

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS: Compromiso Ético

Administración Municipal
de Alcobendas



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

PRESENTACIÓN 3

INTRODUCCIÓN..... 4

A QUIÉN VA DIRIGIDO4

Responsabilidad de los empleados,
directivos y otros líderes de la
organización

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO 4

Comité de Ética

VALORES DE LA INSTITUCIÓN5

Orientación al ciudadano

Austeridad, conciencia de costes y
transparencia

Participación de los ciudadanos

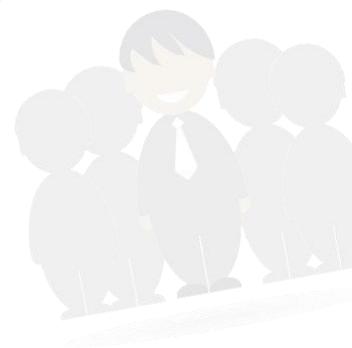
Orientación a objetivos y resultados

Cultura de participación,
innovación y mejora

Cultura de colaboración y coordinación

**EMBAJADORES DE LA
MARCA ALCOBENDAS..... 12**

ANEXOS13



Conscientes de que el sector público debe mantener una conducta ejemplar hacia sus ciudadanos y resto de grupos de interés (proveedores, sociedad, asociaciones, empresas y comercios...), los trabajadores del Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos presentamos este *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético*.

Este compromiso ético incorpora las opiniones proporcionadas a través de los grupos de discusión formados con personal de diferentes categorías profesionales, así como a través de la encuesta de opinión llevada a cabo sobre el borrador final.

Los valores y principios aquí contenidos y los comportamientos de éxito asociados, vienen a evidenciar cómo ha de ser la conducta y la relación que esta Administración Municipal de Alcobendas se compromete a mantener tanto internamente entre los propios empleados, como hacia el exterior.

Comprendemos que esta relación debe establecerse sobre la base de la confianza y, para ello, tenemos que dar garantías de que los empleados de esta Administración actuaremos con eficacia y con la máxima integridad profesional.

Aunque los trabajadores de esta institución trabajamos en diferentes departamentos, sectores, patronatos, empresas públicas..., esto no ha de impedir que debamos estar unidos por valores y estándares de conducta comunes que evidencien una sólida cultura de excelencia. Siendo, por tanto, estos valores y estándares los que quedan articulados en este compromiso.

Los trabajadores de la Administración Municipal de Alcobendas

Es siempre bonito empezar una carta dando las gracias. Y en esta ocasión, con más motivo aún. Este *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético* ha sido realizado entre los empleados públicos de Alcobendas, cuyo compromiso con su ciudad y con el servicio público tiene siempre presente el objetivo de ir más allá. Un manual hecho entre los propios componentes del Ayuntamiento de Alcobendas debe suponer para todos una gran exigencia; es una *obligación pública contraída* y a la que todos los trabajadores de esta institución nos comprometemos a evidenciar a través de nuestras conductas y comportamientos.

Si hay algo que debe acompañar siempre —y bajo cualquier circunstancia— a los servidores públicos es su rectitud de conducta y de compromiso ético en su quehacer diario, velando por los intereses generales, desempeñando con excelencia las tareas asignadas y confiando siempre en hacer brillar nuestro trabajo, porque eso hará que la calidad de vida de los vecinos de la ciudad para la que trabajamos sea mejor.

Espero este sea un manual abierto y capaz de evolucionar con los tiempos. Y confío en que resulte útil para nuestro trabajo de cada día.

Gracias a todos por hacerlo; gracias por leerlo y gracias por cumplirlo.

Rafael Sánchez Acera
Alcalde de Alcobendas



■ INTRODUCCIÓN

Este *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético* institucional perfila los valores y comportamientos que deben guiar a quienes prestamos un servicio público desde el Ayuntamiento de Alcobendas, sus patronatos y empresas municipales en todas las actividades relacionadas con nuestros deberes profesionales.

Comprometiéndonos con estos valores y desempeñando los comportamientos adecuados, contribuimos al fortalecimiento de una *cultura ética* que favorezca la generación de la confianza e integridad de todas las instituciones públicas.

Este *Compromiso Ético* no tiene carácter sancionador, sino que su objetivo es reforzar el código de conducta al que hace referencia el *Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*¹ (artículos 52, 53 y 54), debiendo considerarse junto con otros documentos relacionados con esta materia suscritos por nuestra institución:

- *Código de Buen Gobierno Local FEMP*, al que nos adherimos el 28 de febrero de 2017.
- *Protocolo de Transparencia y Buen Gobierno de Alcobendas*, de diciembre de 2014.

■ A QUIÉN VA DIRIGIDO

Responsabilidad de los empleados, directivos y otros líderes de la organización

Todos los servidores públicos de la institución estamos sujetos al contenido de este manual y, con independencia de la relación de servicio, puesto desempeñado o entidad municipal a la que se pertenezca, debemos actuar de manera coherente con los valores y comportamientos que se recogen en este documento.

De esta manera, tanto el alcalde como cualquier otro empleado influyen y configuran la reputación de la institución municipal, que no es responsabilidad exclusiva de nadie, sino “de todos”.

Para lograr el apoyo y la adhesión a los valores y comportamientos profesionales incorporados a este *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético*, es determinante el ejercicio de un liderazgo fuerte y visible.

El personal directivo y otros líderes de la institución tienen la responsabilidad especial de demostrar su apoyo fehacientemente a través de sus acciones tanto al espíritu como al contenido del código.

■ GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Los valores y estándares de conducta descritos en este *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético* suponen un marco de referencia para establecer un conjunto de principios éticos de conducta que rijan el comportamiento de los servidores públicos de la institución, para que actuemos con responsabilidad, integridad, transparencia y eficiencia, y ser un referente en aras del mantenimiento y mejora de la excelencia de nuestra institución.

Se trata, por tanto, de un manual con un claro compromiso de cumplimiento por parte de todos al realizar nuestra actividad y, en consecuencia, de rotunda oposición a cualquier acto ilícito que vulnere los principios contenidos en el mismo.

Comité de Ética

Para garantizar el cumplimiento del presente *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético*, se constituirá un Comité de Ética, con carácter no sancionador, atendiendo a las siguientes características:

- a. Composición: formado por empleados representativos de la institución.
- b. Duración de cargos: dos años.
- c. Régimen de sesiones: en función de lo acordado en la primera reunión del comité.

Este Comité de Ética podrá actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier empleado público.

Las **funciones** del Comité de Ética serán las siguientes:

- Escucha activa: atender de manera efectiva las sugerencias de mejora de la ética institucional, evitando la utilización de otros canales de comunicación abiertos a la ciudadanía.
- Interlocutor: seguimiento y evaluación de la aplicación de los valores y principios contenidos en este *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético*.

¹ Real Decreto Legislativo 5/2015, 30 de Octubre.

- Revisión y mejora del contenido de este manual.
- Embajador: adoptar las medidas necesarias para su más amplia difusión.

El Comité de Ética actuará de vehículo para informar a los órganos competentes sobre las mejoras y carencias que garanticen la aplicación del presente manual.

TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTAMOS SUJETOS A ESTE MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS: COMPROMISO ÉTICO INSTITUCIONAL

■ VALORES DE LA INSTITUCIÓN

Además de trabajar con dedicación y responsabilidad, las acciones que realizamos quedan encuadradas dentro del ámbito delimitado por el ordenamiento jurídico.

La normativa vigente establece, con carácter general, los siguientes **principios que han de inspirarnos** a todos los servidores públicos en nuestro desempeño diario: 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.

Tomando como referencia estos principios inspiradores de actuación, el Ayuntamiento de Alcobendas tiene definidos los siguientes **valores institucionales**:

1. Orientación al ciudadano.
2. Austeridad, conciencia de costes y transparencia.
3. Participación de los ciudadanos.
4. Orientación a objetivos y resultados.
5. Cultura de participación, innovación y mejora.
6. Cultura de colaboración y coordinación.

Estos valores fueron definidos para configurar una cultura y visión compartida que, de manera especial, se manifiesta en los siguientes ámbitos:

- **Con los ciudadanos.** En la Administración, el trabajo bien hecho cobra un especial relieve: no solo contribuye a que “las cosas funcionen” dentro de la organización, sino que también tiene una significativa influencia social al beneficiar al ciudadano.
- **Con los compañeros.** Cada uno de nosotros formamos parte de un equipo de trabajo. Trabajar en equipo implica el compromiso de participar activamente, contribuyendo con una actitud abierta y responsable al mantenimiento de un buen clima que garantice nuestra satisfacción y la de los que nos rodean.
- **Con el medio ambiente.** Para mejorar nuestros hábitos en el uso eficiente de la energía y el aprovechamiento de los recursos, disponemos de un *Sistema de Gestión Ambiental* que minimiza el impacto en el medio ambiente de nuestras actuaciones cotidianas y prima la reutilización de los materiales.

Se describe a continuación la puesta en práctica de cada valor desde nuestra institución.



ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

La razón de ser de la gestión pública es **servir** a la ciudadanía de manera **eficaz** y **eficiente**.



COMPORTAMIENTOS DE ÉXITO



CONDUCTAS A EVITAR

Tratamos con atención y respeto a los ciudadanos.

Mostrar desinterés, falta de atención y de empatía.

Nos preocupamos por mantenerles informados sobre asuntos de su interés.

Ignorar o menospreciar los problemas e intereses de la población.

Facilitamos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Obstaculizar o influir en la agilización o resolución de trámites.

Practicamos una atención inclusiva.

Discriminar por razón de cualquier condición o circunstancia personal o social.

Garantizamos la confidencialidad de los datos que tratamos.

Falta de discreción o divulgación de datos confidenciales o reservados.



ALGUNAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

Consumo

Tramitación de reclamaciones y actividades formativas.

Cultura

Garantiza y fomenta el acceso de la ciudadanía a cualquier tipo de expresión artística.

Deportes

Impulso de la práctica deportiva respondiendo a las demandas y expectativas ciudadanas.

Orientación laboral

Generación de empleo, formación y encuentros empresariales.

Salud

Actividades de logopedia, memoria, adolescencia, pediatría, drogodependencias, etc.

Seguridad ciudadana

Refuerzo del papel de la Policía actuando más allá de las competencias consolidadas.

Servicio de Atención Ciudadana

Atención integrada a través de diferentes canales.

Servicios sociales

Recursos para familias con necesidades, mayores, personas con discapacidad, etc.

Trámites electrónicos

Gestiones 24 horas al día / 365 días al año.

AUSTERIDAD, CONCIENCIA DE COSTES Y TRANSPARENCIA

Gestión responsable de los recursos públicos que genere **valor a los ciudadanos** y a las **empresas**, garantizando la **eficiencia y calidad del gasto**.



COMPORTAMIENTOS DE ÉXITO



CONDUCTAS A EVITAR

Administramos con austeridad los recursos y bienes públicos, preocupándonos por su conservación y reutilización.

Utilizar recursos y bienes institucionales para fines distintos a los asignados, no velando por su mantenimiento.

Evitamos toda actividad que suponga un conflicto de interés con el puesto desempeñado.

No abstenerse en asuntos en los que se tenga un interés personal especial.

Rechazamos cualquier regalo, favor o situación que implique privilegio propio.

Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo por la gestión que se realice.

Hacemos un uso responsable de los recursos públicos, evitando cualquier ostentación y discrecionalidad en su aplicación.

Utilizar los recursos públicos en provecho propio o de personas allegadas.

Fomentamos el *Gobierno Abierto*, difundiendo la información pública en formatos que permitan su uso o reutilización.

Alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada información pública.



ALGUNAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

Buenas prácticas ambientales

Hábitos eficientes de aprovechamiento y reutilización de recursos.

Datos abiertos

Información para favorecer la transparencia y colaboración entre el sector público y el privado.

Estabilidad presupuestaria

Gestión de servicios municipales atendiendo al impacto global en el presupuesto, el gasto computable y la deuda financiera.

Transparencia municipal

Información de los compromisos asumidos, su coste y nivel de cumplimiento.

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Intervención en la **esfera pública de la ciudadanía** en función de sus intereses sociales.



COMPORTAMIENTOS DE ÉXITO

Fomentamos una comunicación recíproca con el ciudadano, proporcionando información periódica y veraz que permita la incorporación de su punto de vista.

Garantizamos una participación factible y constructiva, con intervención directa en la toma de decisiones y en la gestión municipal.

Facilitamos la igualdad de oportunidades e integración de todos los sectores de la población.



CONDUCTAS A EVITAR

Entorpecer el acceso a documentación o información pública.

Obstaculizar o limitar por cualquier medio la participación, consulta y el acceso directo de los ciudadanos a la gestión municipal.

Atender de manera discriminada a los ciudadanos.



ALGUNAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

Asociaciones

Agrupaciones para defender intereses comunes.

Espacios participativos

Incorporan a los ciudadanos en la toma de decisiones de la política municipal.

Redes sociales

Nuevas puertas al diálogo que generan foros de opinión de gran valor.

Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

Canal para recoger manifestaciones de los ciudadanos.



ORIENTACIÓN A OBJETIVOS Y RESULTADOS

Cultura de **superación de los estándares** propios de excelencia.



COMPORTAMIENTOS DE ÉXITO



CONDUCTAS A EVITAR

Intervenimos de manera colectiva en la consecución de los objetivos de la institución.

Perseguir objetivos individualizados y arbitrarios que perjudiquen a la entidad y/o a los ciudadanos.

Actuamos de forma eficaz y eficiente para la consecución del interés general.

Actuar de manera incongruente con los principios asociados con el desempeño de un puesto público.

Trabajamos día a día con diligencia y respeto al ordenamiento jurídico para alcanzar resultados excelentes.

Incumplir la normativa y conformarnos con resultados mediocres.



ALGUNAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

Cartas de compromiso

Medición y seguimiento de los compromisos adquiridos con los ciudadanos.

Memorias institucionales

Recogida sistemática de la actividad realizada, mejoras introducidas, así como la evaluación de indicadores.

Observatorio de la Ciudad

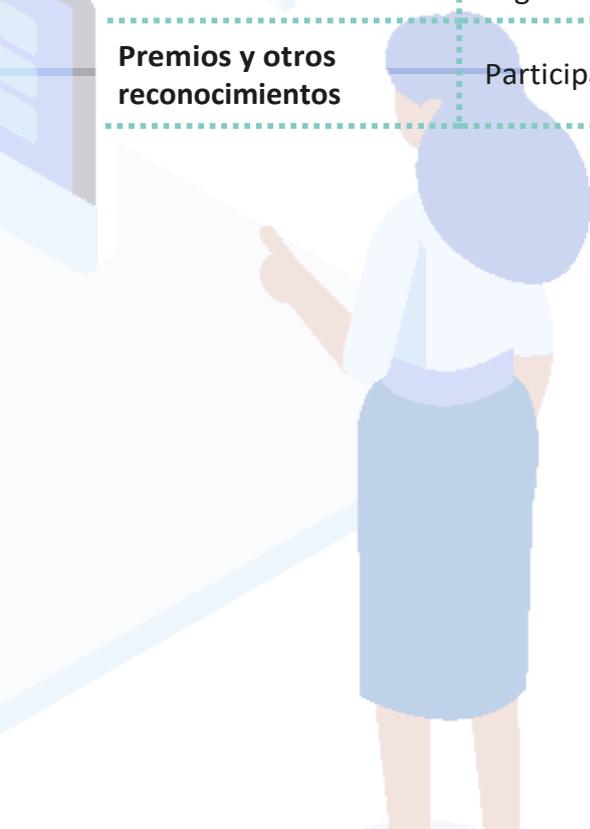
Instrumento fundamental para el análisis y diagnóstico permanente de la situación de la ciudad.

Planificación municipal

Concreción de la estrategia definida por el equipo de gobierno y su seguimiento a través de distintas herramientas.

Premios y otros reconocimientos

Participación en diversos foros nacionales e internacionales.



CULTURA DE PARTICIPACIÓN, INNOVACIÓN Y MEJORA

La **innovación** como **herramienta para mejorar** la calidad de los servicios.



COMPORTAMIENTOS DE ÉXITO

Fomentamos el uso de prácticas innovadoras y el trabajo transversal.

Realizamos autoevaluaciones periódicas para mejorar.

Mantenemos actualizada la cualificación de los empleados para mejorar el desempeño.



CONDUCTAS A EVITAR

Obstaculizar el trabajo en equipo y la aplicación de nuevas herramientas de éxito.

Carencia de procesos de evaluación que permitan conocer puntos y áreas de mejora.

Falta de formación y adquisición de nuevos conocimientos.



ALGUNAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

App ALCOBENDAS

Canales de interacción con los ciudadanos que mejoran su participación y el acceso a la información.

Alcobendas HUB

Herramienta para atraer la inversión y atender todos los aspectos para la puesta en marcha de empresas.

Smart City

Estrategias novedosas que responden a necesidades de la población: movilidad sostenible, eficiencia energética, monitorización, accesibilidad...

StartUp Alcobendas

Espacio *coworking* para impulsar gratuitamente proyectos de emprendedores.



CULTURA DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN

Optimizar los recursos para la **promoción de la ciudad**.



COMPORTAMIENTOS DE ÉXITO

Fomentamos la colaboración con otras instituciones facilitando el intercambio de experiencias de éxito.

Colaboramos entre sí y propiciamos el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos previstos.

Actuamos con lealtad y buena fe en nuestras relaciones con superiores, compañeros y subordinados.



CONDUCTAS A EVITAR

Entorpecer o rechazar la transacción de conocimiento, desaprovechando las sinergias con otros organismos.

Actuar de manera individual evitando la consecución de un fin común.

Agredir, acosar, intimidar, extorsionar o amenazar a las personas con las que trabajamos.



ALGUNAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

Benchmarking

Convenios e intercambio de experiencias con organizaciones de referencia.

Buenas prácticas institucionales

Difusión de experiencias de éxito, propiciando su aplicación en otros ámbitos.

Cooperación

Apoyo a proyectos de desarrollo en comunidades y colectivos necesitados.

Fundación Ciudad de Alcobendas

Patrocinios y colaboraciones para promocionar proyectos culturales.

Fundación Deporte Alcobendas:

Fomento de la práctica deportiva e impulso de clubes locales en competiciones nacionales e internacionales.

Este *Manual de Buenas Prácticas: Compromiso Ético* institucional materializa un **propósito de superación constante**, de **comportamiento ejemplar** y la **exigencia de dar siempre un paso más**, de ser un **modelo para los demás**, contribuyendo de esta manera a la identificación de la ciudad con su eslogan:

“ALCOBENDAS, UN MODELO DE CIUDAD”.

EMBA JADORES DE LA MARCA ALCOBENDAS

En la buena reputación del Ayuntamiento de Alcobendas, todos contamos.



COMPORTAMIENTOS DE ÉXITO

Participamos en las redes sociales. Lo hacemos con nuestro nombre real.

Participamos siempre de una **manera respetuosa y adecuada, protegiendo la reputación personal y profesional tanto de los trabajadores como de la institución y, por supuesto, cumpliendo con la legalidad vigente.**

Si en nuestro perfil personal figura nuestro empleo municipal, declaramos, de manera expresa y bien visible, en todas las cuentas y perfiles en redes sociales que las opiniones que se formulan son personales y no del Ayuntamiento de Alcobendas.

Respetamos los derechos de autor, y cualquier otra propiedad intelectual de terceros, en caso de publicar algún contenido que así lo requiera.

El Ayuntamiento de Alcobendas posee los derechos de explotación de los textos, comentarios y otras aportaciones en sus diferentes redes sociales. En el caso de información de terceros, se citará la fuente original.

Protegemos nuestra privacidad y la de los compañeros de trabajo.

Si participamos en redes sociales en debates o ponemos comentarios sobre asuntos relacionados con el Ayuntamiento de Alcobendas de temas de los que nos somos expertos, consultamos antes al técnico especialista en el tema para aumentar nuestros conocimientos y ser más preciso en nuestros comentarios.



CONDUCTAS A EVITAR

Incluir logotipos u otros elementos de la imagen institucional del Ayuntamiento que pudieran provocar que se atribuyan tus opiniones a las del Ayuntamiento.

Hablar de forma corporativa desde una cuenta personal.

Usar la cuenta de correo corporativa para abrir perfiles y cuentas en redes sociales. Utiliza mejor tu cuenta personal.

Participar en redes sociales en situaciones de crisis o emergencia. Puede comprometernos a nosotros y a nuestra organización.

Criticar actuaciones, servicios o actuaciones del Ayuntamiento de Alcobendas, sin haber agotado todos los cauces internos disponibles o sin indicar que la opinión dada es a título personal.

Desvelar o hacer públicos fotografías o documentos de uso interno que atenten contra la confidencialidad o contra el derecho de protección de imagen de terceros.

■ ANEXOS

A continuación, se recogen por áreas de contenido algunos de los manuales, recomendaciones, y otros documentos **redactados por nuestra institución** cuyo contenido refuerza los principios y valores contenidos en el presente manual de buenas prácticas institucional.

- **Medio Ambiente y Sostenibilidad**

- *Manual de Buenas Prácticas Ambientales.*
- *Recomendaciones para el ahorro de papel.*
- *Consejos para el Ahorro de Energía.*
- *Criterios Ambientales a considerar en la contratación para la adquisición de productos.*

- **Comunicación e Imagen**

- *Posicionamiento de Marca y Reputación corporativa.*
- *Manual de Redes Sociales.*

- **Atención Ciudadana y Relaciones Interpersonales**

- *Manual de Atención al Ciudadano.*
- *Protocolo contra el acoso psicológico ('mobbing') y el acoso sexual.*
- *Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos Municipales.*

- **Buen Gobierno, Protección de Datos y Seguridad de la Información**

- *Protocolo de Transparencia y Buen Gobierno.*
- *Política General del Sistema de Protección de Datos.*
- *Política de Seguridad de la Información.*

- **Recursos Humanos**

- *Modelo de Gestión por Competencias.*



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

www.alcobendas.org  

Documento editado en enero de 2019
Primera revisión: enero de 2021