

CÓDIGO ÉTICO

PARA EL PERSONAL DE LA

OFICINA DE INFORMACIÓN AL

CIUDADANO DEL

AYUNTAMIENTO DE MURCIA

ÍNDICE

I. NORMATIVA.

**II. IMPLANTACIÓN CÓDIGO ÉTICO EN
OTRAS ADMINISTRACIONES Y
ORGANISMOS.**

**III. CÓDIGO ÉTICO PARA LA OFICINA
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

I. NORMATIVA

- a) El **Congreso de Poderes Locales y Regionales del Consejo de Europa** en sus Recomendaciones números 60 y 86 aprobadas en 1999, pretende inspirar los compromisos de las autoridades locales en relación con una "ética política".
- b) Por su parte el "**Código Europeo por la Integridad Política de los Representantes Locales**"; aprobado por el CPLRE, aboga por la promoción de códigos de conducta para los representantes locales como instrumentos que permitirán crear confianza entre los administrados con sus gestores, representantes y ciudadanos; indispensable en toda Administración Democrática.
- c) En esta dirección, la **Conferencia de Ministros Europeos** responsables de las Instituciones locales y regionales, con ocasión de la declaración sobre la "participación democrática y la ética pública a nivel local y regional". Su declaración en Valencia, 15 y 16 de Octubre de 2007, haciendo referencia a la Agenda de Budapest y otras Recomendaciones del Consejo de Ministros y del Consejo de Europa, nos recuerda la utilidad del Manual de Buenas Prácticas sobre la Ética Pública en la Gobernanza Local.
- d) En cuanto a la normativa nacional nos podemos remitir a la **Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común**, **Ley 57/2003**, conocida como Ley de Grandes Ciudades, y la **Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público** establece aspectos como:
- **Objetividad**
 - **Eficacia**
 - **Seguridad de datos**
 - **Servicio Público**
 - **Respeto al Ciudadano**
 - **Comunicación comprensible**

Es de resaltar dentro de esta línea la normativa regional y la municipal; y en concreto el **Reglamento de Funcionamiento del Ayuntamiento de Murcia y el Reglamento de Participación Ciudadana**.

También, y teniendo como objetivo la optimización de las relaciones entre el ciudadano y la Administración Municipal; es necesario mencionar la redacción del **Libro Blanco de la Administración Pública**.

En base a estas recomendaciones y considerando, tanto el marco normativo vigente, como la implantación y desarrollo de diversos Códigos Éticos en las Administraciones Públicas, también en otras Instituciones y Organismos, se estima conveniente redactar e implantar un Código Ético para la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Murcia, y en concreto para la Oficina Centralizada de Información al Ciudadano.

II. IMPLANTACIÓN CÓDIGO ÉTICO EN OTRAS ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS

- a) El papel de los funcionarios y personal de Atención al Ciudadano es fundamental para el buen funcionamiento del sistema democrático por su proximidad a la ciudadanía, por lo que debe ser ejercido con gran sentido de la responsabilidad, voluntad de servicio a la sociedad, transparencia, eficacia, respeto, discreción, profesionalidad, legalidad, objetividad y dedicación plena a sus funciones públicas en la realización de sus tareas de gestión, administración, instrucción, resolución e información.
- b) El sistema democrático garantiza las buenas prácticas de Atención al Ciudadano, la transparencia, el acceso a la información, la objetividad y la imparcialidad en la gestión administrativa, el fomento del interés público y un comportamiento adecuado en las relaciones con el ciudadano.
- c) Como ejemplo de Administraciones, Instituciones y otros Organismos y Organizaciones que han desarrollado su propio Código Ético podemos relacionar a continuación los siguientes:
 - **Código del Buen Gobierno del Ayuntamiento de Murcia, adaptado según el Código de Buen Gobierno de la Federación Española de Municipios y Provincias.**
 - **Código del buen Gobierno del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.**
 - **Código Ético del Ayuntamiento de Leganés.**
 - **Código de Ética para Servidores Públicos del Municipio de Campotón, Campeche (Méjico)**
 - **Código de Ética para el Funcionario Público de la República de Venezuela**

- **Código de Ética de la Función Pública de la República Argentina**
- **Ley del Código de Ética de la Función Pública de Lima**

La Universidad de Murcia elaboró en su día un borrador de un Catálogo de Buenas Prácticas y Código Ético que está pendiente de su aprobación, implantación y desarrollo, dentro de la comunidad universitaria.

El Ayuntamiento de Murcia consideró muy oportuno la aprobación de las Normas de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, publicado en el BORM de 5 de diciembre de 1997, que regulaba, entre otros temas, las pautas a seguir en cuanto a actitudes, comportamiento y funcionamiento de este colectivo.

Y como claro exponente de la preocupación de los gobernantes políticos, en la implantación y desarrollo de directivas y normativas que velen por las buenas prácticas, tanto a nivel personal como político en la gestión municipal, es:

- **Código Ético de Izquierda Unida.**
- **Código de Buen Gobierno Local de la Federación Española de Municipios y Provincias.**
- **Código Ético de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura.**
- **Código de Ética y Buen Gobierno del País Vasco.**
- **Código de Ética de las y los Diputados del Partido Acción Ciudadana de Costa Rica.**

III. CÓDIGO ÉTICO PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

- 1. Introducción**
- 2. Finalidad**
- 3. Compromiso**
- 4. Ámbito de Aplicación**
- 5. Valores**

1. Introducción

Este Código Ético es un medio con el que nuestro Ayuntamiento, siguiendo esta línea, contribuye al avance hacia la igualdad y la justicia social, la consolidación y el desarrollo de nuestra democracia, la implantación y desarrollo de nuevas formas de participación y el ejercicio de las libertades y derechos de los ciudadanos.

Este Ayuntamiento también ha impulsado derechos de nueva generación, ha contribuido activamente a la igualdad entre hombres y mujeres; a la lucha contra la violencia de género, a la igualdad efectiva de todos los ciudadanos, al cuidado y atención de personas dependientes, a la creación de empleo, a la formación permanente de los trabajadores, al fortalecimiento de la cohesión social, a la consolidación del Estado del Bienestar y a la solidaridad y Cooperación al Desarrollo, etc.

Se ha hecho realidad una nueva forma de relación con el ciudadano a través de las Tecnologías de Información al Ciudadano (TIC) como la web municipal, los trámites por internet, la implantación del Registro electrónico, etc.; y en breve, la puesta en funcionamiento de la Administración Electrónica Municipal.

Se ha apostado por la cercanía y el Servicio a los ciudadanos fortaleciendo la gestión pública y apostando por un Ayuntamiento moderno, eficaz y con servicios públicos de calidad en todas sus Concejalías y competencias municipales.

Precisamente en esta línea de actuación ha trabajado de forma muy especial el Servicio de Atención al Ciudadano a lo largo de estos últimos años llevando a cabo diversas acciones como:

- **Oficina Centralizada.**
- **Gestor de Colas.**
- **Horario amplio y adecuado.**
- **Integración de la Oficina Centralizada de Atención General (OCAG-antigua Ventanilla Única), Tributos, Tranvía.**
- **Web del Servicio de Información.**
- **Trámites a través de la web municipal.**
- **Formación continuada del personal de Atención al Ciudadano.**
- **Carta de Servicios: que supone unos compromisos adquiridos con el ciudadano, unas medidas correctoras y un seguimiento de los mismos.**
- **Certificado de Calidad de AENOR.**

- **Plan de Calidad: creación de la Carta de Servicios, evaluación continua, grupos de ciudadanos, etc.**
- **Cita previa**

Y como continuación y optimización del Servicio público a los ciudadanos de Murcia, y siendo conscientes del papel decisivo que el personal de atención tiene en este proceso, se ha llevado a cabo la redacción de un **Código Ético para el personal de Atención de la Oficina de Información al Ciudadano**, primer paso a seguir por todos los Servicios de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Murcia.

A través del reconocimiento y formalización de unos principios de ética para la gestión pública, expresados en este documento, el municipio de Murcia espera fomentar una cultura de transparencia, que prevenga las prácticas contrarias a la realización de una gestión eficiente para la implementación y promoción de los derechos humanos.

Este documento de ética ha sido construido de manera participativa y consensuada, y se espera que sea validado e interiorizado por todos y cada uno de los trabajadores de la Oficina, de manera que se genere un ambiente propicio para la orientación de acciones y funciones hacia una gestión ética y coherente con su responsabilidad social.

Cada día cobra más vigencia para la administración pública las implicaciones de tipo social y el ejercicio de prácticas éticas implementadas en un **Modelo de Gestión Ética** que se va construyendo progresivamente con diversas actuaciones.

Este **Modelo de Gestión** recogerá los valores, estrategias y políticas éticas de la Oficina de Información que servirán de soporte a las actuaciones de nuestros trabajadores en el desempeño de sus funciones.

Este documento está basado en los artículos dados por la **Constitución**, en especial lo referente a los **Derechos del Ciudadano y la Administración Pública**, y contiene los valores definidos para todos los trabajadores en un proceso concertado, en el marco de la implementación de la gestión ética, como uno de los elementos del Sistema de Control Interno y de implementación de los valores corporativos.

Los compromisos éticos son una guía de conducta que orienta el servicio y el desempeño de estos trabajadores de atención, con el fin de cumplir con calidad la misión y hacer realidad la visión de la administración municipal.

Los valores corporativos son la herramienta que nos permite desarrollar una actuación transparente, buscando con ello la mejora continua, fomentando la calidad y siendo competitivo frente a los servicios y usuarios del ente municipal.

2. Finalidad

El presente Código se constituye en el referente ético orientador de la gestión pública en la **Oficina de Atención Municipal**. Por lo tanto, las disposiciones contenidas en este documento serán aplicadas durante el desarrollo de todas las funciones y relaciones de los trabajadores que prestan sus servicios en dicha Oficina.

3. Compromiso

El compromiso ético de la **Oficina de Atención al Ciudadano** del Municipio de Murcia se consagra como un esfuerzo individual y colectivo para el conocimiento, vivencia y difusión de los principios consignados en este **Código de Ética**.

En los casos en que, basado en hechos concretos y razones objetivas, se genere una situación de confusión y vacilación con relación al ámbito ético, el trabajador consultará a través de los responsables oportunos, a las **Autoridades competentes** en la materia; o en su defecto al **Comité de Ética** de la Administración Municipal de Murcia si lo hubiera.

4. Ámbito de Aplicación

Los valores y las políticas éticas descritas en este Código de Ética serán asumidos y cumplidos de manera consciente y obligatoria por todos los trabajadores de esta Oficina, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico.

5. Valores Éticos

Los valores éticos son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que las hace deseables como características nuestras y de los demás, dado que son básicos en la construcción de una Convivencia Democrática, en el marco de los Derechos Humanos.

Los valores que incluyen los compromisos éticos institucionales de la Oficina son:

Responsabilidad

Respeto

Neutralidad

Honestidad

Compromiso

Empatía

Colaboración

Transparencia

Políticas Éticas

Servicio

Eficiencia

RESPONSABILIDAD

Cumplir con nuestras actividades de una manera coherente y de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

Comportamiento:

- Entregar a tiempo y con calidad las tareas asignadas.
- Cumplir con las tareas que están bajo nuestro cargo.
- No buscar excusas para aplazar los trabajos.
- Cumplir adecuadamente con los objetivos concertados.

Derechos del ciudadano: A un servicio profesional, cortés y rápido.

RESPETO

Comportamiento cualitativo que nos permite vivir en armonía con la sociedad y el entorno que nos ocupa.

Comportamiento:

- Aceptar los derechos de los demás.
- Aceptar las diferencias.

Derechos del Ciudadano: a un trato siempre considerado

NEUTRALIDAD

Independencia en toda la actuación administrativa en relación con la información, gestión y resolución de expedientes.

Comportamiento:

- Escuchar activamente sin posicionamientos subjetivos
- Adoptar una actitud resolutive sin condicionamientos previos.

HONESTIDAD

Capacidad del ser humano de actuar correctamente ante las circunstancias que se le presenten, sin vinculación alguna a intereses privados o de cualquier índole.

Comportamiento:

- Reconocer los errores y asimilarlos.
- No aceptar cohechos ni sobornos.
- Puntualidad.
- Compromiso.
- Diligencia.
- Cumplimiento.

Derechos del ciudadano: A ser tratado de forma integral y única cada vez que él solicite un servicio.

COMPROMISO

Es el sello personal que tenemos cada uno para garantizar la realización de las acciones que satisfagan las necesidades prioritarias de la población.

Comportamiento:

- Ejecutar la prestación de los servicios públicos con cobertura y calidad.
- Cumplir con las directrices fijadas en los planes municipales.

Derechos del ciudadano: A disponer de personal competente, conocedor y bien capacitado.

EMPATÍA

Comprender las necesidades del ciudadano y orientar, informar y resolver sus peticiones.

Comportamiento:

- Tratar de ponerse en lugar del ciudadano
- Adaptación del lenguaje a las necesidades del ciudadano: idiomas, lengua de signos, etc.

COLABORACIÓN

Disponibilidad de prestar un servicio para la comunidad ciudadana con una predisposición laboral orientada al interés común.

Comportamiento:

Tener buena predisposición dentro del horario de trabajo, siempre y cuando sea requerido por sus superiores, para tareas relacionadas con su puesto.

TRANSPARENCIA

Dejar ver todas las actuaciones de la administración municipal dando cumplimiento a la normativa vigente.

Comportamiento:

- Publicar las actuaciones de la administración municipal en la página web y tablón municipal.
- Entregar la información requerida por los ciudadanos.

Derechos del ciudadano: A la atención en todos los requerimientos del ciudadano cada vez que solicite los servicios de la Oficina.

SERVICIO

Dar lo mejor de nosotros con la satisfacción del deber cumplido.

Comportamiento:

- Tareas que realizamos en nuestro trabajo diario.

Derechos del ciudadano: A ser atendido con diligencia y prontitud.

EFICIENCIA

Hacer lo máximo posible con los recursos disponibles.

Comportamiento:

- Manejo responsable del tiempo.
- Uso adecuado de los recursos.
- Actitud innovadora acorde con el desarrollo de las nuevas tecnologías.
- Saber trabajar en equipo.

Derechos del ciudadano: A la utilización eficiente de los bienes públicos.

POLÍTICAS ÉTICAS

Son directrices que indican las actitudes o estilos de trabajo que se requieren en la gestión pública.

POLÍTICAS ÉTICAS CON RESPONSABLES INSTITUCIONALES

Los responsables competentes se comprometen a:

- Implementar medios adecuados de comunicación con los responsables de esta Oficina, que permitan que sus actuaciones y decisiones puedan ser conocidas, discutidas y evaluadas por los clientes internos y externos, creando así un mecanismo de participación en igualdad de condiciones que fortalezcan la acción de la Administración Municipal.
- Desarrollar estrategias de formación y promoción de manera que puedan garantizar transparencia y equidad en su trabajo.
- Ser ejemplo de transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus decisiones y actuaciones, de manera que genere el establecimiento de relaciones con los ciudadanos, con otras Instituciones y con los demás Servidores Públicos, basadas en el respeto y la confianza.

POLÍTICAS ÉTICAS CON SERVIDORES PÚBLICOS

Teniendo en cuenta la importancia de los Servidores Públicos en el desarrollo de la función pública de la Administración Municipal, esta Oficina se compromete a cumplir las siguientes políticas:

- Generar espacios que integren a las diversas dependencias mejorando la comunicación y coordinación de funciones con los Servidores Públicos.
- Los derechos de los trabajadores se protegen con el desarrollo de condiciones justas y equitativas en el ambiente laboral con la coordinación y supervisión de los servidores públicos.
- Buscar el desarrollo integral de sus tareas brindando condiciones equitativas y transparencia para otorgar beneficios en términos de capacitación, promoción y asignación salarial de los trabajadores.

POLÍTICAS ÉTICAS CON LOS CIUDADANOS

La Administración Municipal, a través de esta Oficina propone desarrollar las siguientes acciones en beneficio de los ciudadanos como objeto de su función pública:

- Prestar servicios con justicia, equidad y eficiencia, implementando y difundiendo un sistema de control que le permita a los ciudadanos comprobar su gestión y transparencia.
- Suministrar a los ciudadanos información veraz y oportuna sobre los planes y proyectos que desarrolla la Administración Municipal.
- Capacitar a los ciudadanos para la organización y el ejercicio de una participación en los procesos y decisiones en beneficio del Municipio.

POLÍTICAS ÉTICAS CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

En las relaciones con Contratistas y Proveedores en el Municipio de Murcia, se aplican las siguientes políticas:

- El principio de la transparencia en las relaciones e informaciones a Contratistas y Proveedores, y ciudadanos interesados; se promueve activamente mediante la divulgación, publicación e información que se solicite, dentro de la legalidad vigente, de todas las actuaciones administrativas de manera que se fortalezcan los lazos de confianza, respeto y tolerancia mutua con los ciudadanos del municipio y los responsables de esta Oficina.
- Propiciar los espacios necesarios para la conformación y ejercicio de las garantías ciudadanas, organizadas de manera que participen en el control y seguimiento del proceso contractual que desarrolla la Administración Municipal de Murcia, a través de la oportuna información, dentro de la legalidad vigente.

POLÍTICAS ÉTICAS CON OTROS ORGANISMOS

Para establecer un trabajo coordinado con las demás instituciones públicas y privadas, de manera que se aumente la cobertura y beneficios hacia la Comunidad, esta **Oficina procurará** seguir los siguientes planteamientos:

- Fomentar la colaboración con otras entidades, respetando su integridad e independencia, estableciendo convenios, alianzas y trabajos coordinados dentro de políticas comunes.
- Establecer relaciones basadas en la colaboración y el cumplimiento de los compromisos con otras entidades, aplicando criterios de equidad y respeto.
- Diseñar y promover canales de comunicación para el desarrollo de relaciones que permitan la retroalimentación de experiencias exitosas en la gestión pública.

POLÍTICAS ÉTICAS CON EL AMBIENTE

Para alcanzar un desarrollo sostenible, esta **Oficina se compromete** con las siguientes acciones:

- Asumir con respeto y responsabilidad la protección y conservación del medio ambiente, utilizando dentro de la Oficina prácticas ecológicas en el manejo de los recursos.
- Realizar permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los trabajadores como de los ciudadanos, sobre la necesidad

e importancia de proteger el medio ambiente en el desarrollo de las prácticas individuales y colectivas entre las comunidades productivas.

- Apoyar proyectos que refuercen y promuevan actividades responsables socialmente, solidarias y productivas con la cultura ambiental.
- Minimizar los costos ambientales y garantizar la sostenibilidad de las futuras generaciones, articulando con las autoridades y entidades ambientales, la divulgación y consecuente cumplimiento de la normativa en materia de protección ambiental.