CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA CÁMARA DE COMERCIAL, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE SEGOVIA

La Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Segovia (en adelante "La Cámara")fundada el 15 de Julio de 1.903, es una Corporación de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, que se rige por La Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria Servicios y Navegación, en cuyo artículo 2 se establece que "*Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación son corporaciones de derecho público con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, que se configuran como órganos consultivos y de colaboración con las Administraciones Públicas, sin menoscabo de los intereses privados que persiguen. Su estructura y funcionamiento deberán ser democráticos*" y que "*Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación se ajustarán a lo dispuesto en esta Ley y a las normas de desarrollo que se dicten por la Administración General del Estado o por las Comunidades Autónomas con competencia en la materia. Les será de aplicación, con carácter supletorio, la legislación referente a la estructura y funcionamiento de las Administraciones Públicas en cuanto sea conforme con su naturaleza y finalidades. La contratación y el régimen patrimonial se regirán conforme al derecho privado y habilitando un procedimiento que garantice las condiciones de publicidad, transparencia y no discriminación*."

Reconocer el derecho a la buena administración, más allá de los efectos jurídicos, es un cambio de perspectiva en la forma de abordar las relaciones entre las administraciones y los ciudadanos por lo que "La Cámara", cuando actúe como corporación de derecho público,ha decidido someter su actuación al presente Código de Buenas Prácticas como herramienta adecuada para garantizar el derecho de todas aquellas personas y entidades con quienes se relaciona dentro del ámbito de sus competencias:

I. PRINCIPIO DE IGUALDAD Y DE NO DISCRIMINACIÓN

"La Cámara" deberá respetar el principio de igualdad de trato en sus relaciones con las personas evitando cualquier discriminación por razones de nacimiento, raza, sexo, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

"La Cámara" podrá adoptar medidas que supongan un trato desigual de las personas cuando tengan una justificación objetiva y razonable en relación con la finalidad y el efecto pretendidos.

"La Cámara" deberá adoptar medidas para garantizar que todas las personas interesadas puedan participar en los procesos selectivos en igualdad de oportunidades y, para ello, deberá tener en cuenta las necesidades concretas de las personas con discapacidad al realizar las pruebas.

II. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

"La Cámara" deberá adoptar las decisiones de forma adecuada a la finalidad que persigue, conciliando el interés general con el de los particulares y evitando al máximo la afectación de los derechos y las libertades públicas.

Cuando "La Cámara" actúa en ejercicio de potestades discrecionales está sujeta, entre otros, a los principios de idoneidad y de proporcionalidad, por lo que deberá ponderar los beneficios y perjuicios de una u otra actuación en función de los intereses de la colectividad en conjunto.

III. AUSENCIA DE ABUSO DE PODER

"La Cámara" deberá ejercer sus poderes únicamente con la finalidad con la que le han sido otorgados por las disposiciones vigentes y deberá evitar cualquier actuación que no tenga un fundamento legal o que no esté motivada por un interés público.

En los casos de concesión directa de subvenciones, ayudas o premios, "La Cámara" deberá explicar suficientemente cuáles son las razones del otorgamiento directo para fomentar una percepción no arbitraria y transparente de la actuación administrativa.

Los órganos de selección deberán motivar las decisiones basadas en su discrecionalidad técnica para evitar caer en la arbitrariedad.

IV. IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD

"La Cámara" deberá ser imparcial e independiente en sus actuaciones y deberá actuar con objetividad, teniendo en cuenta todos los factores relevantes según cada caso y otorgando a cada uno la relevancia que le corresponde en relación con cada decisión.

Cuando otorgue subvenciones, ayudas o premios mediante convocatoria de un concurso público deberán ajustar sus decisiones a los criterios previamente definidos en las bases para concederlas.

En los procesos de selección de personal, "La Cámara" deberá utilizar criterios objetivos que permitan valorar si la capacidad del aspirante se adecua a las características del puesto de trabajo a cubrir.

V. CLARIDAD, ASESORAMIENTO Y EXPECTATIVAS LEGÍTIMAS

"La Cámara" deberá informar a las personas, de forma clara, de los derechos que pueden ejercer en sus relaciones con "La Cámara" y también de los requisitos previstos por la legislación parala tramitación de sus solicitudes.

“La Cámara”, en sus decisiones, deberá observar y ser coherente con su propia práctica administrativa, y deberá respetar las expectativas legítimas y razonables que tengan las personas respecto de su actuación.

“La Cámara” deberá redactar las comunicaciones y los requerimientos dirigidos a las personas en un lenguaje sencillo y que no genere confusión en las personas destinatarias.

“La Cámara” deberá informar y orientar a las personas sobre los requisitos jurídicos y técnicos que las disposiciones imponen a los proyectos, actuacionesosolicitudes que se propongan llevar a cabo.

VI. CORTESÍA Y BUEN TRATO

“La Cámara”, en sus relaciones con las personas, deberá ser diligente, correcta y accesible, y deberá tratarlas con cortesía.

VII. DEBER DE RESPONDER DE FORMA EXPRESA

“La Cámara” deberá responder de forma expresa las peticiones que le formulen las personas y deberá dictar resoluciones expresas escritas en todos los procedimientos y actuaciones, incluso cuando se trate de sugerencias, propuestas, quejas o demandas de información.

“La Cámara” deberá contestar de forma expresa los escritos de desacuerdo que el interesado pueda formular, aunque haya resuelto de forma firme.

La falta de competencia o la incoherencia de las peticiones formuladas no exoneran a “La Cámara” del deber de respuesta.

Las respuestas expresas de “La Cámara” tendrán que ser razonadas, inteligibles y congruentes con las peticiones o las alegaciones formuladas para no causar indefensión e inseguridad jurídica a las personas que se dirijan a ella.

“La Cámara” deberá evitar que los procedimientos finalicen con resoluciones estandarizadas que puedan vulnerar el derecho a una respuesta congruente.

“La Cámara” deberá dar una respuesta congruente, que puede ser común para todas las alegaciones que planteen cuestiones sustancialmente iguales, a las personas que comparezcan en los trámites de información pública y presenten alegaciones y observaciones.

“La Cámara” deberá practicar con diligencia las respuestas de las alegaciones formuladas por los titulares de derechos afectados por los proyectos sometidos a información pública, para garantizar su derecho a la información y su posibilidad de actuar de acuerdo con el propio interés.

“La Cámara” deberá articular los recursos necesarios para tramitar y responder, en un plazo razonable y de forma argumentada, las peticiones que le formulen las personas de forma telemática a través de los canales que haya habilitado para este fin.

VIII. ACUSE DE RECIBO E INDICACIÓN/ REMISIÓN AL ÓRGANO COMPETENTE

“La Cámara” tendrá que acusar recepción de los escritos que presenten las personas e indicar, en su caso, el órgano competente para atenderlas y los servicios que puede ofrecerles velando para que la información sobre el ente competente sea la correcta y no causar más costes de gestión al interesado ni un incremento del tiempo de tramitación.

IX. PLAZO RAZONABLE

“La Cámara” deberá tramitar los procedimientos sin dilaciones y evitar prácticas que no sean estrictamente necesarias para adoptar las decisiones. En caso de circunstancias excepcionales que le impidan responder dentro de plazo, deberá informar a la persona interesada de los motivos de la demora.

El sistema de cita previa para que las personas se dirijan a “La Cámara” deberá servir para mejorar su atención, no para aplazar la presentación de las solicitudes por falta de medios y de personal.

“La Cámara” deberá cumplir con los plazos de tramitación previstos y no podrá justificar su incumplimiento en la falta de medios o la inadecuada organización de sus servicios.

“La Cámara” deberá resolver en un plazo razonable todas las solicitudes de acuerdo con el orden de admisión y tendrá que priorizar determinadas solicitudes por razones excepcionales y motivos justificados, siempre y cuando esté debidamente motivado.

X. DEBER DE MOTIVACIÓN

“La Cámara” deberá motivar expresamente, de forma clara, comprensible y suficiente todas sus decisiones y resoluciones.

“La Cámara” deberá reflejar los fundamentos de hecho y jurídicos, así como los elementos esenciales del proceso seguido para tomar una decisión administrativa concreta.

“La Cámara” deberá motivar los actos para garantizar el derecho de las personas a conocer las razones seguidas para tomar una decisión y para que el órgano tutelante, cuando sea pertinente, pueda llevar a cabo su control o fiscalización correspondiente.

Las resoluciones denegatorias que dicte “La Cámara” deben superar los formatos enunciativos de los motivos de hecho y de derecho, y deben resolver deforma detallada, precisa y exponiendo las razones en las que se basa la denegación.

Las facultades discrecionales de “La Cámara” no pueden legitimar cualquier decisión, sino que deben reposar sobre fundamentos racionales, ponderados, objetivos e imparciales sujetos a la ley y al derecho, los cuales deben explicitarse en la resolución.

“La Cámara”, en caso de tener que escoger entre diversas opciones correctas y posibles, deberá optar por la que crea que se ajusta mejor al interés general y explicar sus motivos.

Si en el marco del ejercicio de la potestad discrecional, una persona propone alternativas a la opción planteada por “La Cámara”, ésta deberá hacer una valoración sobre su viabilidad o pertinencia y trasladarla a quien ha planteado la alternativa mediante una respuesta expresa y motivada.

XI. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES E INDICACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE RECURRIR

“La Cámara” deberá garantizar que cualquier decisión que afecte a los derechos o intereses de las personas les sea notificada por escrito y dentro del plazo legalmente previsto, y que les informe de los recursos y plazos que tienen para recurrirla.

Cuando “La Cámara” practique las notificaciones deberá utilizar mecanismos adecuados que permitan acreditar que la persona destinataria conoce el acto y está informada de cómo ejercer su derecho de defensa.

“La Cámara” deberá especificar en las notificaciones la posibilidad que tiene la persona interesada de ejercer el derecho a impugnar las resoluciones que incorporan.

En las relaciones entre las personas y “La Cámara” a través de medios electrónicos, se deberá preservar la autenticidad, identidad y confidencialidad de las comunicaciones.

XII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

“La Cámara” deberá actuar respetando la vida privada y la intimidad de las personas de acuerdo con la normativa de protección de datos personales.

Las personas físicas cuyos datos personales sean requeridos por “La Cámara” gozarán del derecho de información en la recogida de estos datos y “La Cámara” lo deberá facilitar previamente a su obtención, también en el caso de que la persona se dirija a “La Cámara” mediante un teléfono de información.

Cuando “La Cámara” envíe correos masivos deberá usar las herramientas que las aplicaciones informáticas ofrecen para evitar comunicar o ceder el dato del correo de las personas físicas sin su consentimiento.

“La Cámara”, cuando elabora y notifica resoluciones a las personas que han formulado alegaciones, no podrá hacer público el dato del domicilio sin el consentimiento del titular, ya que el domicilio tiene por finalidad localizar al que alega y sólo debe usarse para notificarle las respuestas a las alegaciones.

XIII. ACCESO A LA INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA

“La Cámara” deberá garantizar el acceso de las personas a los documentos públicos y a la información relativa a los asuntos que puedan afectar a sus derechos.

“La Cámara” deberá adoptar las medidas necesarias para hacer pública la máxima información que obre en su poder, para promover la transparencia y eficacia, y procurar la participación informada de las personas en cuestiones de interés público.

“La Cámara” deberá informar suficientemente a las personas sobre los recursos y los servicios a los que pueden acceder.

“La Cámara” deberá impulsar el acceso telemático a las oficinas de atención al ciudadano para superar las carencias derivadas de un horario de apertura delimitado, sin perjuicio de prever unos horarios de atención presencial adecuados a las necesidades de las personas.

“La Cámara” deberá ser proactiva en la difusión de la información, también a través de los medios electrónicos, para evitar solicitudes innecesarias y costes adicionales.

“La Cámara” deberá garantizar una información adecuada a las necesidades de las personas en función de sus circunstancias particulares cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad o cuando sufran alguna discapacidad.

“La Cámara” deberá ponderar el derecho de acceso a la información con el principio de eficacia en su funcionamiento, de acuerdo con los principios de transparencia y proporcionalidad.

“La Cámara” no podrá exigir una justificación de la finalidad de la consulta de información, ni alegar razones de oportunidad para denegar el derecho de acceso. Además, deberá interpretar restrictivamente las causas de denegación legalmente previstas.

“La Cámara” deberá facilitar la consulta de la documentación pública y, si afecta a la intimidad y no está permitida, antes de denegarla, deberá estudiar si el acceso parcial o el anonimato, mediante el procedimiento de disociación, es posible para acceder a la parte de la documentación no afectada por esta prohibición.

La información vinculada a un procedimiento administrativo en tramitación o la que facilitan las personas a “La Cámara” sobre el funcionamiento de un servicio público se deberá obtener a través de un teléfono de coste ordinario.

“La Cámara” deberá hacer públicos los criterios de interpretación unificados adoptados, las instrucciones y las circulares internas, siempre y cuando tengan efectos externos.

“La Cámara” deberá garantizar al máximo la publicidad de las convocatorias y la redacción precisa y comprensible de las bases.

Se deberá dar total publicidad de los resultados de las pruebas de selección de personal de “La Cámara”.

XIV. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

“La Cámara” deberá fomentar la participación de las personas en los procesos de toma de decisiones en materias que les puedan afectar para reforzar la legitimación de las actuaciones públicas.

“La Cámara” deberá permitir que las personas puedan formular las quejas y las reclamaciones que crean convenientes, y colaborar en la mejor prestación de los servicios de su competencia mediante iniciativas y sugerencias.

“La Cámara” debe facilitar a las personas información clara y suficiente para que puedan construirse una opinión formada sobre los asuntos que sean objeto de consulta.