AYUNTAMIENTO DE MADRID

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

INDICE

CAPÍTULO I 5

Objeto y ámbito de aplicación..... 5

Artículo 1. Objeto. 5

Artículo 2. Ámbito de aplicación. 5

CAPÍTULO II 5

Principios de actuación y buenas prácticas administrativas 5

SECCIÓN 1.ª PRINCIPIOS JURÍDICOS GENERALES 5

Artículo 3. Legalidad. 5

Artículo 4. Seguridad jurídica. .. 6

Artículo 5. Proporcionalidad. 6

Artículo 6. Imparcialidad. 6

SECCIÓN 2.ª PRINCIPIOS GENERALES DE TRANSPARENCIA DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA 7

Artículo 7. Transparencia. 7

Artículo 8. Atención al Ciudadano. 7

Artículo 9. Identificación personal. 8

Artículo 10. Acceso a archivos y registros. 9

Artículo 11. Sistema de Cartas de Servicios. 9

Artículo 12. Publicidad de la programación anual y plurianual. 10

Artículo 13. Sugerencias y reclamaciones. 10

SECCIÓN 3.ª PRINCIPIOS PROCEDIMENTALES 11

Artículo 14. Administración electrónica. 11

Artículo 15. Protección de datos. 12

Artículo 16. Impresos normalizados. 12

Artículo 17. Competencia. 13

Artículo 18. Tramitación administrativa. 13

Artículo 19. Resoluciones y recursos. 14

Artículo 20. Identificación documental. 14

SECCIÓN 4.ª PRINCIPIOS Y MEDIDAS ESPECÍFICAS DE TRANSPARENCIA EN DETERMINADOS PROCEDIMIENTOS.....15

Artículo 21. Contratos públicos. ..15

Artículo 22. Convenios de colaboración. 16

Artículo 23. Gestión indirecta de servicios públicos. 17

Artículo 24. Actividad de fomento. 17

Artículo 25. Planeamiento urbanístico. 18

Artículo 26. Licencias urbanísticas..... 18

CAPÍTULO III 19

Principios éticos y de conducta de los empleados públicos del 19

Ayuntamiento de Madrid 19

Artículo 27. Deberes de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid.....19

Artículo 28. Principios éticos....20

Artículo 29. Principios de conducta. 21

CAPÍTULO IV.....22

Cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas 22

Artículo 30. Comité de Ética Pública. 22

Artículo 31. Seguimiento y cumplimiento del Código.....22

CAPÍTULO V 23

Consideraciones finales 23

Artículo 32. Acceso público y difusión. 23

Artículo 33. Desarrollo. 23

Artículo 34. Eficacia. 23

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto.

El Código de Buenas Prácticas Administrativas (en lo sucesivo, “Código”) tiene por objeto definir los principios, criterios e instrumentos que permitan incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública, el comportamiento ético de los servidores públicos y mejorar las relaciones de confianza entre el Ayuntamiento de Madrid y los ciudadanos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este Código será de aplicación:

a) A la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

b) A los Organismos públicos del Ayuntamiento de Madrid.

c) A las sociedades mercantiles del Ayuntamiento de Madrid o de sus Organismos públicos cuyo capital social sea íntegramente municipal.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de general aplicación, el Ayuntamiento de Madrid adoptará las medidas oportunas para que las entidades no pertenecientes a su sector público que gestionen servicios de titularidad del Ayuntamiento sometan su actuación a los principios recogidos en este Código, en aquello que les resulte de aplicación.

3. A los efectos de este Acuerdo, se entenderá por “Ayuntamiento de Madrid” o por “Ayuntamiento”, los entes, organismos y entidades mencionados en el apartado 1 de este artículo.

CAPÍTULO II

Principios de actuación y buenas prácticas administrativas

SECCIÓN 1.ª PRINCIPIOS JURÍDICOS GENERALES

Artículo 3. Legalidad.

1. El Ayuntamiento actuará en todo momento con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, y aplicará las normas y procedimientos establecidos en la normativa. En particular, velará por que los actos

administrativos que puedan afectar a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos se basen en la ley y no sean contrarios al ordenamiento jurídico.

2. Las potestades administrativas se ejercerán únicamente con la finalidad para las que han sido otorgadas por las disposiciones pertinentes. En particular, el Ayuntamiento evitará utilizar dichas potestades para objetivos que no posean fundamento legal o que no estén motivados por un interés público.

Artículo 4. Seguridad jurídica.

El Ayuntamiento otorgará certeza y confianza a los ciudadanos frente a cambios normativos o de criterio que no sean razonablemente previsibles, con respeto del principio de buena fe, lo que no impedirá la modificación de las normas o de esos criterios instituidos, debiendo el Ayuntamiento de Madrid, en tales casos, justificar de modo explícito y riguroso cualquier cambio que pueda tener efectos negativos en derechos, principios y bienes jurídicamente protegidos o en expectativas legítimas.

Artículo 5. Proporcionalidad.

1. El Ayuntamiento garantizará que las medidas adoptadas sean proporcionales al objetivo que se persigue. En particular, se evitará restringir los derechos de los ciudadanos o imponerles cargas cuando no sean razonables con respecto al objetivo perseguido.

2. Toda actividad del Ayuntamiento tenderá a facilitar el ejercicio por los ciudadanos de sus derechos y libertades en el marco de lo que dispongan las leyes.

Artículo 6. Imparcialidad.

1. El Ayuntamiento de Madrid actuará de manera imparcial, justa y razonable en toda su actividad.

2. En la adopción de actos administrativos, el Ayuntamiento ponderará los intereses particulares de los ciudadanos y los intereses generales y buscará la conciliación entre ambos.

3. La prevalencia del interés público del Ayuntamiento sobre los intereses particulares, en los casos y momentos en que ambos intereses sean incompatibles, exigirá la justificación expresa y racional en la

correspondiente disposición o acto administrativo.

4. El Ayuntamiento podrá introducir diferencias de trato justificadas y objetivas cuando, con su actividad, persiga la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos sociales en que éste se integra sean reales y efectivas, la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, o la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

SECCIÓN 2.ª PRINCIPIOS GENERALES DE TRANSPARENCIA DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

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.

Artículo 8. Atención al Ciudadano.

1. La atención al ciudadano es un servicio básico que garantiza el Ayuntamiento y que tiene como finalidad mejorar y facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

2. Mediante este servicio el Ayuntamiento proporcionará instrumentos de información general sobre los servicios públicos que presta, su estructura orgánica y funcional y la ubicación de sus unidades administrativas, y los procedimientos que se hayan de seguir en las actuaciones ante las distintas unidades administrativas del Ayuntamiento.

Las solicitudes de información general deberán ser resueltas en un plazo no superior a 48 horas.

3. Los ciudadanos podrán obtener la misma información por cualquiera de los canales de atención al ciudadano, ya sea presencialmente, por escrito, telefónicamente o por cualquier medio electrónico.

4. Todos los órganos y unidades administrativas son responsables de mantener actualizada la información de su competencia.

Artículo 9. Identificación personal.

1. En aquellos puestos de trabajo cuya actividad principal sea la atención directa al ciudadano, la identificación de los empleados públicos se realizará por los siguientes medios:

a) Rótulo de despacho. En los despachos de uso individual se colocará en la entrada un rótulo identificativo con el nombre y apellidos del empleado que lo ocupa y el cargo o puesto de trabajo que desempeña; igualmente, en el caso de despachos de utilización común, figurará en el rótulo de despacho la relación de los nombres y apellidos del personal que lo ocupa y el cargo o puesto de trabajo que desempeñan.

b) Rótulo de mesa. En aquellas unidades en las que exista una relación verbal directa con el ciudadano, además del rótulo de despacho, en el caso de que exista, deberá colocarse un rótulo en cada mesa identificando de forma individual el nombre y apellidos del empleado que la ocupa y el puesto de trabajo o la función más significativa que desempeñe.

c) Distintivo personal. En el supuesto de que existiendo relación verbal directa con el ciudadano no haya posibilidad alguna de situar el rótulo de mesa individualizado, la identificación del empleado público se realizará mediante un distintivo personal que, prendido en su ropa, reflejará su nombre, apellidos y la actividad o puesto que desempeñe, de tal forma que el ciudadano pueda leerlo desde una distancia prudencial.

d) Identificación telefónica. Al responder al teléfono, el empleado público identificará la unidad administrativa a la que pertenezca y, cuando le sea solicitado por el ciudadano, se identificará por su nombre o conforme a las reglas de seguridad que estén establecidas.

2. La tarjeta corporativa de identificación personal será el medio común de identificación del personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid, en su actividad profesional. Dicha tarjeta tendrá carácter personal e intransferible y servirá igualmente de acreditación para la entrada en edificios públicos, seguimiento de cumplimiento horario e incorporación de la firma electrónica. Para aquellos empleados o miembros de cuerpos de seguridad, y con motivo de las especiales características de su actividad, se adaptarán las tarjetas corporativas a tales circunstancias, especificando en estos casos los usos correctos de las tarjetas.

Es obligación de todos los empleados cuidar con diligencia esta tarjeta y notificar cualquier pérdida, sustracción o deterioro.

3. Identificación electrónica. En el marco de lo establecido por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, los titulares de órganos superiores y directivos y los empleados públicos utilizarán los distintos sistemas de identificación o firma electrónica que sean establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en sus relaciones con los ciudadanos.

Todos los empleados públicos serán responsables de mantener actualizadas y en vigor sus firmas electrónicas y claves, de cumplir las medidas de seguridad que se determinen y de comunicar cualquier incidencia en la seguridad que se haya podido producir.

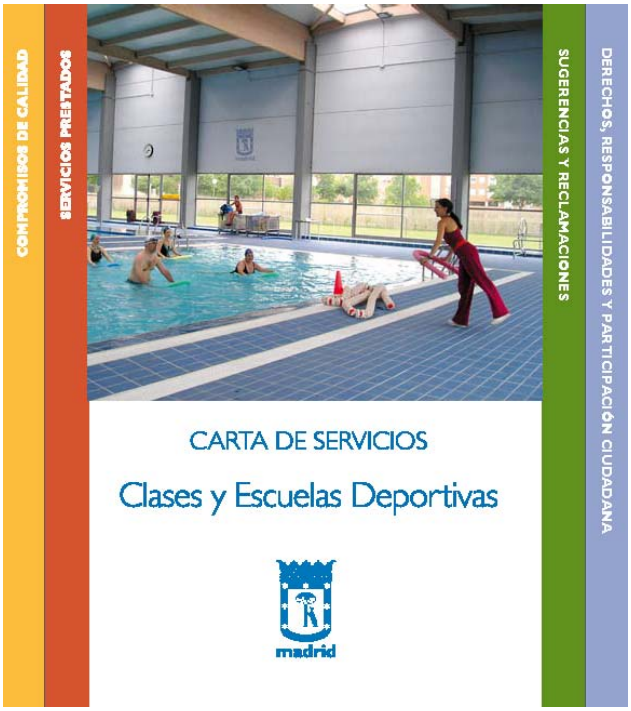
Artículo 10. Acceso a archivos y registros.

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos del Ayuntamiento y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros, en los términos establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de junio de 2004.

2. La denegación de la solicitud para el ejercicio de este derecho deberá efectuarse mediante resolución motivada.

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 através 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.

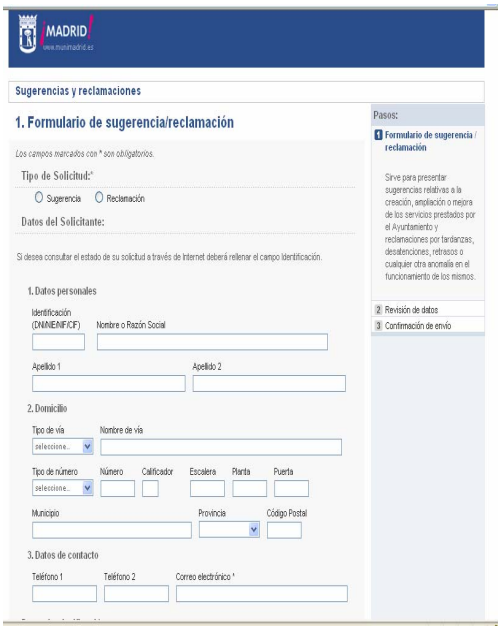
Artículo 12. Publicidad de la programación anual y plurianual.

1. Los programas de actuación, ya sean anuales o plurianuales, que se aprueben por el Ayuntamiento de Madrid definirán objetivos concretos y las actividades y medios necesarios para ejecutarlos, así como el tiempo estimado para su consecución. Igualmente determinarán los órganos responsables de su ejecución.

2. Se promoverán fórmulas para que las personas, individualmente o por medio de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley que las agrupen o representen, puedan participar en el diseño y elaboración de estos programas en los términos en que se determine legalmente.

3. El sitio Web del Ayuntamiento de Madrid contendrá la información sobre los programas y sus objetivos, y las formas de participación contempladas en el apartado 2 de este artículo, que también podrá obtenerse a través del resto de canales establecidos para la atención al ciudadano.

Artículo 13. Sugerencias y reclamaciones.



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

2. Los criterios de calidad que han de regir en las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos serán:

a) Personalización de la respuesta, evitando las cartas tipo.

b) Respuesta ajustada a lo planteado en la sugerencia o reclamación. Deberá hacerse referencia a los informes internos recabados para formular la contestación y a su contenido en el caso en que dichos informes sean determinantes.

c) Análisis y aclaración de los hechos.

d) Omisión de términos técnicos, precisándose su significado cuando su empleo sea necesario.

e) Contestación rápida, procurando que se lleve a cabo dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción. Dicho plazo no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.

3. Anualmente se emitirá un informe-resumen, que se publicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento, y que contendrá los datos relativos a las principales reclamaciones planteadas por los ciudadanos por áreas temáticas, de forma que permita verificar la capacidad y el grado de respuesta del Ayuntamiento respecto de las sugerencias y reclamaciones planteadas.

4. Analizadas las reclamaciones planteadas por el órgano competente en la materia, las distintas unidades administrativas redactarán, anualmente, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas.

SECCIÓN 3.ª PRINCIPIOS PROCEDIMENTALES

Artículo 14. Administración electrónica.

1. El Ayuntamiento impulsará la aplicación y plena efectividad de todos los derechos reconocidos a los ciudadanos en la normativa sobre acceso electrónico a los servicios públicos, para lo cual todas las unidades adaptarán sus procedimientos a los niveles de tramitación electrónica que sean posibles en cada momento. Para ello, colaborarán en el diseño de los procedimientos, en la incorporación de la información al ciudadano, tanto de inicio como de tramitación

de sus expedientes, en la tramitación mecanizada, así como en la modificación de la normativa, organización de la unidad y formas de trabajo, en su caso, para lograr dicha adaptación.

2. Con carácter general, y según la disponibilidad informática del Ayuntamiento, para todos los procedimientos se ofrecerá la posibilidad de su inicio mediante la presentación de la solicitud en registro electrónico, la aportación electrónica de la documentación, el pago electrónico de tasas e impuestos, las notificaciones electrónicas y la consulta electrónica de expedientes.

3. Hasta la plena efectividad de estos derechos se realizarán planes anuales de adaptación por el órgano competente en materia de administración electrónica que contará con la colaboración de todas las unidades implicadas.

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

Artículo 15. Protección de datos.

1. Todas las unidades administrativas del Ayuntamiento que procedan a recabar, registrar y utilizar datos personales deberán cumplir los mandatos contenidos en la legislación de protección de datos personales, en especial, en lo que se refiere a la creación de los ficheros automatizados o manuales que les den soporte, al tratamiento de la información contenida en ellos, a su libre circulación, así como a su confidencialidad.

2. Por el órgano competente se establecerán las principales funciones y obligaciones que el personal del Ayuntamiento de Madrid debe observar y cumplir en el acceso a los datos personales incluidos en todos los sistemas de información municipales, obligaciones a las que se dará la máxima difusión para su conocimiento y que se actualizarán periódicamente.

Artículo 16. Impresos normalizados.

Los impresos que deban utilizarse por los ciudadanos recogerán únicamente los datos que sean indispensables para la resolución del procedimiento y los necesarios para la evaluación del servicio prestado. En concreto, se observarán los siguientes criterios:

a) No se podrán solicitar al ciudadano documentos que se

encuentren en poder del Ayuntamiento de Madrid.

b) Se adecuarán a los manuales e instrucciones de elaboración de impresos y de identidad corporativa.

c) Se cuidará el lenguaje conforme a las prescripciones establecidas en el manual de lenguaje administrativo del Ayuntamiento de Madrid.

d) Se informará de forma clara del uso que se realizará de los datos solicitados, se identificará a la unidad responsable del tratamiento y se incluirán todas las prescripciones que se determinen por la normativa.

e) Se elaborarán de forma que sea posible su difusión y publicación electrónica en todo caso.

f) Se incorporarán, en los canales de información del Ayuntamiento, como parte de la información del procedimiento o de los servicios a los que se refieran.

Artículo 17. Competencia.

1. En caso de que se dirija una solicitud para iniciar un procedimiento a un órgano o a una unidad administrativa que no sea la competente para tramitarla, se garantizará que el expediente en cuestión se remita a la unidad competente sin demoras injustificadas.

2. La unidad administrativa que originariamente recibió la solicitud notificará al interesado la remisión e indicará el nombre de la unidad administrativa competente.

Artículo 18. Tramitación administrativa.

1. Los ciudadanos tendrán derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como a recibir información y orientación acerca de los requisitos exigidos para las actuaciones que se propongan realizar y de los plazos de tramitación.

2. En el diseño y revisión de los procedimientos administrativos se establecerá como primer objetivo la simplificación en la tramitación en aquello que concierne a los ciudadanos.

3. Los procedimientos administrativos deberán ser objeto de revisión aplicando los principios básicos de reducción o eliminación de la documentación no imprescindible, solicitud de los datos estrictamente necesarios, utilización de todos los medios electrónicos al alcance de la Administración, actualización de la información necesaria con indicación de los formularios, formas de entrega y plazos, utilización de declaraciones responsables, autorizaciones de solicitud de información a otras Administraciones y todos aquellos

que redunden en una mayor sencillez, claridad y facilidad para los ciudadanos.

4. En el momento de aprobar un procedimiento se justificará el cumplimiento de los principios señalados anteriormente o las razones objetivas que imposibiliten su aplicación inmediata, así como las propuestas de mejora que sobre las tramitaciones anteriores se introducen y las iniciativas adoptadas para la incorporación del acceso electrónico.

Artículo 19. Resoluciones y recursos.

1. Los órganos y unidades no adoptarán resoluciones basadas en motivos indeterminados e inconcretos o que no contengan un razonamiento aplicable al caso, utilizando un lenguaje comprensible para el ciudadano y explicando los términos o expresiones técnicas, reduciendo su uso a lo estrictamente necesario.

2. Se notificará por escrito todo acto o resolución que afecte a los derechos o intereses legítimos de los ciudadanos, en papel o mediante las formas de notificación electrónica que estén habilitadas y a las que haya prestado su conformidad.

3. Los órganos y unidades administrativas adoptarán las medidas oportunas para que todo escrito se conteste en forma y en un plazo razonable, sin indebidas dilaciones y, en cualquier caso, antes de transcurrido el período que establezca la normativa aplicable.

4. Las notificaciones de las resoluciones dictadas por los órganos del Ayuntamiento de Madrid indicarán el recurso que proceda, el plazo de interposición y el órgano ante el que ha de interponerse.

5. Las unidades administrativas del Ayuntamiento procurarán elaborar modelos y formularios que faciliten la interposición de recursos administrativos por los ciudadanos con la información necesaria para el ejercicio de este derecho.

Artículo 20. Identificación documental.

1. En la notificación de las resoluciones y acuerdos administrativos, incluso referidos a actos de trámite, el Ayuntamiento identificará siempre a la autoridad que los dictó, con indicación de su nombre y del cargo que ostenta. Asimismo, se hará constar la dirección postal, el teléfono y la dirección institucional de correo electrónico a que el interesado podrá dirigir sus solicitudes de información adicional en relación con el acto notificado, y que serán contestadas por el medio solicitado por el interesado en el procedimiento.

2. Asimismo, para facilitar la actividad del ciudadano, los documentos administrativos incorporarán, en su caso, el número de referencia del expediente que corresponda, así como la naturaleza del trámite administrativo que se esté realizando.

3. Las contestaciones de información adicional a que se

refiere el apartado primero tendrán carácter meramente informativo para el solicitante, si bien no tendrán efectos en la interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción.

SECCIÓN 4.ª PRINCIPIOS Y MEDIDAS ESPECÍFICAS DE TRANSPARENCIA EN DETERMINADOS PROCEDIMIENTOS

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 másventajosa. 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 23. Gestión indirecta de servicios públicos.

1. El Ayuntamiento de Madrid velará por que la gestión indirecta de los servicios públicos se realice dando cumplimiento a los principios y criterios de eficiencia, calidad y equidad.

2. Los adjudicatarios que gestionen servicios públicos titularidad del Ayuntamiento deberán regirse en su actuación por el principio de transparencia en la gestión.

3. Los pliegos de cláusulas administrativas y los pliegos de prescripciones técnicas o, en su caso, el anteproyecto de explotación del servicio público, contendrán las previsiones necesarias para garantizar en la ejecución del contrato la efectividad de los derechos de los usuarios del servicio público, definidos en el régimen jurídico básico del correspondiente servicio.

En este sentido, deberá preverse, al menos, la posibilidad de que los usuarios:

a) Dispongan de mecanismos adecuados para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, que habrán de ser contestadas de forma razonada, y se prevean instrumentos para que las mismas sean conocidas por el órgano responsable del seguimiento de la prestación del servicio.

b) Puedan exigir del Ayuntamiento de Madrid el ejercicio de sus facultades de dirección, inspección y control y, en su caso, la adopción de medidas para la subsanación de las irregularidades que eventualmente se hayan acreditado.

c) Tengan garantizado un tratamiento igualitario en el uso del servicio, velando particularmente por el cumplimiento de esta obligación para el caso de las personas con discapacidad.

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.

Artículo 25. Planeamiento urbanístico.

1. El Ayuntamiento dispondrá de una sección en el sitio Web municipal dedicada al urbanismo.

2. El Plan General de Ordenación Urbana (PGOU), así como sus modificaciones, serán publicados en dicho sitio.

Artículo 26. Licencias urbanísticas.

Principios generales.

1. Todas las unidades gestoras de licencias urbanísticas tendrán como criterio prioritario resolver las solicitudes en los plazos establecidos por la normativa vigente.

2. El personal encargado de gestionar las licencias urbanísticas actuará siempre con objetividad, imparcialidad y de forma independiente de intereses personales o corporativos.

3. Dentro de las posibilidades marcadas por la normativa urbanística el Ayuntamiento de Madrid reducirá al máximo los supuestos sometidos a licencia previa, primando este criterio en las revisiones y adaptaciones cuando surjan nuevas actividades.

4. Los titulares de los órganos superiores y directivos de los que dependan las unidades de concesión de licencias urbanísticas serán responsables de controlar la gestión y elaborar una memoria anual de actividad, que será pública y en la que se refleje el cumplimiento de los objetivos y principios básicos de actuación.

Mejora de la gestión administrativa.

5. Se facilitarán a los ciudadanos el apoyo y asesoramiento personalizado que puedan requerir en los procesos de información, preparación de documentos, presentación de solicitudes y conocimiento de los expedientes en los que ostenten la condición de interesados, con objeto de agilizar su tramitación administrativa.

6. Los sistemas informáticos sirven de soporte a la gestión de estos expedientes y deberán asegurar el control de la gestión de la tramitación de las licencias, facilitar información de los procesos administrativos y dotar de eficacia a los procedimientos.

7. Se potenciará la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid, facilitando el cumplimiento de la normativa en materia de administración electrónica.

8. Se publicará y se mantendrá actualizada la normativa e interpretaciones que de la misma se apliquen en todas las unidades gestoras al objeto de mantener la uniformidad necesaria en la aplicación de la normativa reguladora de las licencias urbanísticas.

9. Los titulares de los órganos directivos responsables de la concesión de licencias potenciarán la consulta urbanística común para dotar de mayor seguridad jurídica a los ciudadanos respecto del régimen urbanístico aplicable en un determinado emplazamiento.

CAPÍTULO III

Principios éticos y de conducta de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid

Artículo 27. Deberes de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid.

De conformidad con lo previsto en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico.

Asimismo, deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez,

promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

Los principios y reglas establecidos en este Capítulo informarán la interpretación y aplicación del régimen disciplinario de los empleados públicos.

Artículo 28. Principios éticos.

De conformidad con lo previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público, los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid deberán respetar los siguientes principios éticos:

1. Respetarán la Constitución y el resto de normas que integran el ordenamiento jurídico.

2. Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas hacia la imparcialidad y el interés común, al margen de cualquier otro factor que exprese posiciones personales, familiares, corporativas, clientelares o cualesquiera otras que puedan colisionar con este principio.

3. Ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración y con sus superiores, compañeros, subordinados y con los ciudadanos.

4. Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

5. Se abstendrán en aquellos asuntos en los que tengan un interés personal, así como de toda actividad privada o interés que pueda suponer un riesgo de plantear conflictos de intereses con su puesto público.

6. No contraerán obligaciones económicas ni intervendrán en operaciones financieras, obligaciones patrimoniales o negocios jurídicos con personas o entidades cuando pueda suponer un conflicto de intereses con las obligaciones de su puesto público.

7. No aceptarán ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada, por parte de personas físicas o entidades privadas.

8. Actuarán de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y vigilarán la consecución del interés general y el

cumplimiento de los objetivos de la organización.

9. No influirán en la agilización o resolución de trámite o procedimiento administrativo sin justa causa y, en ningún caso, cuando ello comporte un privilegio en beneficio de los titulares de los cargos públicos o su entorno familiar y social inmediato o cuando suponga un menoscabo de los intereses de terceros.

10. Cumplirán con diligencia las tareas que les correspondan o se les encomienden y, en su caso, resolverán dentro de plazo los procedimientos o expedientes de su competencia.

11. Ejercerán sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público absteniéndose no sólo de conductas contrarias al mismo, sino también de cualesquiera otras que comprometan la neutralidad en el ejercicio de los servicios públicos.

12. Guardarán secreto de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.

Artículo 29. Principios de conducta.

De conformidad con lo previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público, los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid deberán observar los siguientes principios de conducta:

1. Tratarán con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos.

2. El desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo se realizará de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos.

3. Obedecerán las instrucciones y órdenes profesionales de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.

4. Informarán a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

5. Administrarán los recursos y bienes públicos con austeridad, y no los utilizarán en provecho propio o de personas allegadas. Tendrán, asimismo, el deber de velar por su conservación.

6. Se rechazará cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal.

7. Garantizarán la constancia y permanencia de los documentos para su transmisión y entrega a sus posteriores responsables.

8. Mantendrán actualizada su formación y cualificación.

9. Observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.

10. Pondrán en conocimiento de sus superiores o de los órganos competentes las propuestas que consideren adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones de la unidad en la que estén destinados.

CAPÍTULO IV

Cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas

Artículo 30. Comité de Ética Pública.

Con el objeto de realizar funciones de asesoramiento, informe, seguimiento y evaluación de la aplicación de los principios, criterios e instrumentos contenidos en el presente Código, el titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública procederá a crear un Comité de Ética Pública, estableciendo su régimen de organización y funcionamiento, así como a la designación de sus miembros.

Asimismo, el citado Comité será competente para informar los códigos deontológicos, de conducta y de buenas prácticas administrativas que sectorialmente puedan desarrollarse en aplicación de los principios establecidos en el presente Acuerdo.

Artículo 31. Seguimiento y cumplimiento del Código.

1. Dentro del Plan Anual de la Inspección General de Servicios, se incluirán los oportunos mecanismos de control que tengan por objeto detectar el grado de cumplimiento de los principios, criterios e instrumentos previstos en el presente Código.

Anualmente, por la Inspección General de Servicios, se elaborará un informe en el que se dará cuenta del seguimiento y cumplimiento del Código. Dicho informe será remitido, para su conocimiento, debate y consideración, a la Comisión Permanente de Hacienda y Administración Pública del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, previo conocimiento del Comité de Ética Pública.

2. El Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid concretará, anualmente, el conjunto de acciones formativas y otras iniciativas que atiendan a la divulgación y el conocimiento del conjunto de principios e instrumentos previstos en el presente Código.

3. La Administración del Ayuntamiento de Madrid promoverá las actuaciones necesarias para que el sistema de evaluación del desempeño que se establezca, en aplicación de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, incluya, dentro de la valoración de la conducta profesional del empleado, criterios que permitan la observancia de los

deberes y principios establecidos en este Código.

CAPÍTULO V

Consideraciones finales

Artículo 32. Acceso público y difusión.

El Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias para garantizar que este Código reciba amplia difusión entre las distintas oficinas públicas, unidades administrativas, empleados públicos, y los ciudadanos. En concreto, se garantizará su publicidad, entre otros medios, a través del sitio Web municipal y de su intranet, Ayre.

Artículo 33. Desarrollo.

El titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública desarrollará cuantas medidas sean necesarias para llevar a efecto lo dispuesto en el presente Código, así como para resolver las dudas que puedan surgir en su interpretación y aplicación.

Artículo 34. Eficacia.

Las medidas incluidas en el presente Código, surtirán efectos desde la fecha de su publicación. No obstante, la efectiva implantación aquellas medidas que requieran del desarrollo de medios técnicos, organizativos o tecnológicos adicionales se realizarán a lo largo del año 2009 y conforme a las disponibilidades presupuestarias.