a abordar de cada uno de los temas citados, así como el método de trabajo que vamos a utilizar y la duración prevista de la actuación.

El trabajo citado, de base temática y retrospectiva, nos permitirá ir construyendo conjuntamente unas orientaciones o directrices para la elaboración por vuestra parte de los informes sectoriales que darán lugar al Informe Anual de Cumplimiento del CBPA del próximo año.

Os deseamos unas buenas Vacaciones y nos volveremos a ver en el mes de Septiembre.

Fernando Vicente Fuentes  
Inspector General de Servicios

P.D. Para todo tipo de aclaraciones podéis contactar con el inspector Jaime Hevia.

# ANEXO III

*Nota a los Gerentes de las Sociedades Mercantiles Municipales relativa al cumplimiento, por parte de las citadas Sociedades, del Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA), a través del instrumento de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).*

#### A. Planteamiento inicial.

1. El Ayuntamiento de Madrid, en el contexto de una tendencia creciente, en el ámbito internacional e interno, a introducir contrapesos éticos y de transparencia en el funcionamiento de las corporaciones públicas y privadas, se ha dotado de un **Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA)** en diciembre del año 2008. Constituye un repertorio de principios, de conducta y procedimentales, que han de ser respetados en todo momento por los servidores públicos tanto en el desempeño de su actividad como, y de modo especial, al relacionarse con los ciudadanos.
2. La Inspección General de Servicios (IGS), como encargada del control del cumplimiento del CBPA ha elaborado el **Primer Informe Anual** al respecto con la participación de las Áreas de Gobierno, los Organismos Autónomos y, parcialmente, las Juntas de Distrito.
3. En este momento, se trata de incorporar al cumplimiento del CBPA a las **Sociedades Mercantiles Municipales**, partiendo de la consideración de que se impone el cumplimiento de los objetivos últimos del CBPA, ética y transparencia, a través del instrumento de la **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, mas adecuado a la naturaleza y funcionamiento de las Sociedades Mercantiles.
4. La RSC es la respuesta, relativamente reciente, de las empresas y corporaciones a la demanda creciente por parte de sus grupos de interés respectivos y de la sociedad en general, de un comportamiento ético de los miembros de esas empresas y de una actuación transparente y responsable que, a su vez, ha de ser comunicada a través de una información fiable, veraz e inteligible.

En relación con el desempeño específico que constituya el objeto de la organización, la RSC propone que, partiendo del respeto a las normas vigentes, las organizaciones y empresas asuman compromisos mas ambiciosos en relación con la gestión económica, la cohesión social y el respeto al medioambiente, en sintonía con las expectativas de sus propios grupos de interés y de los ciudadanos en general.

5. Así entendida, la RSC se está convirtiendo en un elemento estratégico, y no meramente coyuntural, que se incorpora a la gestión de las empresas, para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, rentabilidad incluida.

B. Propuesta de la IGS a las Sociedades Mercantiles Municipales para adecuar el cumplimiento por éstas del CBPA: La RSC.

6. La IGS ha realizado una primera toma de contactos bilaterales, durante el pasado mes de octubre, con las personas designadas al efecto por los gerentes de las seis sociedades mercantiles municipales, en los que se ha llegado a una posición compartida para explorar la vía de la RSC como instrumento mas adecuado a las sociedades mercantiles, para el cumplimiento de los objetivos del CBPA.

7. Se acordó que se constituiría un grupo de trabajo por representantes de las sociedades mercantiles y por parte de la IGS para la elaboración de:

- un **Código ético y de conducta profesional** ( o de buen gobierno) para las seis sociedades mercantiles, con la posibilidad de algunas especificidades que respondan a las especiales características de algunas sociedades, tomando como punto de partida códigos similares de empresas tanto públicas como privadas que ya lo han adoptado.
- **Un marco de Informe de Sostenibilidad** (o de RSC) tomando como referencia, con las debidas adaptaciones y gradualidad en cuanto a su implantación, el marco Global Report Initiative (GRI).

Se trataría de adoptar un **Libro Blanco** para la implantación de la **Responsabilidad Social Corporativa**, que posibilite la aplicación de ambos instrumentos, Código e Informe, de una manera pragmática (con las debidas adaptaciones) y progresiva.

8. Con esta finalidad, la IGS ha recopilado un conjunto de documentos relacionados directamente con esta doble tarea que va a poner, de modo inmediato, a disposición del citado **Grupo de Interlocutores para la RSC**.

9. La IGS convocará, en el mes de enero próximo, una reunión conjunta al Grupo de Interlocutores RSC para iniciar el trabajo citado.

Madrid 1 de diciembre de 2010

# ANEXO IV

# Aplicación del Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) a las Sociedades Mercantiles Municipales: La Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Ayuntamiento de Madrid

## CÓDIGO BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS (CBPA)

### Elementos comunes

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

Administración Municipal.

Sociedades Mercantiles Municipales

-Principio Seguridad Jurídica  
-Principio Proporcionalidad  
-Principio Imparcialidad  
-....etc

R.S.C.

-....etc

Informe RSC

### CBPA

Ámbito de aplicación:

-Administración Ayuntamiento  
-Organismos Públicos  
-Sociedades Mercantiles de capital íntegramente público

-Principios Éticos y de Conducta Personal

-Confidencialidad

-Honradez

-Conflicto de intereses

-Lealtad

-Limitaciones en relación con regalos

- ....etc.

Código Ético

# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC). APROXIMACION AL CONCEPTO

Conjunto de compromisos de orden económico, social y medioambiental, adoptados voluntariamente por las empresas, contribuyendo al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.

La RSC promueve la simbiosis y sinergia mutuas de los conceptos de:

- Rentabilidad
- Cohesión social y territorial e
- Innovación

Planteamiento compartido a nivel mundial	Superación del estricto cumplimiento de las normas
Integración del concepto en la estrategia, productos y servicios de la empresa	Interacción permanente de los Grupos de Interés (GI)

## LA RSC EN LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA

La prioridad inexcusable es alcanzar los objetivos generales y específicos de la Empresa, pero .....(no de cualquier manera sino) mediante la Excelencia en el desarrollo de las actividades

### **Actuaciones clave**

#### a) Eficiencia

- Gestión de Riesgos/Control Interno.
- Mejores prácticas en cuanto a responsabilidad corporativa y gobierno corporativo

## LA RSC EN LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA

### b) Cohesión Social y Territorial

- Conciliación de la vida personal y profesional en un ámbito de seguridad e igualdad de género en cuanto a carrera profesional y acceso a la formación.
- Promoción de los valores de un Código Ético
- Utilización responsable y transparente de los recursos públicos

### c) Compromiso ambiental

- Enfoque preventivo para minimizar la “huella ecológica” de las actividades de la Empresa.

## RSC PRINCIPIOS BÁSICOS

1. Promover las mejores prácticas de gobierno corporativo, asegurando el cumplimiento de la legislación, la transparencia, la ética y la adecuada gestión de los riesgos
2. Orientar las actuaciones de la Empresa a la defensa de su viabilidad y de su valor para todos sus G.I., potenciando su imagen y reputación
3. Crear y mantener vías de comunicación con los G.I. para conocer sus requerimientos y expectativas y orientarse a su satisfacción. Informar de modo veraz, transparente y honesto.
4. Entender el desarrollo personal y humano y la satisfacción de las personas como un elemento esencial en la consecución de los objetivos de la Empresa
5. Mantener un compromiso firme y de carácter preventivo en la conservación y mejora del medio ambiente. Integrar la protección del medio ambiente en la estrategia de la Empresa
6. Respetar escrupulosamente la normativa vigente en todas las actuaciones de la Empresa, actuando conforme a los principios del Código Ético.

## INFORME ANUAL DE RSC

La Empresa debe demostrar la veracidad de lo que hace e informar de ello a todos los G.I. (transparencia y compromiso)

El informe de RSC es la herramienta de difusión principal de la información clave para los G.I.

El marco para la elaboración del Informe RSC, mas comúnmente aceptado es el “Global Report Initiative” (GRI) dentro del cual debemos proceder a una selección de los indicadores y a describir un escenario temporal para su aplicación

## WEB CORPORATIVA Y RSC

La Web corporativa en internet es un instrumento clave para divulgar y acercar a todos los G.I. los aspectos esenciales del funcionamiento de la Empresa y de las actividades que desempeña

Entre los contenidos disponibles en la Web se ha de incluir una sección específica que ofrezca información sobre la gestión de la RSC

## ÁMBITOS DE LA RSC

- Estructural y de Gobierno Corporativo
- Técnico Económico
- Ambiental
- Social

## RSC. ÁMBITO ESTRUCTURAL Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

Grupo de trabajo  
“gobernanza”  
para el diseño  
del modelo RSC,  
con vocación de  
permanencia

1. Sistema Gestión RSC: gobernanza; integración en estrategia y en productos y servicios.
2. Gestión Integral Riesgos/Control Interno.
3. Gobierno Corporativo y normas reguladoras.
4. Gestión Ética: aprobación y posterior, cumplimiento del Código Ético.
5. Informes, estudios RSC.
6. Comunicación, interacción con los G.I.

## RSC: ÁMBITO TÉCNICO-ECONÓMICO

Grupo trabajo  
"técnico-económico"  
para el diseño de la  
RSC, con vocación de  
permanencia

1. Mejora de la gestión de los resultados de la Empresa.

2. Mejora de la gestión de Proveedores y clientes/usuarios.

3. Desarrollo de la innovación/creatividad.

4. Sistemas certificables.

## RSC: ÁMBITO MEDIO AMBIENTE\*

Grupo de trabajo  
“medio ambiente” para  
el diseño de la RSC,  
con vocación de  
permanencia

1. Eficiencia energética.
2. Minimización de la generación de residuos.
3. Minimización consumo materias básicas: agua, luz, toner, etc.
4. Vigilancia ambiental y prevención de la contaminación. Gestión Emisiones.
5. Innovación aplicada a la mejora ambiental

\* Especial atención al Código de Buenas Prácticas Ambientales en materia de contratación del Ayuntamiento de Madrid

## RSC: AMBITO SOCIAL

Grupo de trabajo  
“social” para el diseño  
de la RSC, con  
vocación de  
permanencia

1. Formación; desarrollo personal y humano; desarrollo talento y crecimiento profesional.
2. Conciliación vida personal y profesional. Plan Igualdad.
3. Minusvalías, accesibilidad.
4. Seguridad/Salud Laboral.
5. Planes de mejora de entorno y puesto trabajo

# ANEXO I

# LEY DE ECONOMIA SOSTENIBLE DE ENERO 2011

## La Responsabilidad Social de las Empresas (art. 39)

- Política de promoción de la RSC en las organizaciones y empresas del sector público y privado con especial referencia a las Pymes.
- Referencia a materias e indicadores que forman parte del concepto de RSC (buen gobierno, medio ambiente, política social...) de la empresa y a los Informes que han de dar cuenta del comportamiento de los citados indicadores.
- Acreditabilidad de las Empresas socialmente responsables.

# ANEXO II

### Artículo 31 Bis

1. Responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos cometidos

- Por sus **Representantes Legales y Administradores...**, en nombre o por cuenta de las mismas, y en su provecho.
- **Por quienes sometidos a la autoridad de los anteriores** hayan podido realizar los hechos **por no haberse ejercido sobre ellos el debido control** en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en provecho...de las mismas.

**LEY ORGÁNICA 15/2010 DE 22 DE JUNIO MODIFICANDO EL CODIGO PENAL.  
LA RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURIDICAS.  
IMPLICACIONES DIRECTAS EN EL CONCEPTO DE GESTIÓN DE RIESGOS/CONTROL INTERNO**

**4. Atenuantes de la Responsabilidad Penal de las personas jurídicas.**

- a) Haber procedido...(con posterioridad a la comisión del delito y) antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra ellas, a confesar la infracción a las autoridades.
- b) Haber colaborado en la investigación del hecho aportando pruebas...
- c) Haber procedido... con anterioridad al juicio oral a reparar o disminuir el daño causado por el delito
- d) **Haber establecido antes del juicio oral, medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la persona jurídica.**

**LEY ORGÁNICA 15/2010 DE 22 DE JUNIO MODIFICANDO EL CODIGO PENAL.  
LA RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURIDICAS.  
IMPLICACIONES DIRECTAS EN EL CONCEPTO DE GESTIÓN DE RIESGOS/CONTROL INTERNO**

5. ...Se exceptúan (de la responsabilidad penal) las “Entidades Públicas Empresariales” y las “Sociedades Públicas Estatales” que ejecuten políticas públicas o presten servicios de interés económico general.

7. Penas posibles según gravedad:

- Disolución de la sociedad.
- Suspensión (hasta 5 años) de la actividad de la sociedad.
- Clausura de los locales y establecimientos.
- Prohibición (temporal o definitiva) de realizar las actividades en cuyo ejercicio se cometió el delito.
- Inhabilitación para obtener subvenciones y ayudas públicas, para contratar con el sector público y para gozar de beneficios fiscales o de la Seguridad Social.

**Artículo 286. Bis “Delito de corrupción entre particulares” .**

2. ...Con las mismas penas será castigado el directivo, administrador, empleado o colaborador de una empresa mercantil,... que por sí o por persona interpuesta reciba, solicite o acepte un beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados con el fin de favorecer frente a terceros a quien le otorga o del que espere el beneficio o ventaja, incumpliendo sus obligaciones en la adquisición o venta de mercancías o en la contratación de servicios profesionales.

# ANEXO V



**INFORMES TEMATICOS DEL CODIGO DE BUENAS PRACTICAS  
ADMINISTRATIVAS  
CARTAS DE SERVICIOS**

**Informe 22/12/2010**

## **ACTUACIÓN 1.1.- CARTAS DE SERVICIOS. EN PARTICULAR EL EXAMEN DE LOS INDICADORES UTILIZADOS Y SU PROCESO DE TRÁNSITO A LA MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS.**

### Desarrollo del informe

Se realiza este informe de acuerdo con lo previsto en el Plan de Actuación aprobado por la D.G. de la Inspección General de Servicios en el mes de Julio 2.010.

### **Previsiones del Código de Buenas Practicas (CBPA) sobre el sistema de Cartas de Servicios**

Las previsiones del Código de Buenas Practicas (CBPA) sobre el sistema de Cartas de Servicios está contenida en el artº 11 del mismo que dispone:

#### Artículo 11. Sistema de Cartas de Servicios.

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 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.

El presente informe de acuerdo con lo previsto en la memoria de actuación se circunscribe al desarrollo de los indicadores contenidos en las mismas y su correlación con los indicadores presupuestarios.

## **Las Cartas de Servicios en el Observatorio de la Ciudad**

### **1.- Concepto**

Tal y como se indica en la información que se ofrece a los ciudadanos a través del Observatorio de la ciudad. “ Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios, en relación con éstos; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.”

Hasta el momento se han publicado 33 que afectan a siete áreas de Gobierno no teniendo Cartas de Servicios Obras y Espacios Públicos, Urbanismo y Vivienda y el conjunto de los Distritos.

### **2.- Indicadores Presupuestarios-Cartas de Servicios**

La correlación entre los indicadores incluidos en las Cartas de Servicios y los utilizados en la elaboración del Presupuesto es inequívoca y así se establece en la Guía Metodológica para el establecimiento de Guía Metodológica para el Establecimiento de Objetivos, Actividades e Indicadores de los Programas Presupuestarios del Ayuntamiento de Madrid publicado por la D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano en el año 2.006.

Esta Guía en su página 25 y ss define lo que se entiende por indicador, que se concibe como “la medida utilizada para evaluar el objetivo comparando los resultados obtenidos en la ejecución del programa presupuestario con los resultados previstos<sup>2</sup> para continuar describiendo cuales son sus funciones, que requisitos deben de cumplir, cuales son sus tipos, como deben definirse, cuantos deben establecerse por objetivo, aspectos que dado su adecuado nivel de desarrollo no son objeto de este estudio.

En su apartado último dedicado a los indicadores se aborda la relación que tienen los indicadores de los programas presupuestarios con los compromisos de las Cartas de Servicios y en este sentido se expone:

“Los indicadores de los programas presupuestarios, deberán tener reflejo en el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, de forma que cuando se elabore una Carta de Servicios ésta debe incluir los indicadores que ya están en los programas presupuestarios y que tiene valor para el ciudadano.

De la misma forma, si en el momento de elaborar una Carta de Servicios se incluyen indicadores que no estuviesen en el programa presupuestario correspondiente, una vez aprobada la Carta por la Junta de Gobierno, se incorporarán esos indicadores en el siguiente ejercicio presupuestario.”

De este modo se establece un sistema de alimentación recíproca por el los indicadores incluidos en ambos documentos deben de coincidir.

Sin embargo el examen de los indicadores contenidos en ambos documentos que se expone en las tablas de cálculo que se acompañan en el Anexo nº 1 pone en evidencia la disparidad existente que se produce prácticamente en todos los casos de lo que se deduce el incumplimiento de las previsiones contenidas en la Guía Metodológica en este sentido.

### **3.- Nº de Indicadores**

Otro aspecto que debe de considerarse es la pertinencia de los indicadores y cual es el número adecuado de estos por objetivo. En la Guía Metodología acertadamente se establece que al menos uno y en todo caso: ... “Si bien cada programa, en función de sus características propias y la información disponible, podrá incluir más o menos indicadores, es recomendable que éstos se orienten fundamentalmente a los resultados, evaluando el impacto, la eficiencia y la calidad de las acciones llevadas a cabo y los servicios prestados.”

Si se examina el conjunto de las Cartas de Servicios publicadas hasta este momento (33) se obtiene el detalle que se acompaña en el Anexo nº 1

Lo que quizás desde el punto de vista del cumplimiento presupuestario asociado a objetivos y actividades pueda ser relevante pero a efectos de ofrecer información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en las Cartas de Servicios puede ser excesivo. (V detalle nº de indicadores en Tabla nº 1)

### **4.- Publicación de los indicadores**

En lo que respecta a la publicidad del cumplimiento de los objetivos incluidos en las Cartas de Servicios a través de la aplicación Web contenida en el Observatorio de la

ciudad y dentro de este en el Sistema de Cartas de Servicios en la que se incluye una aplicación web específica.

Destaca el hecho de que en esta aplicación Web la información anual está solamente rellenada en lo que afecta a dos Cartas de Servicios, no disponiéndose de información del resto. Curiosamente la información interanual recoge información de prácticamente todas las Cartas de Servicio a excepción de las recientemente aprobadas, ello se debe a que únicamente se recoge información de aquellas cartas que tienen un desglose interanual, circunstancia que puede dar lugar a errores en la consulta de la información por parte del ciudadano.

## 5.- Recomendaciones

A la vista de lo anteriormente expuesto y en orden a la consecución de los objetivos contenidos en el Código de Buenas Prácticas en lo que respecta al desarrollo de las Cartas de Servicios se efectúan las siguientes recomendaciones:

- 1º.- Cumplimiento de las previsiones sobre identidad de indicadores previstas en la Guía, para lo que parece necesario emitir instrucciones específicas al respecto.
- 2º.- Revisión del número de indicadores contenido tanto en las Cartas de Servicios como en el Presupuesto, manteniendo aquellos que sean relevantes.
- 3º.- Revisión de la información contenida en el Sistema de Cartas de Servicios en el Observatorio de la ciudad rellenando con los datos existentes las casillas de Evolución Anual con el fin de que pueda ofrecerse una información adecuada a los ciudadanos.

Madrid 22 de Diciembre de 2.010

El Inspector de Servicios

Fdo. Alvaro Busca Ostolaza



# ANEXO VI

## **INFORME TEMATICO EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO DEL INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE BUENAS PRACTICAS ADMINISTRATIVAS DEL AÑO 2009 EN MATERIA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**

### **1º. Plan de Actuación**

De acuerdo con lo previsto en la propuesta de actuaciones a realizar por la IGS, previstas en el párrafo primero del artículo 31.1 del Código de buenas Prácticas Administrativas (CBPA), relacionadas con el primer informe anual de cumplimiento el mismo, el año 2009, se acordó, dentro del seguimiento de determinados aspectos analizados en el mismo, la realización de un informe temático en materia de sugerencias y reclamaciones, cuyo objetivo se centraba en la verificación de los avances en el cumplimiento del CBPA en cuanto a la redacción por las unidades administrativas de un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas.

En orden a la realización de tal actividad, se elaboró el correspondiente Plan de Actuación que figura en el ANEXO I.

### **2º Acciones realizadas**

#### **A) Entrevista**

El viernes, 15 de octubre de 2010 a las 9,30 horas, en la sede del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, Tiene lugar la reunión del inspector con D. Javier Moscoso y D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Castrillo Ortiz Jefa de Servicio de Implantación y Evaluación de Servicios de la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

Se trata de una actuación previa en orden a la oportuna aclaración de determinados puntos o aspectos del Sistema y conocer la realidad y situación actual de las mejoras en orden a enfocar debida y correctamente la cuestión con los interlocutores del CBPA.

El objetivo genérico y final del propio Sistema es mejorar la calidad de los servicios que se prestan, detectando, gracias a la participación ciudadana, dónde se produce un mal funcionamiento de los mismos, se conoce dónde se debe mejorar. Por ello una labor fundamental del Sistema, la constituye la obtención de estadísticas y la elaboración de informes en los que se formulen las recomendaciones que se estimen precisas para la mejora de los servicios prestados. La Subdirección General de Atención al Ciudadano a través del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones es la unidad encargada de la coordinación, evaluación y seguimiento del Sistema de S y R, así como de la explotación estadística del mismo.

En la reunión se estudian las fórmulas o vías adecuadas para establecer correctamente la instrumentalización de la incidencia de las sugerencias y reclamaciones en la mejora de la gestión y los servicios las Unidades dentro de un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, analizándose la situación actual, dificultades, responsabilidades de las partes, etc.

Con independencia de que, en todo caso y de acuerdo con las previsiones del CBPA, las mejoras corresponden a los responsables de las Unidades y los centros, es la Subdirección General de Atención al Ciudadano, de la Dirección General de Calidad, a través del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones, como gestora del sistema: de la información y su explotación, el órgano responsable de la elaboración de los programas de mejora.

#### B) Petición informe.

Con fecha 26 de octubre de 2010 y como continuación a la entrevista antes referida, se remitió a D. Javier Moscoso, como interlocutor del CBPA en la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, la petición del correspondiente informe. Documento que figura en el ANEXO II.

#### C) Informe de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Con fecha 24 de noviembre se recibió el informe solicitado en relación con los programas de mejora derivados de las sugerencias y reclamaciones. Documento que figura como ANEXO III..

En dicho informe se manifiesta lo siguiente:

Que se están desarrollado actuaciones de mejora del sistema coordinadas por la Dirección General se encuentran resumidas en el documento que se presenta a todas las Unidades Gestoras en una reunión anual . Ver ANEXO III . Presentación datos de gestión 2009.

Para abordar el asunto relativo a los **programas de mejora** que los distintos órganos están desarrollando en base a las reclamaciones presentadas por los ciudadano la decisión que se ha adoptado desde la Dirección General es centrarnos, este primer año, en las principales unidades gestoras (siete en concreto que suponen un **72 % del volumen de las SyR del 2009**, ver cuadro). Vamos a solicitar a estas unidades si han desarrollado alguna actuación específica para solucionar los problemas comunicados por los ciudadanos a través de sus SyR, y a plantear algún programa de mejora dónde sea necesario.

Unidad Gestora	SYR Totales recibidas
D.G de Movilidad	4.222
D.G de Gestión Ambiental Urbana	3.899
S.G.T del Área de Seguridad y Movilidad	2.897
D.G de Patrimonio Verde	2.731
D.G de Vías y Espacios Públicos	2.356
D.G de Seguridad	2.252
D.G de Calidad y Atención al Ciudadano	2.060

Por otra parte, se está terminando un **análisis cualitativo** de las reclamaciones gestionadas por estas unidades gestoras (tanto de la reclamación presentada como

de la contestación) para aportarles a los responsables algún dato adicional sobre las principales materias y submaterias objeto de reclamación así como de los principales motivos de reclamación. Esta información que se les va a proporcionar, permite centrar en qué áreas se deben centrar prioritariamente los programas de mejora ("de qué se quejan más los ciudadanos y por qué").

Ver ANEXO III. Análisis cualitativo.

### **3º Conclusiones y propuestas**

#### Primera

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano ha continuado mejorando la gestión de las sugerencias y reclamaciones en cuanto a la información a proporcionar a las Unidades gestoras sobre las S y R en las materias de su competencia o gestión, con el fin de que cada una de ellas disponga de total información sobre las materias de las sugerencias y reclamaciones de las que son objeto.

Para abordar e iniciar la efectividad de los programas de mejora, en el primer año la labor se va a centrar en las principales unidades gestoras (siete en concreto que suponen un 72 % del volumen de las SyR del 2009). Se va a solicitar a estas unidades si han desarrollado alguna actuación específica para solucionar los problemas comunicados por los ciudadanos a través de sus SyR, y a plantear algún programa de mejora dónde sea necesario.

Igualmente ha empezado a entrar y conocer el contenido cualitativo de las mismas, como vehículo necesario para conocer el fondo o la realidad de la gestión de cada centro o unidad. Base fundamental necesaria para poder poner en práctica los programas de mejora de cada centro o Unidad.

#### Segunda.

De cara a la elaboración del informe del CBPA del año 2010, procedería solicitar a la DG Calidad las actuaciones llevadas a cabo en relación con las Unidades Gestoras principales seleccionadas y su resultado. Asimismo, cabría recabar la información sobre el estado del análisis del contenido cualitativo de las sugerencias y reclamaciones, aludido en su informe.

#### Tercera.

Contando con los resultados de la primera consulta y una vez terminado el análisis cualitativo de las reclamaciones gestionadas por las citadas unidades gestoras, y como **plan de actuación de la IGS para 2011:** en coordinación con la Subdirección General de Atención al Ciudadano, verificación de la aplicación de los programas de mejora en las Areas que lo han aplicado.

Madrid, 20 de diciembre de 2010.

El inspector,  
José M<sup>a</sup> Rodríguez Vallejo

# ANEXO VII

**ANEXO: Trámites y gestiones que se pueden realizar en línea desde [www.madrid.es](http://www.madrid.es)**

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES		
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL <b>A TRAVÉS DE REGISTRO ELECTRÓNICO</b>	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
<b>Secretaría General del Pleno (2)</b>	Solicitud de certificación. Pleno del Ayuntamiento		
	Solicitud de invitaciones para asistir a las sesiones del Pleno del Ayuntamiento y sus Comisiones		
<b>Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno (1)</b>	Solicitud de certificaciones o de copias auténticas:		
	- de Junta de Gobierno de la Ciudad - de Alcaldía - de varios órganos municipales - de edictos de otras AAPP u Organismos		
<b>Agencia Tributaria Madrid (23)</b>	Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento de deudas en periodo voluntario de pago		Alta domiciliación bancaria. Tributos municipales periódicos (Impuestos - IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
	Recurso Potestativo de Reposición contra Vía Ejecutiva		Modificación domiciliación bancaria. Tributos municipales periódicos (Impuestos - IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
	Certificado de estar al corriente de pago de tributos municipales. (para empresas y profesionales)		
			Duplicados de recibos (sólo en periodos voluntarios de pago): IBI, IAE, IVTM y Tasas

TRÁMITES			
CENTRO RESPONSABLE (n° de trámites)	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL A TRAVÉS DE REGISTRO ELECTRÓNICO	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
		<p>Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Alta Pago fraccionado con bonificación</p> <p>Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Domiciliación bancaria con cambio de titularidad</p> <p>Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Pago del impuesto en período voluntario</p> <p>Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Pago del impuesto fuera de período voluntario</p> <p>Impuesto de Actividades Económicas. Pago del impuesto en período voluntario</p> <p>Impuesto de Actividades Económicas. Pago del impuesto fuera de período voluntario</p> <p>Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Pago del impuesto en período voluntario</p> <p>Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Pago del impuesto fuera de período voluntario</p> <p>Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Descarga del programa de Autoliquidación.</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Tasa de Paso de Vehículos. Pago en período voluntario</p> <p>Tasa de Paso de Vehículos. Pago fuera de período voluntario</p> <p>Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en período voluntario</p>	

CENTRO RESPONSABLE (n° de trámites)	TRÁMITES		
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL A TRAVÉS DE REGISTRO ELECTRÓNICO	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
		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.
			Presentación de sugerencias y reclamaciones tributarias
Oficina del Defensor del Contribuyente (1)	Presentación de sugerencias y reclamaciones tributarias		
Dirección General de Estadística (4)		Consulta del Censo Electoral	
		Obtención en línea de volante de empadronamiento	Solicitud de volantes de empadronamiento
			Comprobación de certificados y volantes de empadronamiento expedidos
Dirección General de Calidad y	Datos de carácter personal. Derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición		Obtención de cita previa. TRÁMITES:

TRÁMITES			
CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL A TRAVÉS DE REGISTRO ELECTRÓNICO	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
Atención al Ciudadano (3)			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recaudación ejecutiva</li> <li>- Obtención firma electrónica</li> <li>- IBI/Catastro</li> <li>- IAE</li> <li>- IVTM</li> <li>- Información urbanística</li> <li>- Padrón</li> <li>- Vacunación internacional</li> <li>- Permisos circulación y conducción</li> <li>- Plusvalía herencia o ventas</li> <li>- SER</li> <li>- Solicitud licencia urbanística</li> <li>- Tarjeta azul</li> <li>- Tasa de residuos</li> <li>- Tasa paso de vehículos</li> <li>- Adopción de animales</li> </ul>
	Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid		Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid
	Inscripción en el Registro Municipal de Empresas de Mudanzas		Pago de multas en periodo voluntario
Dirección General de Movilidad (8)	Gestión de multas de circulación		Pago de multas en periodo ejecutivo
	Solicitud de autorización de prácticas de autoescuelas en la vía pública.		Consulta de multas de circulación
	Reclamaciones relacionadas con señales de tráfico		
	Taxi. Sugerencias y reclamaciones no económicas		
Policía Municipal (1)	Solicitud de participación en el programa municipal de educación vial		

TRÁMITES			
CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL A TRAVÉS DE REGISTRO ELECTRÓNICO	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
<b>Madrid Salud (4)</b>	Inscripción en el Registro de animales potencialmente peligrosos		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
			Reserva de Pistas de Tenis
<b>Dirección General de Deportes (2)</b>	Reclamación de devolución de Tasas de centros deportivos municipales		Solicitud de nuevas adquisiciones
			Solicitud del carné de adultos
			Solicitud del carné infantil
<b>Dirección General de Gestión Ambiental Urbana (11)</b>	Solicitud de limpieza de pintadas en fachadas		Solicitud de papeleras en vía pública
	Solicitud de limpieza de solares municipales		Solicitud de retirada de muebles y enseres viejos
	Solicitud de limpieza y gestión de residuos en celebración de eventos		Solicitud de contenedores de vidrio
	Solicitud de retirada de vehículos abandonados		Solicitud de retirada de vehículos abandonados
			Solicitud de contenedores de papel y cartón
			Solicitud de retirada de contenedores de obras o sacos de residuos de construcción y demolición.
			Solicitud de contenedores y cubos para recogida domiciliar de basuras

CENTRO RESPONSABLE (n° de trámites)	TRÁMITES		
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL A TRAVÉS DE REGISTRO ELECTRÓNICO	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
			Solicitud de limpieza de la vía pública
Dirección General de Patrimonio Verde (3)	Avisos por enfermedades y plagas en el arbolado		
	Zonas verdes. Denuncias por falta o exceso de riego		
	Solicitud de poda de árboles en vía pública o zonas verdes municipales		
Dirección General del Agua (1)	Avisos por averías e incidencias en iluminación de fuentes ornamentales		
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
			Consulta de expedientes de licencias en tramitación
Coordinación General de Vivienda (2)			Petición de información para propietarios sobre el programa del Servicio Municipal de Alquiler
			Petición de información para inquilinos sobre el programa del Servicio Municipal de Alquiler

CENTRO RESPONSABLE (nº de trámites)	TRÁMITES		
	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL A TRAVÉS DE REGISTRO ELECTRONICO	CON CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	SIN CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL
Dirección General de Vías y Espacios Públicos (1)	Avisos de incidencias y averías en fuentes de agua potable y bocas de riego		
	Solicitud de información de la OMIC central		
Instituto Municipal de Consumo (3)	Adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo.		
	Solicitud de adhesión a Códigos de buenas prácticas empresariales		
Patronato de Turismo (1)			Adquisición de la tarjeta turística Madrid Card

# ANEXO VIII

## **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS – INFORME TEMÁTICO RELATIVO A PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN INFORME ANUAL CUMPLIMIENTO CBPA 2009**

### **MARCO JURÍDICO**

- El cumplimiento de la normativa en materia de tratamiento y protección de datos personales viene impuesta al Ayuntamiento de Madrid, a través de sus órganos y dependencias, por la normativa general (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, su Reglamento de desarrollo, Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y Ley 22/2006, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, señaladamente) y por la municipal (Decreto de 14 de enero de 2005 del Concejal de Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, Instrucción 1/2009 e Instrucción 1/2010, principalmente).
- El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 5 de junio de 2008 asigna a la Inspección General de Servicios del Ayuntamiento de Madrid funciones de control y supervisión de las actividades administrativas desde el punto de vista de la legalidad y la eficacia y eficiencia de los servicios públicos a la ciudadanía. Por otra parte el Código de Buenas Prácticas, en su artículo 31.1, recoge el mandato, dirigido a dicha Inspección General, de elaborar un informe anual expresivo del seguimiento y cumplimiento de dicho Código por parte de los órganos y dependencias municipales.
- En los planes anuales de actuación de la IGS, aprobados por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se concretan los objetivos del examen del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas, entre los cuales se concreta el asunto al que se contrae el presente documento.

### **MARCO INSTITUCIONAL**

El Decreto de 14 de enero de 2005, antes mencionado, del Concejal de Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, en su artículo primero, designa como responsables de los ficheros y tratamiento de datos, en el ámbito de sus respectivas competencias, a las Secretarías Generales Técnicas, a los órganos con rango de Dirección General de las Áreas de Gobierno y áreas de Coordinación o Delegadas, así como a las Gerencias de las Juntas Municipales de Distrito y de los Organismos Autónomos.

Se crea en el Ayuntamiento de Madrid el Plan de Protección de Datos y se encomienda a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, a través de su Servicio de Protección de Datos (encuadrado en la Subdirección General de Administración Electrónica) la puesta en funcionamiento del citado Plan, en concreto, y de asesorar y revisar la aplicación de la normativa vigente en protección de datos, en general, en la administración municipal.

## **ACTUACIONES REALIZADAS**

### **Antecedentes**

El espacio administrativo sobre el que se aplica esta normativa es muy extenso y complejo, habiéndose partido históricamente de una percepción negativa de la necesidad de proteger la información, al considerarlo como una complicación añadida a la gestión, sin desconocer la exigencia legal al respecto, aún cuando la norma en concreto no siempre era conocida por los gestores directos. Ha venido siendo un reto el concienciar a los responsables y acompañar los cambios de la normativa y los órganos de control con la evolución de la tecnología y la necesaria rapidez en la implementación de servicios y aplicaciones.

### **Por la D. G. de Calidad y Atención al Ciudadano, en su competencia específica**

1. Revisión y adecuación del tratamiento de datos personales en la administración municipal.

Un aspecto principal es mantener actualizados los ficheros correspondientes a cuyo efecto se revisaron en 2010 un total de 120 tratamientos (101 en 2008 y 86 en 2009). La Junta de Gobierno, por su parte, elabora los correspondientes Acuerdos de creación, modificación o supresión de ficheros, que en 2010 fueron 17 (10 en 2008 y 17 en 2009). Otra actuación de interés es la revisión de aquellos contratos de externalización de servicios que conlleven tratamiento de datos personales y que motivó 28 actuaciones en 2010 (52 en 2008 y 44 en 2009).

2. Seguridad y auditoria de ficheros.

Respecto de los tratamientos automatizados supone la coordinación, planificación y realización de auditorias de verificación de cumplimiento de la normativa sobre medidas de seguridad, sobre aquellos ficheros que tengan asignados niveles medio y alto de protección. Las auditorias se llevan a cabo por una empresa externa especializada, con la colaboración directa del IAM, como organismo encargado de la seguridad de los

soportes y aplicaciones informáticas municipales. Se han auditado 7 ficheros en 2010 (24 en 2008 y 12 en 2009).

En tratamientos no automatizados los responsables de establecer la seguridad de los ficheros y garantizar el cumplimiento de las normas a este respecto son los propios responsables de aquellos. Por el Servicio de Protección Datos se está elaborando una Guía dirigida a facilitar el cumplimiento de esta obligación.

### 3. Función consultora

Por la D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano, a través de sus unidades específicas en materia de protección de datos, se vienen emitiendo informes jurídicos de respuesta a las consultas que plantea la administración municipal. Se emitieron 87 en 2010 (69 en 2008 y 84 en 2009). Los informes más relevantes en esta materia se encuentran publicados en la intranet municipal: *Ayregeneral/gestionmunicipal/protecciondedatos/*.

Se analizan todos los impresos y formularios municipales que contienen datos personales, habiéndose examinado 98 en 2010 (45 en 2008 y 91 en 2009).

En aquellos casos en los que la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid inicia actuaciones respecto de los responsables de ficheros municipales se colabora con aquellos, habiendo llevado a cabo estas acciones en 4 casos en 2010 (17 en 2008 y 24 en 2009).

### 4. Formación

Dirigida a los interlocutores de protección de datos, designados en las unidades correspondientes, con el objeto de que puedan responder a cualquier incidencia, por sí mismos o con la colaboración del Servicio de Protección de Datos. Se han formado 20 interlocutores, de un total de 144, en 2010.

Destinada a personal municipal que realiza funciones de tratamiento de datos personales. Han sido formados, en 2010, 100 empleados, de un total hasta la fecha de 1126.

### 5. Emisión de normativa interna

Por la D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano se ha elaborado y publicado en el presente año la Instrucción 1/2010, sobre medidas a adoptar en la destrucción de soportes que contengan datos de carácter personal. La 2/2010 sobre publicación de datos personales en medios electrónicos y telemáticos, aprobada por Resolución de 27 de diciembre de 2010, del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, expone las medidas de adaptación a la Recomendación 2/2008 de la Agencia de Protección de

Datos de la Comunidad de Madrid. Se espera su próxima publicación en el BOAM y su consiguiente entrada en vigor en el próximo mes de febrero.

En 2009 se emitió una Instrucción (1/2009) definiendo las funciones y obligaciones que afectan al personal del Ayuntamiento de Madrid respecto del tratamiento de datos de carácter personal incluidos en los sistemas de información municipales.

### **Por los órganos y unidades municipales**

El artículo 15 del Código de Buenas Prácticas, en referencia a lo dispuesto en la normativa general de protección de datos, recoge el mandato de su cumplimiento por las unidades administrativas del Ayuntamiento.

Del contenido de los informes emitidos por Áreas de Gobierno, Juntas de Distrito y otros órganos se desprende un cumplimiento generalizado de la normativa, de distinto origen y alcance, sobre protección de datos personales. Se obtiene este cumplimiento de forma señalada con el apoyo de la Dirección General a la que venimos haciendo referencia, a través de su Servicio de Protección de Datos.

Es de destacar el papel de los interlocutores, designados en las distintas unidades, como enlaces permanentes con el órgano referido.

Se cuida particularmente la inclusión de cláusulas de protección de datos en determinada documentación municipal, como pliegos de prescripciones técnicas para la contratación pública o en convenios.

La administración municipal tiene actualmente registrados 392 ficheros en la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, gestionados por 101 responsables y 1010 interlocutores.

### **CONCLUSIÓN**

Es evidente que la protección de datos personales se ha insertado en la gestión municipal, tanto en el aspecto normativo como en el organizacional y de gestión. La trayectoria de los últimos años muestra una línea mantenida y ascendente en este sentido, mostrando un adecuado cumplimiento de lo recogido en el articulado del Código de Buenas Prácticas sobre este asunto.

En Madrid, a 27 de diciembre de 2010

Juan Siso Martín

Inspector de Servicios

Inspección General de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

---

# ANEXO IX

## **INFORME TEMATICO.ACTUACIÓN 1.6.- EN MATERIA DE CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIONES, VERIFICACIÓN DE LOS AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DEL CBPA, EN PARTICULAR EN LO RELATIVO A TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD EN LA WEB MUNICIPAL.**

Se realiza este informe de acuerdo con lo previsto en el Plan de Actuación aprobado por la Inspección General de Servicios en el mes de Julio de 2010, que contemplaba los siguientes:

### **OBJETIVOS**

-Conocer los avances en el cumplimiento de las prescripciones del Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) relativas a transparencia de los procedimientos en materia de contratos públicos, convenios de colaboración y actividad de fomento.

-Formular, en su caso, propuestas de mejora de la visibilidad y facilidad de acceso por parte de los ciudadanos a las informaciones que el CBPA prescribe que se publiquen en munimadrid.

### **ACCIONES**

#### **a) Contratos públicos**

Análisis de la información que ofrece el Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Madrid, desde la perspectiva de la transparencia y facilidad de acceso a la información por parte de los ciudadanos.

#### **b) Convenios de colaboración**

-Análisis de la publicación en munimadrid de las relaciones cuatrimestrales de los convenios suscritos desde la perspectiva de la transparencia y facilidad de acceso a la información por parte de los ciudadanos.

-Recabar información sobre la implantación del registro informatizado de convenios y su incidencia en la mejora de la transparencia en esta materia.

#### **c) Actividad de fomento**

-Verificación de la publicación en munimadrid de todas las convocatorias de subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y de las ayudas concedidas en base a las mismas.

-Análisis de la información que ofrece la web municipal en materia de subvenciones desde la perspectiva de la transparencia y facilidad de acceso a la información por parte de los ciudadanos.

-Verificación del cumplimiento de las prescripciones de la normativa en materia de protección de datos en la publicidad de las subvenciones.

## **1.-Previsiones del Código de Buenas Prácticas Administrativas sobre transparencia en materia de contratos, convenios y subvenciones.**

Uno de los Principios de actuación y buenas prácticas administrativas que recoge el Código de Buenas Prácticas Administrativas es el de transparencia, regulado en el artículo 7, que dispone:

### **Artículo 7. Transparencia.**

El Ayuntamiento actuará de forma transparente en sus relaciones con los ciudadanos, en beneficio de sus intereses y del bien común, sin otros límites que los impuestos por el respeto de los derechos fundamentales y las leyes.

Principio que encuentra su desarrollo, en materia de contratos públicos, convenios de colaboración y actividad de fomento, en los siguientes principios y medidas específicas de transparencia:

### **Artículo 21. Contratos públicos.**

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 estos 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.

## Artículo 22. Convenios de colaboración.

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.

#### Artículo 24. Actividad de fomento.

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.

Este informe, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Actuación, se circunscribe al examen de los avances en el cumplimiento de las prescripciones del CBPA sobre transparencia de los procedimientos en materia de contratos públicos, convenios de colaboración y actividad de fomento en lo relativo a la visibilidad y facilidad de acceso por parte de los ciudadanos a las informaciones que el CBPA prescribe que se publiquen en la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

## **2.-El principio de transparencia y la web municipal.**

En el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA) 2010, elaborado por la organización Transparencia Internacional España, que ha medido el nivel de transparencia de los 110 mayores Ayuntamientos del país utilizando un conjunto de 80 indicadores, divididos en cinco áreas de transparencia, el Ayuntamiento de Madrid ocupa el puesto nº 16, con 91,3 puntos.

El ITA busca propiciar un mayor acercamiento de los Ayuntamientos a los ciudadanos, fomentando el aumento de la información que éstos reciben de las corporaciones locales, tanto sobre la situación de los propios Ayuntamientos, como sobre las actividades que realizan y sobre las prestaciones y servicios a los que pueden acceder los ciudadanos y fomentar la cultura informativa de los Ayuntamientos, principalmente a través de sus respectivas Webs.

La puntuación obtenida por Madrid pone de manifiesto su interés por la transparencia y por facilitar a todos los ciudadanos la consulta y el acceso directo a la información municipal.

Muestra de ese interés es la regulación del principio de transparencia en el CBPA (con el enunciado de principios generales de transparencia de la actividad administrativa y de principios y medidas específicas de transparencia en determinados procedimientos), así como en la Ordenanza Municipal para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y de las Tecnologías relacionadas en la Ciudad de Madrid, aprobada el día 29 de junio de 2010 por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, que, a este respecto, prescribe que “Los ciudadanos recibirán de la Administración Municipal una información clara, comprensible y veraz a través de medios electrónicos. En particular, la Administración Municipal en los términos previstos en la normativa municipal específica, promoverá, entre otros: a) El acceso de los ciudadanos a información de interés general, debidamente actualizada a través de sistemas tecnológicos sencillos que permitan obtener la información de manera transparente, rápida, segura y comprensible” (artículo 14.2) y la creación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid por Decreto de 1 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

### 3.-Contratos públicos.

Por lo que respecta a la presentación en la web municipal de la información relativa a contratos públicos, el portal del Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Madrid recoge la información relativa a contrataciones programadas y expedientes de contratación que prescribe la legislación de contratación pública y ofrece un servicio de suscripciones a búsquedas o contenidos.

El contenido del Perfil de Contratante se ha adaptado puntualmente a la nueva regulación en materia de contratación pública aprobada por la Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación, entre otras, de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

La información del Perfil de Contratante es accesible mediante los siguientes buscadores:

El buscador simple del Perfil de Contratante tiene 5 posibles filtros:

-Texto a buscar.

-Tipo de expediente:

- Suministro
- Servicios
- Obras
- Concesión de obra pública
- Gestión de servicios públicos
- Colaboración sector público y privado
- Administración Especial
- Privados patrimoniales.

-Fase de contratación:

- Contratación programada*
  - Todos los contratos
- Expedientes de contratación*
  - Todas las fases
  - Licitación
  - En evaluación
  - Desistimiento/renuncia
  - Adjudicación
  - En suspenso por recurso especial
  - Formalización
  - Desierto

-Organismo contratante:

- Áreas
- Organismo Autónomo
- Distrito.

-CPV: Vocabulario común de contratos públicos, sistema de clasificación único aplicable a la contratación pública en los estados de la Unión Europea, con el fin de normalizar las referencias utilizadas por los órganos de contratación y las entidades adjudicadoras para describir el objeto de sus contratos.

El buscador avanzado facilita la búsqueda con los siguientes filtros:

-Filtro textual: Ofrece la posibilidad de realizar distintas búsquedas textuales sobre el campo título.

-Fases.

-Tipo de expediente.

-Rango de cuantías.

-Tipo de contratante.

-Número de expediente.

-CPV. Necesita un mínimo de caracteres y busca expedientes que contengan como código CPV esa cadena.

-Fecha de difusión pública: Mediante fechas desde-hasta.

El filtro de la fase de contratación es obligatorio en ambos buscadores. De no introducirse este filtro, el sistema indica:

- *Indique si se trata de “contratación programada” o de un “expediente de contratación”, o la fase en que se encuentra el expediente si la conoce.*

Respecto de cada expediente, el portal ofrece la información completa relativa a la fase en que se encuentre éste, y, adicionalmente, en la parte derecha de la página, los datos de contacto del órgano de contratación, la información adicional de interés en cada fase (pliegos del contrato, composición de la mesa de contratación...) y un histórico del expediente.

Cabe concluir, por tanto, que la información que ofrece al ciudadano el Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Madrid cumple fielmente tanto lo dispuesto en la normativa de contratación pública como las prescripciones en materia de transparencia del Código de Buenas Prácticas Administrativas, si bien podría analizarse la posibilidad y conveniencia de unificar ambos buscadores.

#### **4.-Convenios de colaboración.**

Es en materia de convenios de colaboración donde se ha puesto de manifiesto un mayor avance en lo relativo a la efectividad del principio de transparencia por parte de la administración municipal del Ayuntamiento de Madrid desde la entrada en vigor del CBPA.

En este sentido, se ha de destacar en primer lugar que la regulación del CBPA va más allá, en lo relativo a transparencia, de lo que prescriben otras normas (Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2004), al contemplar la difusión en internet de la información relativa a los convenios suscritos.

Por lo que se refiere a la puesta en práctica de las prescripciones del CBPA, se ha implantado en 2010 el Registro informatizado de convenios, adscrito a la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno del Área de Gobierno de la Vicealcaldía.

La implantación del Registro electrónico de convenios ha posibilitado el envío puntual por parte de las Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno de las relaciones cuatrimestrales de convenios suscritos por ellas y los Organismos Autónomos al Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y a la web municipal y el cumplimiento de la obligación de envío mensual de información a la Secretaría General del Pleno que establece su Reglamento Orgánico.

Así, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 22.1 del CBPA, se han hecho públicas las relaciones de convenios incorporados al Registro de Convenios durante los dos primeros cuatrimestres del año 2010 suscritos por las Áreas de Gobierno y los Organismos Autónomos municipales en los BOAM de 14 de mayo y 10 de septiembre de 2010 y en la web municipal. Los convenios suscritos por los Organismos Autónomos municipales se hacen públicos a través de Resolución de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno a la que están adscritos. La Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno del Área de Gobierno de la Vicealcaldía coordina los envíos, a efectos de conseguir una simultaneidad en la fecha de los mismos y la uniformidad en el contenido de las Resoluciones.

Las relaciones de convenios suscritos ofrecen la siguiente información: Fecha de suscripción, órganos firmantes y título, apartado, que incluye una somera descripción del objeto del convenio. La cantidad de información que ofrece este último es un indicativo del índice de transparencia.

El acceso a las relaciones de convenios se realiza, bien a través del buscador avanzado del BOAM, bien a través de la voz publicaciones de la página de “El Ayuntamiento”. En este punto, al objeto de facilitar el acceso de los ciudadanos a esta información a través del buscador de la web, se ha patrocinado la búsqueda, para que el término “convenios” aparezca destacado y las relaciones de convenios suscritos sean fácilmente accesibles.

## 5.-Actividad de fomento.

De acuerdo con lo establecido en la normativa general sobre subvenciones (Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 887/2006, de 21 de julio), el procedimiento ordinario de concesión de ayudas y subvenciones por parte de las Áreas y los Organismos autónomos municipales es el de concurrencia competitiva, de conformidad con los criterios de valoración fijados en las bases reguladoras y la convocatoria correspondientes, si bien pueden concederse de manera directa subvenciones en los siguientes supuestos:

- Las previstas nominativamente en el Presupuesto del Ayuntamiento.
- Aquéllas cuyo otorgamiento o cuantía venga impuesto por una norma de rango legal.
- Con carácter excepcional, aquellas otras subvenciones en que se acrediten razones de interés público, social, económico o humanitario u otras debidamente justificadas que dificulten su convocatoria pública.

A los efectos de este informe, nos centraremos en las subvenciones concedidas por el procedimiento de concurrencia competitiva y en las subvenciones de concesión directa pues, en las subvenciones previstas en el Presupuesto o impuestas por norma legal el cumplimiento del principio de transparencia es inherente al mecanismo de aprobación de la ayuda.

El CBPA prescribe, respecto a las subvenciones a conceder mediante el procedimiento de concurrencia competitiva, que 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 al sitio Web del Ayuntamiento 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.

La web [madrid.es](http://madrid.es) ofrece la información de las convocatorias de subvenciones a través de los siguientes canales:

-El BOAM.

-La voz “Subvenciones y Ayudas” del portal de “El Ayuntamiento”.

-La Sede electrónica del Ayuntamiento (“Gestiones y Trámites”), en el apartado “Ayudas y Subvenciones”.

Cabe observar que no existe uniformidad en la información que se le ofrece al ciudadano a través del portal del Ayuntamiento y la Sede electrónica, ni por lo que se refiere al número de contenidos (El portal del Ayuntamiento recoge únicamente a aquellas convocatorias que contengan la voz “subvenciones” en el título, dejando fuera ayudas y becas), ni por lo que respecta a la información que se presenta de cada uno de dichos contenidos.

El apartado 3.b. del artículo 24 del CBPA indica que en las convocatorias de ayudas o subvenciones se hará constar que los datos de los beneficiarios se publicarán en el sitio Web. Esta mención se incluye únicamente en las convocatorias realizadas por las Áreas de Gobierno de Medio Ambiente y Vicealcaldía. El Área de Familia y Servicios Sociales indica que la publicación se realizará en el BOAM. Las Áreas de las Artes y Economía, Empleo y Participación Ciudadana no incluyen esta indicación en sus convocatorias, si bien, como se indica a continuación, ésta es una cuestión meramente formal.

Por lo que se refiere a las concesiones de ayudas o subvenciones, el CBPA prescribe que han de remitirse a la web, indicando únicamente la relación de los beneficiarios, el importe de las ayudas y la identificación de la normativa reguladora. De lo que se exceptúan los supuestos en que la publicación de los datos del beneficiario pueda afectar a su honor o a su intimidad personal y familiar, aquellos datos que estén protegidos por el secreto comercial o industrial y aquellos supuestos en que existan razones prevalentes de interés público.

La obligación de publicar en la web se cumple a través de los siguientes mecanismos:

- En las subvenciones de concurrencia competitiva, al publicar la resolución de concesión en el BOAM.

- En las subvenciones de concesión directa, en el caso de algunas Áreas, al publicar en el BOAM la relación de subvenciones concedidas (Las Artes, Vicealcaldía); en otros casos porque, dado que se instrumentan en su mayor parte a través de convenios, se incluyen en las relaciones cuatrimestrales, que comprenden tanto convenios de colaboración como de subvención. Si bien, ha de advertirse que, en este último supuesto, no se ofrece completa la información que prescribe el CBPA, pues estas relaciones no incluyen el importe.

La información relativa a las subvenciones concedidas resulta accesible a través del buscador avanzado del BOAM. Sin embargo, ni en el portal del Ayuntamiento (a excepción de las subvenciones a vehículos autotaxi) ni en la Sede electrónica se incluyen los datos de los beneficiarios asociados a las respectivas convocatorias de ayudas.

En conclusión, se aprecia que, si bien se cumple la normativa y las prescripciones del Código salvo por la cuestión formal de hacer referencia expresa en las convocatorias a la publicación de las concesiones en la web, que sin embargo, como se ha indicado, se realiza, por lo que respecta a la accesibilidad del ciudadano a la información cabe implementar acciones de mejora, sobre todo en lo relativo a unificar e integrar la información que contiene la web.

Las prescripciones del Código relativas a protección de datos de carácter personal en materia de subvenciones, serán consideradas en el apartado del informe destinado específicamente a ello. Cabe indicar aquí, a modo de síntesis, que, con carácter general,

se hace referencia, bien en el texto de las convocatorias, bien en el impreso de solicitud de las ayudas, al tratamiento de los datos personales de los solicitantes de conformidad a lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

## 6.-Conclusiones.

La puntuación obtenida por Madrid en el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA) 2010, elaborado por la organización Transparencia Internacional España pone de manifiesto su interés por la transparencia y por facilitar a todos los ciudadanos la consulta y el acceso directo a la información municipal.

Muestra de ese interés es la regulación del principio de transparencia en el CBPA así como en la Ordenanza Municipal para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y de las Tecnologías relacionadas en la Ciudad de Madrid y la creación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

En materia de contratos públicos, la información que ofrece al ciudadano el Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Madrid cumple fielmente tanto lo dispuesto en la normativa como las prescripciones en materia de transparencia del Código de Buenas Prácticas Administrativas, si bien podría analizarse la posibilidad y conveniencia de unificar ambos buscadores.

En materia de convenios de colaboración es donde se ha puesto de manifiesto un mayor avance en lo relativo a la efectividad del principio de transparencia por parte de la administración municipal del Ayuntamiento de Madrid desde la entrada en vigor del CBPA. En primer lugar, ha de destacarse que la regulación del CBPA va más allá, en lo relativo a transparencia, de lo que prescriben otras normas, al contemplar la difusión en internet de la información relativa a los convenios suscritos. Por otra parte, y por lo que se refiere a la puesta en práctica de las prescripciones del CBPA, se ha implantado en 2010 el Registro informatizado de convenios que ha posibilitado el envío puntual por parte de las Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno de las relaciones cuatrimestrales de convenios suscritos por ellas y los Organismos Autónomos al Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y a la web municipal. El acceso a las relaciones de convenios se realiza, bien a través del buscador avanzado del BOAM, bien a través de la voz publicaciones de la página de “El Ayuntamiento”.

En lo relativo a la actividad de fomento, si bien se cumple la normativa y las prescripciones del Código salvo por la cuestión formal de hacer referencia expresa en las convocatorias a la publicación de las concesiones en la web, que, sin embargo, se realiza, por lo que respecta a la accesibilidad del ciudadano a la información cabe implementar acciones de mejora, sobre todo en lo relativo a unificar e integrar la información que contiene la web.

## **7.-Recomendaciones.**

A la vista de lo expuesto y en orden a la consecución de los objetivos contemplados en el Código de Buenas Prácticas Administrativas en lo relativo a transparencia y accesibilidad en la web municipal en materia de contratos, convenios y subvenciones, se efectúan las siguientes recomendaciones:

-Analizar la posibilidad y conveniencia de unificar los buscadores simple y avanzado del Perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid.

-Unificar la información que ofrece la web sobre convocatorias de subvenciones e incorporar información sobre ayudas concedidas en base a las mismas.

-Avanzar en el cumplimiento del apartado 3.b. del artículo 24 del CBPA, incluyendo en las convocatorias la indicación de que los datos de los beneficiarios se publicarán en el sitio Web.

Madrid, 30 de noviembre de 2010

La inspectora de Servicios

Fdo. María Isabel Jimeno Almorox

# ANEXO X

## Informe de distribución

Encuesta: Código de Buenas Prácticas Administrativas

Pregunta 1: ¿Conoce la existencia del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid?

Respuestas	Distribución	%
1. Sí	185	62
2. No	61	20
3. NS/NC	50	16
TOTAL	296	100,0 %

Pregunta 2: ¿Cómo lo ha conocido?

Respuestas	Distribución	%
1. A través de ayre	127	42
2. A través de munimadrid	11	3
3. Me informaron directamente en relación a mi puesto	53	17
4. Por casualidad	34	11
5. NS/NC	71	23
TOTAL	296	100,0 %

Pregunta 3: ¿Conoce en detalle el contenido de dicho Código?

Respuestas	Distribución	%
1. Sí	89	30
2. No	153	51
3. NS/NC	54	18
TOTAL	296	100,0 %

Pregunta 4: ¿Considera que su aplicación puede contribuir a la mejora de la gestión?

Respuestas	Distribución	%
1. Sí	103	34
2. Puede ayudar de alguna manera	106	35
3. No	17	5
4. NS/NC	70	23
TOTAL	296	100,0 %

Pregunta 5: Indique cualquier otra aportación que nos ayude a mejorar el Código

Respuestas	
1. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES	2. Antes deberé estudiarlo en profundidad.
3. Darle más difusión para que todos lo conozcan	4. Debe insistirse en el conocimiento de la ética en la gestión de la administración pública
5. Debería darse a conocer ampliamente a todos los empleados del Ayuntamiento.	6. Debería de ir acompañado de una breve charla informativa para hacer hincapié en los puntos más importantes.
7. EL PUNTO ANTERIOR ES CONTESTADO DE MANERA "AMBIGUA" PORQUE ME HA PARECIDO QUE EL CODIGO NO ES MAS QUE UNA REPETICION DE LAS OBLIGACIONES Y DEBERES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS QUE ESTAN MARCADAS EN OTRAS LEYES Y/O DISPOSICIONES EXISTENTES.	8. El conocimiento del mismo es en general excaso. Obligatoriedad del mismo. Algunos apartados requieren de desarrollo y pormenorización.
9. El código debería editarse en folletos o libritos y ponerse en conocimiento tanto del personal municipal como de la ciudadanía.	10. Es innecesario repetir lo que ya dice el Estatuto Básico del Empleado Público, no aporta nada de interés
11. Espero leermelo en breve y entonces podré analizar si necesita alguna aportación o no	12. Gestionar su máxima difusión posible.
13. Ha de buscarse que la implementación del código se realice aunando excelencia y adaptación real al puesto y su desempeño cara al ciudadano y ad intra cara al trabajador de se trate y a su imbricación real y efectiva en el organigrama municipal. Desde aquí les felicito exhorto a continuar.	14. Lo he conocido por esta encuesta
15. MAS DIFUSIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES	16. MAYOR PUBLICIDAD DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN
17. Mayor difusión como clases y, su explicación en profundidad.	18. Mayor difusión y mecanismos de control para saber si se aplica y en que medida.

19. Menos puestos de confianza y mas profesionales en la administración, así mejoraremos, mientras tanto seguimos en el ritmo de cesantías del siglo XIX o XXI, no hemos mejorado hay una superestructura inoperante y que acrecenta la confusión en este Ayto.	20. Podría hacer referencias a actitudes cara al público y a los compañeros (displisencia, indumentaria...).
21. SE DEBERIA DAR A CONOCER A TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID A TRAVES DE CORREO O OTROS MEDIOS DE DIFUSION	22. Se deberían concretar más algunas de las medidas. Se podrían desarrollar en acciones más concretas.
23. Se precisa una mayor difusión del código y, sobre todo de su estado de desarrollo. Es muy importante que los cargos directivos lo asuman, en este momento en la mayoría de los casos lo conocen, ni lo cumplen, ni lo valoran. No así los funcionarios que conocen muy bien la legislación vigente.	24. Seria bueno que no se publicara en dos columnas, para la mejor lectura en la pantalla del ordenador. Lo he conocido por un mail de la Subdirección Gral. Secretaría Téc. Agencia Tributaria Madrid
25. me he limitado a leerla, de la Inspección General de seguimiento desconozco su existencia corporativa.	
TOTAL	25