

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

66

MADRID

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Área de Gobierno de Vicealcaldía

Acuerdo de 23 de marzo de 2023, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid y se modifica el Acuerdo de 5 de septiembre de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía:

La excelencia en el desempeño del trabajo constituye una nueva exigencia que debe guiar la prestación de los servicios públicos en la sociedad contemporánea, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales.

La aprobación de un código de buenas prácticas profundiza en esta forma de desarrollar el trabajo administrativo, con el doble objetivo de visibilizar las múltiples buenas prácticas que ya se aplican en el Ayuntamiento de Madrid y de servir de inspiración y motivación para alcanzar la excelencia en el trato con los ciudadanos y en la prestación de servicios públicos.

El Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid es el instrumento específicamente diseñado para identificar, documentar y difundir buenas prácticas realizadas en el seno de Administración municipal. A tales efectos, el Código establece unos criterios sobre la orientación que ha de guiar las buenas prácticas que se incluyan, así como una metodología que permitirá documentar, con criterios comunes de clasificación, todas las que hayan sido puestas en marcha por los distintos servicios municipales. De esta manera, podrá generarse un repositorio común para su consulta, facilitando así su difusión.

Con ello se consigue, no solo la transparencia y publicidad de las buenas prácticas actualmente desarrolladas, sino que también se promueve su incremento sustantivo y posible extensión a otros servicios donde puedan replicarse, provocando así la transferencia de conocimiento dentro de la organización municipal. En este sentido, la aprobación del Código conseguirá una mayor visibilidad de este proceso y contribuirá a que los distintos agentes implicados en la gestión pública dispongan de un aliciente adicional para la aplicación de buenas prácticas.

Finalmente, como consecuencia de la aprobación del Código, es necesario atribuir la competencia para su gestión, para lo cual se modifica el Acuerdo 5 de septiembre de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17.1 b) y h), y 17.2 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, y en el artículo 19 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, a propuesta de la Coordinadora General de la Alcaldía, que eleva la Secretaria de la Junta de Gobierno y previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su reunión de 23 de marzo de 2023,

ACUERDA

Primero.—Aprobar el Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid, que se inserta como anexo al presente acuerdo.

Segundo.—Queda sin efecto el 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, así como cuantas disposiciones se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo establecido en el presente acuerdo.

Tercero.—Modificar el Acuerdo de 5 de septiembre de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía, en los términos que se indican a continuación:

En el apartado 7.º, se añade un punto 1.4 denominado “Buenas Prácticas” que queda redactado en los siguientes términos:

“1.4. Buenas Prácticas.

Gestionar el Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid”.

Cuarto.—Se faculta al titular de la Coordinación General de la Alcaldía para dictar las resoluciones que sean necesarias para el desarrollo y la ejecución del presente acuerdo, así como para resolver las dudas que pudieran surgir en su interpretación y aplicación.

Quinto.—El presente acuerdo surtirá efectos desde la fecha de su adopción, sin perjuicio de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y en el “Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid”.

Sexto.—Del presente acuerdo se dará cuenta al Pleno, a fin de que quede enterado.

ANEXO

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

1. *Concepto y naturaleza*

1.1. El Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, el Código) es el instrumento para identificar, documentar y promover la aplicación de buenas prácticas en el Ayuntamiento de Madrid.

1.2. El Código tiene una naturaleza orientadora de toda la actividad municipal.

2. *Finalidades*

El Código tiene las siguientes finalidades:

- Promover una cultura administrativa presidida por la innovación, la excelencia y la vocación de servicio público, más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales.
- Facilitar la transferencia de conocimiento dentro de la organización municipal para la mejora continua de los servicios públicos.
- Definir una metodología común para la identificación y documentación de las buenas prácticas municipales.
- Crear un repositorio único de buenas prácticas municipales y establecer los criterios para su gestión.
- Aumentar las buenas prácticas desarrolladas por los distintos servicios municipales y facilitar su más amplia consulta y difusión.

3. *Ámbito de aplicación y órganos competentes*

3.1. El Código resulta de aplicación a todas las áreas municipales, a los distritos, a los organismos públicos y a las empresas del Ayuntamiento de Madrid cuyo capital sea íntegramente municipal.

3.2. La Junta de Gobierno determinará el órgano competente para la gestión del Código, que comprenderá las siguientes funciones:

- Recibir y tramitar las solicitudes de inscripción, modificación o baja en el Código.
- Comprobar el cumplimiento de los requisitos previstos en los apartados 4 y 8.
- Comprobar la cumplimentación de la información prevista en el anexo II.
- Realizar el requerimiento anual previsto en el apartado 7.4.
- Revisar de oficio el contenido del Código en los supuestos previstos en el apartado 7.5.
- Publicar el Código y difundir su contenido.
- Actuar como órgano de apoyo e intermediación entre el órgano promotor de la buena práctica y el órgano que pretenda replicarla en otro ámbito, en colaboración con el órgano directivo competente en materia de calidad.
- Elaborar un informe anual en el que se detallen las novedades y actualizaciones incluidas en el Código en el correspondiente período.

3.3. Los órganos directivos serán responsables de solicitar la inscripción, modificación o baja en el Código de las buenas prácticas en el ámbito de sus respectivas competencias y conforme a lo previsto en el apartado 9.

4. *Concepto y requisitos*

4.1. Se considera buena práctica una forma óptima de tramitar un procedimiento administrativo, prestar un servicio público, realizar un trámite o ejecutar una actividad que cambia la forma habitual de realizarla obteniendo una mejora cualitativa.

4.2. La buena práctica deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser innovadora.
- b) Ser eficaz, obteniendo los resultados deseados e implicando un impacto positivo en el ámbito en el que se ha desarrollado.
- c) Ser sostenible en el tiempo, manteniendo y produciendo efectos y resultados duraderos.
- d) Ser replicable y transferible a otros servicios públicos distintos de aquel en el que se generó.

4.3. No tendrá la consideración de buena práctica:

- a) El cumplimiento ordinario de obligaciones legales.
- b) La aprobación de ordenanzas o reglamentos.
- c) La realización de obras públicas.

5. *Clasificación*

Las buenas prácticas responderán a la clasificación prevista en el anexo I.

6. *Contenido*

El Código incluirá para cada una de las buenas prácticas la información prevista en el anexo II.

7. *Gestión del Código*

7.1. El Código se gestionará a través de una aplicación informática común y se mostrará en formato electrónico.

7.2. El Código se actualizará permanentemente, mediante el procedimiento de inscripción, modificación y baja de buenas prácticas establecido en el apartado 9, sin que resulte necesaria su aprobación formal.

7.3. Las inscripciones, modificaciones y bajas de buenas prácticas se realizarán en el plazo máximo de un mes desde que se soliciten, conforme a lo previsto en el apartado 9.

7.4. Sin perjuicio de lo anterior, el órgano competente para la gestión del Código realizará un requerimiento anual a todos los órganos directivos municipales para que soliciten la inscripción de nuevas buenas prácticas o la actualización de las ya inscritas en el Código.

7.5. En caso de que se produzcan cambios organizativos, las referencias a los órganos responsables que se realizan en el anexo II.4 se entenderán realizadas al órgano que en cada caso ostente la competencia en la materia a la que se refiera la actuación.

Cuando tal identificación no fuera posible, el órgano competente para la gestión del Código procederá de oficio a su modificación para adaptarlo a los cambios organizativos producidos.

8. *Criterios de inscripción*

La inscripción de buenas prácticas en el Código, o su modificación, se realizará con arreglo a los siguientes criterios:

- a) La denominación de cada buena práctica:
 - 1.º Evitará toda referencia a normas, disposiciones, fechas, períodos, años o números de convocatorias.
 - 2.º Evitará siglas o abreviaturas.
- b) La inscripción se referirá a una sola buena práctica, sin que puedan agruparse varias bajo una misma inscripción.

- c) La inscripción de la buena práctica será única, con independencia del número de órganos implicados en su desarrollo.
- d) La inscripción de la buena práctica será innovadora, no pudiendo formar parte del Código aquellas buenas prácticas que tengan idéntico o similar contenido a otra ya inscrita con anterioridad.

9. *Inscripción, modificación y baja de buenas prácticas*

9.1. Los órganos directivos, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán:

- a) Solicitar la inscripción en el Código de las buenas prácticas.
- b) Solicitar la modificación de las buenas prácticas, cuando se hayan producido cambios que les afecten o resulte necesario completar, modificar o ampliar la información que contiene el Código.
- c) Solicitar la baja de las buenas prácticas cuando hayan dejado de aplicarse.

9.2. Las solicitudes de inscripción, modificación o baja se tramitarán por el órgano directivo competente a través del formulario electrónico habilitado a tales efectos en la intranet municipal. En dicho formulario se cumplimentará la información prevista en el anexo II.

9.3. El órgano competente para la gestión del Código, analizará las solicitudes realizadas con arreglo a los criterios previstos en los apartados 4 y 8.

Como resultado del análisis realizado, podrá incorporar cambios en la solicitud formulada, que serán comunicados al órgano directivo solicitante para su valoración.

9.4. Recibida dicha valoración, el órgano competente incorporará al Código las inscripciones, modificaciones o bajas solicitadas, que serán comunicadas al órgano directivo solicitante junto con los cambios finalmente incorporados.

10. *Publicidad*

10.1. Las buenas prácticas implementadas por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos públicos o empresas de capital íntegramente municipal, deberán ser inscritas en el Código con carácter previo a cualquier otra forma de difusión o publicidad.

10.2. El Código y las buenas prácticas en él incorporadas, se publicarán en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

ANEXO I

BUENAS PRÁCTICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

1. *Liderazgo y estrategia*

1.1. Las buenas prácticas sobre liderazgo promoverán:

- a) La actuación comprometida con la ética pública.
- b) La flexibilidad para adaptarse a los cambios.
- c) La prevención del fraude y de los conflictos de intereses.
- d) La generación de confianza y compromiso profesional con la organización municipal.

1.2. Las buenas prácticas sobre estrategia promoverán:

- a) La definición de la misión, visión y valores de la Administración municipal.
- b) La planificación, definición y evaluación de los objetivos de las políticas públicas.
- c) La gestión por proyectos y con criterios de calidad en los distintos ámbitos de la actividad administrativa.
- d) La prevención y gestión de los eventuales riesgos de la organización municipal.

1.3. Las buenas prácticas sobre liderazgo y estrategia se clasifican en las siguientes categorías:

- a) Valores éticos.
- b) Planificación y estrategias.
- c) Modelos de excelencia.

2. *Personas y conocimiento*

2.1. Las buenas prácticas sobre personas promoverán:

- a) La formación continua como impulso del desarrollo personal e innovación en los servicios públicos.
- b) La identificación y retención del talento.

- c) El desarrollo de entornos laborales seguros.
- d) La mejora de la productividad y la evaluación del desempeño laboral.
- 2.2. Las buenas prácticas sobre conocimiento promoverán:
 - a) Formas y entornos de trabajo que favorezcan el intercambio de ideas y conocimientos entre los distintos servicios municipales.
 - b) El mantenimiento de la memoria institucional de la organización municipal.
 - c) La integración del conocimiento como un valor añadido dentro de los procesos administrativos.
 - d) La transformación de la información en un recurso estratégico que facilite la toma de decisiones.
- 2.3. Las buenas prácticas sobre personas y conocimientos se clasifican en las siguientes categorías:
 - a) Planificación y gestión de recursos humanos.
 - b) Formación y motivación de recursos humanos.
 - c) Intercambio y transferencia de conocimiento.
- 3. *Gobernanza, Administración y normativa*
 - 3.1. Las buenas prácticas sobre gobernanza promoverán:
 - a) La participación en redes nacionales e internacionales.
 - b) La proyección internacional de la ciudad.
 - c) La participación ciudadana en las políticas públicas.
 - d) La búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas.
 - 3.2. Las buenas prácticas sobre Administración promoverán:
 - a) La proximidad en la prestación de los servicios públicos.
 - b) La generación de modelos organizativos flexibles y adaptables a entornos cambiantes.
 - c) La colaboración y coordinación entre órganos administrativos y con las restantes Administraciones públicas, para garantizar la coherencia de las políticas municipales.
 - d) La mejora y simplificación de los procesos internos.
 - 3.3. Las buenas prácticas sobre normativa promoverán:
 - a) La evaluación ex ante y ex post de las ordenanzas y reglamentos municipales.
 - b) La utilización de un lenguaje claro y comprensible en las disposiciones y actos municipales.
 - c) El conocimiento y accesibilidad del ordenamiento jurídico municipal.
 - d) La mejora de los procedimientos de elaboración de la normativa municipal.
 - 3.4. Las buenas prácticas sobre gobernanza, Administración y normativa se clasifican en las siguientes categorías:
 - a) Participación en redes.
 - b) Organización administrativa.
 - c) Marco normativo.
- 4. *Transparencia y comunicación*
 - 4.1. Las buenas prácticas en materia de transparencia y comunicación promoverán:
 - a) La publicación periódica y actualizada de la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia en el funcionamiento y control de la actuación pública.
 - b) El acceso a los datos abiertos por defecto por cualquier ciudadano, para que puedan ser libremente reutilizados y compartidos.
 - c) La difusión de la información municipal a través de nuevos canales y dispositivos de comunicación, así como su accesibilidad.
 - d) La mejora de la comunicación organizacional interna.
 - 4.2. Las buenas prácticas sobre transparencia y comunicación se clasifican en las siguientes categorías:
 - a) Publicidad activa.
 - b) Disponibilidad y reutilización de datos.
 - c) Comunicación y canales.

5. *Gestión económico-financiera*

5.1. Las buenas prácticas sobre gestión económico-financiera promoverán:

- a) La eficacia en la utilización de los recursos públicos.
- b) La estabilidad presupuestaria y la sostenibilidad financiera.
- c) La facilidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- d) La mejora de los sistemas de gestión de ingresos y gastos municipales.

5.2. Las buenas prácticas sobre gestión económico-financiera se clasifican en las siguientes categorías:

- a) Gestión presupuestaria.
- b) Gestión tributaria.
- c) Optimización y control del gasto.

6. *Infraestructuras y servicios*

6.1. Las buenas prácticas sobre infraestructuras y servicios promoverán:

- a) La optimización de los procesos de mantenimiento.
- b) La incorporación de innovaciones tecnológicas en la gestión de infraestructuras y servicios.
- c) La accesibilidad universal.
- d) La prestación de servicios con capacidad de respuesta, resiliencia y flexibilidad.

6.2. Las buenas prácticas sobre infraestructuras y servicios se clasifican en las siguientes categorías:

- a) Mantenimiento de infraestructuras y servicios.
- b) Gestión de infraestructuras y servicios.
- c) Seguridad y autoprotección.

7. *Tecnología*

7.1. Las buenas prácticas sobre tecnología promoverán:

- a) La innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos.
- b) La seguridad del entorno digital municipal y la protección de los datos de carácter personal.
- c) La accesibilidad de los servicios digitales y la capacitación de sus usuarios.
- d) El uso responsable de la inteligencia artificial.

7.2. Las buenas prácticas sobre tecnología se clasifican en las siguientes categorías:

- a) Servicios digitales.
- b) Big data.
- c) Sistemas y tecnologías de la información.

8. *Sostenibilidad*

8.1. Las buenas prácticas sobre sostenibilidad promoverán:

- a) La reducción del impacto ambiental de las actividades desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid.
- b) La promoción del uso responsable de la energía.
- c) El uso de tecnologías más eficientes y menos intensivas en la emisión de gases de efecto invernadero.
- d) La conservación de espacios protegidos por su valor ecológico, biológico, cultural o paisajístico o de áreas de alto valor para la biodiversidad.

8.2. Las buenas prácticas sobre sostenibilidad se clasifican en las siguientes categorías:

- a) Eficiencia energética.
- b) Mejora ambiental.
- c) Conservación y gestión de espacios protegidos.

ANEXO II

CONTENIDO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

1. *Denominación.*—Denominación de la buena práctica, teniendo en cuenta que la denominación de cada buena práctica:

1.º Evitará toda referencia a normas, disposiciones, fechas, períodos, años o números de convocatorias.

2.º Evitará siglas o abreviaturas.

2. *Código identificativo.*—Código identificativo asignado a cada buena práctica.

3. *Categoría.*—Clasificación de la buena práctica en alguna de las categorías y subcategorías previstas en el anexo I.

4. *Órgano responsable.*—Identificación del área de gobierno, distrito, organismo público o empresa pública en el que se desarrolla la práctica y de su órgano directivo responsable, precisando una dirección de correo electrónico corporativo de contacto.

5. *Descripción.*—Resumen del objetivo y finalidad de la buena práctica, destacando sus aspectos más innovadores respecto a otras soluciones estándar o habituales.

Deberá identificarse el programa, política, proyecto o necesidad en la que se enmarca la práctica, destacando cuál era la necesidad no cubierta o potencialmente mejorable y cómo la práctica ofrece una respuesta de valor.

6. *Implantación y desarrollo.*—Antecedentes y descripción del proceso seguido para la implementación y desarrollo de la práctica.

7. *Impacto.*—Descripción de los resultados obtenidos con la aplicación de la buena práctica y su evaluación, resaltando sus efectos positivos e identificando las personas o entidades beneficiadas.

8. *Actores.*—Identificación de los actores involucrados en el proceso de diseño, implementación y evaluación de la práctica, con indicación de si ha habido participación de la ciudadanía en alguna fase del proceso.

9. *Replicabilidad.*—Análisis de la posibilidad de utilizar la práctica en otros ámbitos o entornos.

Deberán indicarse los medios personales, materiales, económicos, informáticos o de cualquier otro tipo necesarios para la implementación, desarrollo y evaluación de la práctica.

Asimismo, deberán precisarse las condiciones necesarias para que la práctica sea eficaz y sostenible en el tiempo, así como amenazas internas o externas que puedan condicionar dicha eficacia o sostenibilidad.

10. *Difusión y documentación.*—Identificación de los canales de difusión (prensa, radio, televisión, foros, redes sociales, web, Ayre), así como de la documentación relativa a la práctica, incorporando links a los correspondientes documentos o contenidos.

Madrid, a 23 de marzo de 2023.—La Directora de la Oficina de la Secretaría de la Junta de Gobierno, Carmen Toscano Ramiro.

(03/5.083/23)

