



AYUNTAMIENTO DE  
**Móstoles**  
CONCEJALIA DE RÉGIMEN INTERIOR

# Código de Buena Atención a la Ciudadanía





# AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

## PREÁMBULO

Uno de los principales objetivos del Ayuntamiento de Móstoles es alinear su gestión hacia la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos. Entre las acciones que persiguen este fin se encuentra la elaboración de un texto público que oriente las actuaciones de los empleados y empleadas municipales hacia la adecuada atención ciudadana para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Este Código, por tanto, recoge los principios básicos de actuación, éticos y de conducta que han de inspirar la correcta relación entre una Administración y las personas que atiende.

Con ello también se pretende dar a conocer al personal municipal, de manera detallada, las pautas a seguir en el trato con la ciudadanía, e informar a ésta de la conducta que debe esperar en su relación habitual con nuestra Administración, así como acercar más el Ayuntamiento a la población de Móstoles y mejorar la calidad en su actividad.

Ayuntamiento



# CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

## **Objeto**

El presente Código tiene por objeto fundamental establecer los principios y reglas generales para la prestación de una buena administración en sus relaciones con la ciudadanía.

## **Finalidad**

La finalidad de este Código es establecer las bases que garanticen que la actuación del Ayuntamiento de Móstoles se oriente a la adecuada atención a las personas, a la efectividad de sus derechos y a la prestación de unos servicios públicos de calidad, que satisfagan sus necesidades y expectativas, en el marco del interés público.

## **Ámbito de aplicación**

Este Código servirá de referencia para el personal de todos los servicios y departamentos del Ayuntamiento de Móstoles, sus organismos autónomos y empresas municipales en sus relaciones con las personas.

## **Naturaleza orientativa**

El Código tiene naturaleza orientativa excepto en lo referente al cumplimiento de la normativa vigente. Las directrices aquí recogidas no pueden ser alegadas como de cumplimiento obligatorio frente a la Administración pública.





## CAPÍTULO II: PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

### Principio general

La aplicación de este Código se regirá por los principios de interpretación más favorable a los ciudadanos y ciudadanas, equidad y buena fe.

### Principios de actuación.

- **Orientación a la ciudadanía.**

La actuación de la Administración y los servicios públicos que presta estarán orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

- **Transparencia.**

La Administración cumplirá sus obligaciones de publicidad activa y de acceso a la información pública. También facilitará la información necesaria a las personas, tanto colectiva como individualmente, sobre su organización y la forma de prestar los servicios públicos.

- **Eficacia.** Las actuaciones municipales se realizarán en el marco de los objetivos establecidos para cada área de gobierno y unidad administrativa.

- **Eficiencia.** El Ayuntamiento tratará de alcanzar sus metas

optimizando los resultados alcanzados en relación con los recursos disponibles, que se utilizarán bajo el criterio de equidad y objetividad.

- **Economía.** El funcionamiento de la administración estará guiado por el uso racional de los recursos públicos disponibles.

- **Simplicidad.** El Ayuntamiento utilizará las técnicas y métodos que permitan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de espera.

- **Comprensión.** Las normas y procedimientos administrativos serán claros y comprensibles. Además, los medios públicos de información utilizarán un lenguaje accesible.

- **Modernización e innovación.** El Ayuntamiento utilizará las nuevas tecnologías de la información y comunicación para facilitar las relaciones con las personas. También utilizará métodos de organización eficaces y participativos.

- **Calidad y Mejora continua.**

El Ayuntamiento pondrá en práctica métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad.

- **Anticipación o Proactividad.** Se diseñarán políticas, se gestionarán y se prestarán los servicios públicos anticipándose a los problemas y demandas de los vecinos.

- **Prevención.** El Ayuntamiento de Móstoles llevará a cabo una prevención de las situaciones de riesgo que pudieran dar lugar a daños y perjuicios para las personas como consecuencia de la gestión administrativa, en especial en aquellos sectores en los que el riesgo pueda ser mayor.

- **Responsabilidad.** El Ayuntamiento, en su forma de gestionar, asumirá de forma expresa sus obligaciones ante la ciudadanía.

- **Participación ciudadana.** En la elaboración y gestión de políticas públicas y en la prestación de servicios, el Ayuntamiento aplicará sistemas y métodos que permitan a las personas, tanto individual como colectivamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas por el deficiente funcionamiento de los

servicios públicos o felicitaciones por el buen servicio prestado.

- **Equilibrio territorial.** En la asignación de recursos y en la gestión de las diferentes políticas públicas, el Ayuntamiento atenderá a la realidad territorial de los diferentes Distritos municipales, para conseguir la equiparación de los vecinos y vecinas en el disfrute de sus derechos.

- **Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.** El Ayuntamiento favorecerá la conciliación de la ciudadanía mediante la adecuación de horarios, y número de centros de atención presencial, aprovechando la oportunidad que presta las relaciones electrónicas con la administración, y promoviendo todas aquellas acciones o medidas encaminadas a tal fin.

- **Atención e información a la ciudadanía.** El Ayuntamiento establecerá recursos estables, que divulgará adecuadamente, para atender la demanda de información mediante los canales telefónico, telemático y presencial, a través del teléfono 010 y las oficinas de atención directa que habilite al efecto, y establecerá, en su caso, la normativa que regule la organización y gestión de la atención ciudadana. La atención irá asimismo encaminada a facilitar la iniciación de los correspondientes trámites que desee realizar cualquier persona y a informarle del estado o situación en que se halle el correspondiente expediente.





## CAPÍTULO III: PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA

Los principios éticos y de conducta que deben guiar a los empleados y empleadas públicos del Ayuntamiento de Móstoles en su relación con la ciudadanía y en su desempeño del trabajo serán los siguientes, según art. 53 y 54 del Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público.

### Principios éticos

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

b) Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y ciudadanas, 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.

c) Ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que presten sus servicios, así como con sus superiores, compañeros, subordinados y ciudadanía.

d) 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.

e) 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.

f) 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.

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

h) 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.

i) 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.

j) 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.

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



l) 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.

### **Principios de conducta**

1) El personal del Ayuntamiento de Móstoles tratará con atención y respeto a la ciudadanía, a sus superiores y al resto de empleados y empleadas 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 utilizarán los mismos 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. A estos efectos se podrá prever la creación de la instancia adecuada competente para centralizar la recepción de las propuestas del personal municipal o administrado que sirvan para mejorar la eficacia en el servicio.

## CAPÍTULO IV: DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO

**Difusión y acceso** El Ayuntamiento de Móstoles llevará a cabo las medidas necesarias para dar difusión al Código entre su personal y entre la ciudadanía. El documento estará accesible en la página web del Ayuntamiento de Móstoles.

**Seguimiento y revisión** El Departamento de Personal en colaboración con el Departamento de Modernización y Calidad, serán los encargados de realizar el seguimiento del cumplimiento del Código de Buena Atención a la Ciudadanía mediante la información que se reciba por la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias.

La revisión del Código se llevará a cabo siempre que se produzcan cambios en la normativa vigente que afecten a las relaciones entre la Administración y la ciudadanía, o cuando así lo aconseje el análisis de su seguimiento. En cualquier caso, el Código será revisado transcurridos cuatro años desde su aprobación.

**TELÉFONICA**

**Desde el municipio:** 010  
**Desde fuera del municipio:** 91 647 17 10  
**Centralita Ayuntamiento:** 91 664 75 00

**PRESENCIAL****Ayuntamiento. Casa Consistorial**

Plaza de España, nº 1 - 28931 Móstoles.  
 Teléfono: 91 664 75 00

**Junta de Distrito 1 Centro**

Calle San Antonio, nº 2 - 28931 Móstoles.  
 Teléfono: 91 648 94 95

**Junta de Distrito 2 Norte-Universidad**

Avenida Alcalde de Móstoles, nº 34 (esquina con calle Violeta) - 28933 Móstoles.  
 Teléfono: 91 664 66 05

**Junta de Distrito 3 Sur-Este**

Calle Libertad, 34 posterior - 1ª planta- 28937 Móstoles. Teléfono: 91 647 53 41

**Junta de Distrito 4 Oeste**

Calle Pintor Velázquez nº 68 - 28935 Móstoles.  
 Teléfono: 91 664 65 73

**Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama**

Calle Cedros 71, esq. Avenida de los Rosales - 28935 Móstoles. Teléfono: 91 496 91 31

**Oficina de Atención al Vecino**

Plaza del Sol nº 3 (PAU 4) - 28938 Móstoles.  
 Teléfono: 91 716 55 34

**Urbanismo**

Calle Independencia nº 12. 28931 Móstoles.  
 Teléfono: 91 664 70 27

**Oficina de Atención al Contribuyente**

Calle Rejilla, nº 11 - 28931 Móstoles.  
 Teléfono: 91 664 75 53

**Oficina Municipal de Información al Consumidor**

Calle Huesca, nº 15 - 28934 Móstoles.  
 Teléfono: 91 664 76 42 / 91 664 76 23

**TELEMÁTICA****Buzón del ciudadano**

[www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano](http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano)

**Servicios Sociales**

Avenida Vía Láctea, nº 33 - 28938 Móstoles.  
 Teléfono: 91 648 94 53

**Centro de Servicios para Jóvenes**

Avenida Portugal, 20 - 28932 Móstoles.  
 Teléfono joven: 91 618 16 16 / Teléfono TIVE Sur: 91 664 59 68

**Atención a la Mujer víctima de violencia de género**

Calle Ricardo Meden, 27 - 28931 Móstoles.  
 Teléfonos: 91 664 76 10 / 91 664 76 26

**Oficina de Atención al Ciudadano de Policía Municipal:**

Plaza de España, 1 - 28931 Móstoles  
 Teléfono: 91 664 75 04

**Policía Municipal - BESCAM**

Calle La Fragua, 13 P.I. "Los Rosales" · 28933 Móstoles / Teléfono: 91 664 58 04

**Teléfonos de emergencias**

Llamadas desde dentro del municipio 092

Llamadas desde fuera

del municipio: 91 613 41 80

Emergencias Comunidad de Madrid: 112

**Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento**

Calle Empecinado, 30. 28937 Móstoles.  
 Teléfono: 91 613 70 80  
 Emergencias: 080



AYUNTAMIENTO DE

# Móstoles

CONCEJALÍA DE RÉGIMEN INTERIOR