

# Guía de Buenas Prácticas



Diputación  
de Salamanca

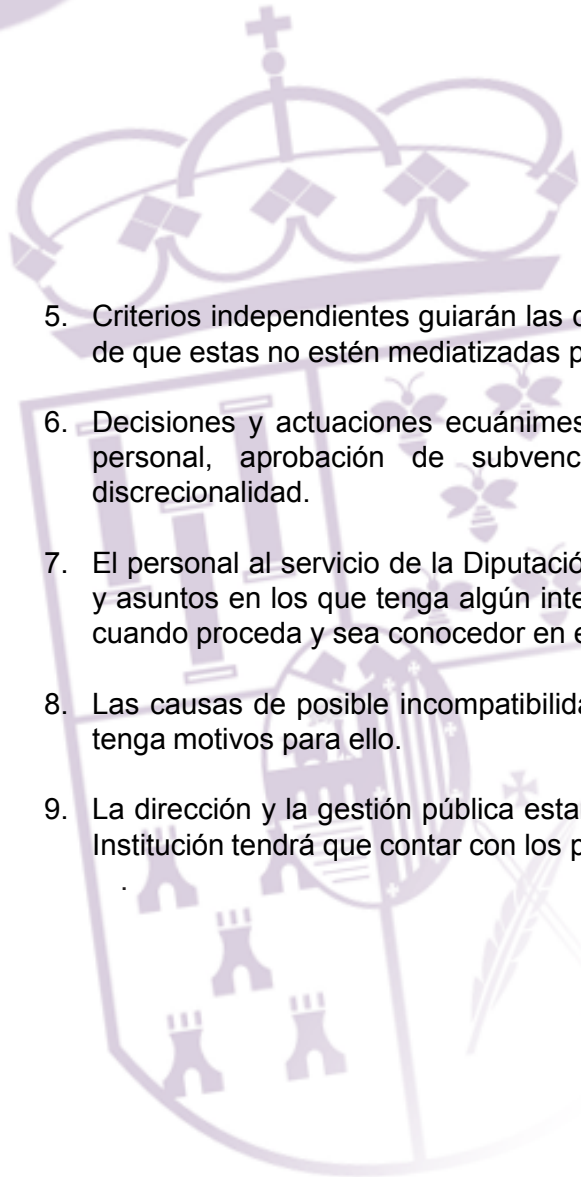
Organización y RR. HH.



## Imparcialidad

El interés general ha de guiar las decisiones y las actuaciones de todo el personal empleado en el Servicio Público o con cargos electos en la Administración, sin buscar, por tanto, el beneficio económico o material para sí o para familiares y amigos. Los criterios de actuación serán:

1. Respeto por los derechos fundamentales, las libertades públicas y la legalidad representada por la Constitución, el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y el resto de las normas integradas en el ordenamiento jurídico.
2. La dedicación y el desempeño del cargo o la actividad correspondiente a realizar en la entidad estarán guiados por el interés general, evitando conductas que pudieran ir en su menoscabo.
3. La orientación hacia el interés general o, en su caso, interés público, llevará a mantener en las decisiones y actuaciones un criterio independiente, ajeno a cualquier clase de enfoque o interés particular.
4. El interés general prevalecerá siempre, tanto en la aplicación de normas como en todos los procedimientos, procesos, comisiones, tribunales y en cualquier clase de adjudicaciones.



## Imparcialidad



5. Criterios independientes guiarán las decisiones y las actuaciones de todo el personal de la entidad, con objeto de que estas no estén mediatizadas por inclinaciones, tendencias o intereses particulares.
6. Decisiones y actuaciones ecuanímes serán necesarias en los procesos de contratación, nombramientos de personal, aprobación de subvenciones y empleo de los recursos disponibles, alejándose de la discrecionalidad.
7. El personal al servicio de la Diputación (empleado público y cargo electo) se abstendrá en aquellas decisiones y asuntos en los que tenga algún interés personal, para garantizar la debida rectitud. Propondrá la recusación cuando proceda y sea conocedor en el ejercicio de una relación directa de amistad o enemistad manifiestas.
8. Las causas de posible incompatibilidad habrán de ser comunicadas por el personal del Servicio Público que tenga motivos para ello.
9. La dirección y la gestión pública estarán guiadas por la satisfacción de los intereses generales, para lo cual la Institución tendrá que contar con los procedimientos y medidas apropiadas de seguimiento de las actuaciones.

## Integridad



El cumplimiento de las obligaciones en el Servicio Público y en la Administración ha de estar por encima de cualquier otra obligación o influencia que puedan ejercer personas u organizaciones ajenas a la Institución. Serán criterios de actuación los siguientes:

1. El recto comportamiento será el criterio básico para todo el personal al servicio de la Diputación Provincial de Salamanca.
2. El comportamiento del personal empleado en la entidad será siempre acorde con el cumplimiento de las obligaciones regladas, por encima de cualquier otra obligación, preferencia, influencia, relaciones o actividad personales.
3. Las decisiones y actuaciones están orientadas hacia el respeto por los derechos fundamentales y la correcta atención a la ciudadanía.
4. En la conducta del personal del Servicio Público prevalecerá el cumplimiento de funciones y obligaciones establecidas, con independencia de aquellas obligaciones que pudieran derivarse del compromiso con ideas, creencias y lealtades personales o las de otras personas.
5. Las decisiones y conductas responderán al compromiso institucional, desde la necesidad de colaboración, coordinación e información recíproca.
6. Las relaciones de cooperación con el sector privado estarán reguladas de forma clara, con objeto de garantizar la integridad, la transparencia y la prioridad del interés general.

## Integridad



7. Se determinarán las restricciones de tiempo para el personal del Servicio Público, entre el eventual cese de funciones en la entidad y la contratación por empresas o entidades privadas.
8. La declaración de conflicto de intereses será obligada para quienes tomen decisiones o realicen actuaciones que puedan afectar a sus intereses personales o a los de personas que les sean próximas.
9. El desempeño de las funciones, cargos y actividades no será utilizado en beneficio propio ni para favorecer, de manera directa o indirecta, a personas o grupos determinados.
10. Regalos, favores, compensaciones y beneficios nunca serán solicitados ni aceptados por el personal de este Servicio Público.
11. Ningún regalo o atención que exceda las muestras de cortesía y el protocolo será aceptable ni aceptado y, por lo tanto, se procederá a su devolución, dejando constancia de ello.
12. Las presiones e interferencias externas o internas que puedan condicionar el cumplimiento de obligaciones, funciones y actividades será rechazadas, por incompatibles con el desempeño de las tareas propias del Servicio Público.
13. La difusión del Código de Ética Pública y la formación del personal empleado en el Servicio Público contribuirán a la toma de conciencia sobre la relevancia del interés general y de la integridad en las actuaciones.
14. La dirección y la gestión pública en la entidad estarán orientadas a promover el sistema de integridad y, por tanto, a prevenir de manera eficaz y poner fin a actuaciones que no sean compatibles con el principio de integridad.

## Objetividad



En el Servicio Público y en la Administración, el mérito ha de ser el único criterio para las decisiones y actuaciones relativas a los asuntos públicos, incluidos contratos, recomendaciones, beneficios y reconocimientos. Serán criterios de actuación:

1. Las actuaciones del personal al servicio de la entidad se regirán por criterios relacionados con el objeto sometido a consideración, nunca con los sujetos interesados.
2. El proceso de toma de decisiones estará precedido y fundado en información y documentación especializada, contrastada y relevante para el Servicio.
3. El tratamiento de la información así como su acceso serán imprescindibles para el correcto uso de las funciones encomendadas.
4. La recogida de datos y el uso de información contrastada y de actualidad serán necesarios para la adecuada interpretación de situaciones y para la toma de decisiones por parte del personal de la institución.
5. El diseño y uso de indicadores contribuirá a una mejor y más correcta evaluación de las políticas públicas, así como de los procedimientos, procesos y actuaciones en la entidad.
6. El cumplimiento de objetivos y del desempeño habrán de ser evaluados de forma objetiva.
7. Los proyectos de innovación y cambios a introducir en la entidad contarán con una valoración previa de su posible impacto.
8. La aplicación de criterios de razonabilidad será obligada en las actuaciones de tribunales y de comisiones, así como en los procedimientos de contratación.
9. La dirección y la gestión pública estarán basadas en información contrastada y guiadas por criterios de objetividad en las decisiones y en las actuaciones.

## Rendición de cuentas

Quienes se dediquen al Servicio Público y ostenten cargos en las Administraciones locales han de rendir cuentas de sus decisiones, sometiendo las actividades a la debida observación. Serán criterios de actuación:

1. Responsabilidad en la toma de decisiones y en las actuaciones, teniendo en cuenta las consecuencias que puedan afectar al buen desempeño del Servicio Público.
2. El personal de la entidad dará cuenta de sus decisiones y actuaciones, siempre que legítimamente proceda o sea solicitada por el órgano competente la justificación de las actuaciones y de las gestiones realizadas.
3. La entidad promoverá y contará con los adecuados procedimientos y mecanismos de control y rendición de cuentas. En todo caso, se facilitará la colaboración para que tales procedimientos y mecanismos sean efectivos.
4. Se dejará constancia, por parte del personal empleado o autoridad electa en la Institución, de aquellos honores, regalos y atenciones que sean compatibles y que no excedan lo requerido por las actividades de representación, la actividad institucional o el protocolo.
5. La dirección y la gestión pública estarán sujetas al reconocimiento oficial, para dar debida cuenta de sus decisiones y actuaciones.





## Transparencia



El personal empleado en el Servicio Público y con cargos en la Administración ha de justificar sus decisiones de la forma más abierta posible, restringiendo la información tan solo cuando el interés general o el buen funcionamiento así lo requieran. Serán criterios de actuación:

1. Todas las actuaciones por el personal de la entidad serán realizadas de forma pública, nítida, fidedigna y motivada, con el único límite que dicte el ordenamiento jurídico.
2. El acceso a la información sobre la actividad pública es un derecho, que ha de ser garantizado por personal empleado y personal directivo del Servicio Público.
3. El acceso a la información pública y la publicidad activa constituyen una obligación en y para todas las Administraciones y entidades públicas.
4. La información institucional, organizativa, de planificación, con relevancia jurídica, económica, presupuestaria y estadística, tendrá la publicidad y difusión debidas y adecuadas.
5. La información relevante para garantizar la transparencia de la entidad, su funcionamiento, organigrama y sus actividades será publicada de forma periódica.
6. La información que sea objeto de frecuente solicitud de acceso deberá ser publicada con regularidad.



## Transparencia



7. La información relevante sujeta al principio de transparencia será publicada, de manera estructurada, clara, comprensible y accesible para todas las personas, en la correspondiente página web de la entidad.
8. Deberá ser pública la información relativa a la gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria.
9. El uso de información clasificada, confidencial o protegida se hará conforme a lo establecido en la legislación vigente en la materia.
10. La información sobre el servicio solo estará restringida de forma proporcionada y razonable, cuando el deber de confidencialidad y el interés general así lo requieran (protección de propiedad intelectual, inspección y control administrativo, tutela judicial, seguridad, defensa, protección del medio ambiente, etc.).
11. El acceso y difusión de información que contenga datos personales protegidos se hará siempre con el consentimiento expreso de la persona afectada.
12. El uso de un lenguaje claro, comprensible y preciso será necesario en las comunicaciones con el público, sobre aspectos relacionados con el servicio.
13. En las comunicaciones telefónicas, se facilitará la información solicitada si fuera legítima, o bien se remitirá a la unidad administrativa que pueda proporcionar dicha información de manera más adecuada.
14. Se atenderá a la correspondencia dentro de los plazos establecidos y, en caso de ser necesario, se identificarán la unidad o persona responsable con las cuales pueda contactar la persona interesada.

## Transparencia



15. La dirección y la gestión pública estarán siempre justificadas, de la forma más abierta y transparente posible, y siempre conforme a la normativa vigente.
16. En las comunicaciones oficiales a través de correo electrónico, se enviará respuesta en el plazo más breve posible, siempre sobre temas relacionados con el Servicio Público.
17. El uso de las tecnologías de la comunicación y la información tendrá por objetivo que las relaciones con la Administración sean más eficaces, transparentes y más accesibles para la ciudadanía.
18. El Portal de Transparencia para el acceso a la información pública será creado, y desarrollado, contando con el mantenimiento adecuado por parte de la entidad.
19. El uso de nuevos dispositivos y nuevos canales de comunicación se hará siguiendo recomendaciones técnicas, siempre conforme a la normativa vigente sobre acceso seguro a los datos, la protección de derechos y el respeto por la confidencialidad.
20. El uso de redes sociales ha de contribuir a la mejora de las comunicaciones con la ciudadanía, sobre temas del servicio, con vistas al interés general y garantizando la seguridad jurídica.
21. En las relaciones con los medios de comunicación, se tendrá en cuenta la legislación sobre protección de datos y se informará tan solo de aquellos temas en los que se sea técnicamente competente.
22. La dirección y la gestión pública estarán siempre justificadas, de la forma más abierta y transparente posible, y siempre conforme a la normativa vigente.

## Honradez

Es obligación de todas las personas empleadas en el Servicio Público o con cargos en la Administración la declaración de posibles conflictos de intereses, a fin de proteger el interés general frente a los de carácter privado y promover prácticas correctas, justas y honestas. Serán criterios de actuación:

1. El personal de la entidad, empleado público o autoridad electa, respetará las normas vigentes sobre conflictos de intereses.
2. Todas las actuaciones serán honestas, de forma recta, respetuosa y justa conforme a los principios y normas establecidos.
3. La declaración de intereses será obligatoria para todo el personal de la entidad, caso de darse un posible conflicto entre actividades o intereses personales y la actividad a desempeñar en el Servicio Público.
4. La gestión y conservación de los recursos disponibles estarán orientadas al cumplimiento de las obligaciones del Servicio y al interés general.
5. El personal de la entidad realizará la justificación correspondiente a los gastos relacionados con el desempeño del Servicio.



## Honradez

6. La información sobre posibles actuaciones irregulares o ilegales que puedan dañar el interés general estará regulada en la Institución, la cual protegerá la confidencialidad, con procedimientos respetuosos y rigurosos, y siempre de acuerdo con la legislación vigente y los principios del Código de Ética Pública.
7. Será obligatoria la protección y salvaguarda de aquel personal del Servicio Público que informe formalmente de posibles actuaciones irregulares o ilegales que puedan ir en detrimento del interés general o dañarlo.
8. En la institución, se contará con procedimientos, mecanismos y personal competente para abrir y llevar a cabo con rigor una investigación eficaz sobre actuaciones y procedimientos que puedan ser irregulares.
9. Para prevenir la aparición de conductas y actuaciones irregulares o ilegales que generen daños o vayan en detrimento del interés general, la Institución promoverá y apoyará actividades formativas que contribuyan, de forma positiva, a la incorporación de una cultura de la integridad en las actividades y entre el personal del Servicio Público.
10. Para la contratación pública, la entidad contará con los instrumentos adecuados para el control y seguimiento de los procedimientos y los procesos.
11. La dirección y la gestión públicas contarán con información adecuada y con los medios apropiados y el personal competente que permitan la investigación, el control, el seguimiento y la supervisión de las decisiones y actuaciones en la entidad.



## Liderazgo

El personal con empleo en el Servicio Público o con cargos en la Administración ha de dar ejemplo con su conducta, fomentando y cumpliendo con los principios básicos. Serán criterios de actuación:

1. La actuación ejemplar en el personal empleado en el Servicio Público comprenderá cualquier actuación u omisión que pueda afectar a la institución y a la atención al público.
2. El personal empleado en la Administración provincial actuará de forma recta, ejemplar y comprometida con los principios de Ética Pública, la normativa vigente y los objetivos de la Institución.
3. El personal empleado en el Servicio Público se abstendrá de actuar de forma que pueda perjudicar al Servicio o a la Institución.
4. La competencia y la profesionalidad guiarán las decisiones y actuaciones del personal empleado en el Servicio Público.
5. La austeridad orientará la gestión eficiente, sostenible y racional de los recursos públicos disponibles.
6. Los gastos derivados del desempeño del Servicio serán programados y ejecutados de la forma más acorde con el principio de austeridad.
7. La formación continua, la innovación y la mejora de competencias serán fomentadas y promovidas por y desde la Institución, en pro de la calidad del servicio y el óptimo desempeño del Servicio.





## Liderazgo

8. Las malas prácticas y el acoso son incompatibles con conductas ejemplares y comprometidas con principios éticos y con la legislación vigente. Por ello, la prevención eficaz de tales prácticas será un objetivo prioritario en la Institución.
9. La Institución contará con procedimientos para detectar y eliminar las posibles malas prácticas, estableciéndose las medidas preventivas, de protección de derechos y, en su caso, medidas sancionadoras, conforme a la normativa vigente, contra quienes mantengan conductas poco ejemplares, dañinas o contrarias a los principios del Código de Ética Pública.
10. Las quejas y denuncias de acoso en el marco de la Institución deberán ser investigadas de manera oficial, por personal con la adecuada competencia y formación, tomándose todas las medidas necesarias para poner fin a tales situaciones y proteger los derechos fundamentales.
11. El respeto por los principios del Código de Ética y las buenas prácticas será difundido y promovido a través de actividades formativas, cursos y proyectos específicos de la Institución.
12. El compromiso de la Institución con la Ética del Servicio Público tendrá la debida difusión y será trasladado a cada una de las decisiones y actuaciones del personal empleado en el Servicio Público.
13. La dirección y la gestión públicas en la entidad responderán a estándares de calidad, rigor, austeridad y ejemplaridad, en beneficio del prestigio de la Institución y la confianza de la ciudadanía.





## Igualdad



El trato acorde con el principio de igualdad es incompatible con cualquier forma de discriminación, por motivos de sexo, género, etnia, raza, pertenencia a grupo, creencias, ideología, religión, procedencia o nacionalidad. Serán criterios de actuación:

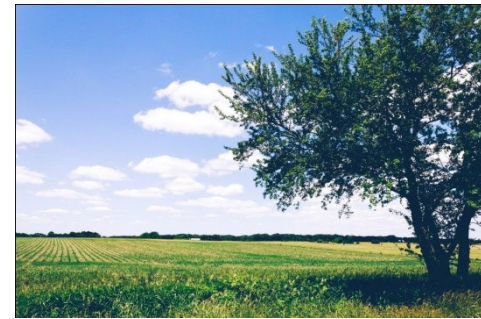
1. El personal del Servicio Público actuará siempre teniendo en cuenta que la igualdad de trato y oportunidades es un principio básico, reconocido en la Constitución y en las normativas nacional y autonómica.
2. El respeto por los derechos fundamentales, las libertades públicas y la legalidad obliga a todo el personal del Servicio Público a llevar a la práctica el principio de igualdad y de trato no discriminatorio.
3. El acceso equitativo e igualitario a la información y a los recursos del Servicio Público.
4. El respeto y la promoción de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres serán entendidos y asumidos por el personal de la entidad como un avance en las políticas públicas y un factor de calidad, al permitir eliminar los obstáculos que aún impiden la plena equiparación de mujeres y hombres.
5. En la Institución, las medidas y programas para apoyar de forma activa la igualdad efectiva entre mujeres y hombres serán considerados como elementos de mejora de la calidad del Servicio.

## Igualdad



6. El fomento de las políticas de conciliación y corresponsabilidad familiar y la colaboración para que se hagan efectivas.
7. La lucha por la erradicación de la violencia y el acoso en el ámbito laboral, favoreciendo y colaborando en las medidas necesarias.
8. En la Institución, el respeto por los derechos y la no discriminación serán determinantes para lograr la integración efectiva de las personas con diversidad funcional o con algún tipo de discapacidad. Eliminación de barreras físicas y/o psíquicas discriminatorias, en favor del acceso, oportunidad y tratamiento igualitario.
9. La inclusión de colectivos en situación de desventaja y el respeto y tolerancia a la diversidad estarán incorporados a las actuaciones y prácticas del personal del Servicio Público.
10. El personal de la Institución llevará a la práctica las medidas y recomendaciones destinadas a lograr el acceso equitativo e igualitario a la información y a los recursos del Servicio Público.
11. La dirección y la gestión públicas en la Institución estarán comprometidas en la promoción de la igualdad efectiva entre todo el personal de la entidad, así como en la atención a toda la ciudadanía, sin ningún tipo de discriminación.

## Apertura



Las instituciones y entidades del Servicio Público han de trabajar de forma más abierta y próxima, mejorando la comunicación, a fin de que esta sea activa y el lenguaje empleado resulte accesible para el personal de la Institución y para público en general. Serán criterios de actuación:

1. La política de la entidad seguirá el principio general de gobierno abierto, transparente y cercano.
2. El personal empleado en la Institución realizará sus actividades de forma lo más abierta posible a la comunidad, con fluidez en todas las comunicaciones presenciales y a través de Internet.
3. La Institución contará con los medios y canales adecuados para dar difusión a información relevante, de tipo institucional, organizativa o de planificación.
4. Será una constante de actuación de todo el personal al servicio de la Corporación fomentar la proximidad con la ciudadanía.
5. La información que se haya de comunicar se formulará en un lenguaje comprensible y accesible para el público.
6. El estilo más abierto de funcionamiento y de comunicación es importante para mejorar la confianza de la ciudadanía y, por lo tanto, será tenido en cuenta y asumido por el personal del Servicio Público.
7. La dirección y la gestión públicas estarán comprometidas con la mejora de los procedimientos y procesos para el gobierno abierto, la comunicación y la gestión transparente, siempre enfocados a la atención a la ciudadanía.

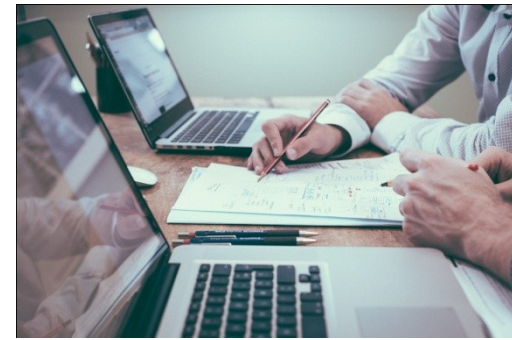
## Participación

En los sistemas e instituciones democráticos, la calidad de las políticas públicas requiere la interacción y la colaboración de todo el personal y de la ciudadanía, a lo largo de todos los procesos. Ello implica que las entidades e instituciones han de adoptar un enfoque integrador, para fomentar la participación efectiva. Serán criterios de actuación:

1. Se reforzarán los mecanismos de participación disponibles para incrementar la confianza de la ciudadanía en la Institución.
2. El acceso a la información y la transparencia en las actuaciones serán condiciones necesarias pero no suficientes para mejorar la participación de todo el personal del Servicio público y de la ciudadanía.
3. La participación interinstitucional y con otras instituciones públicas o privadas será imprescindible para el correcto desempeño del Servicio Público.
4. La igualdad de trato será asimismo fomentada de forma sistemática, para contribuir al incremento de la colaboración y la participación en la entidad.
5. La integración y la no discriminación serán asimismo parte de la política institucional, como elementos clave de la apertura y la participación en la entidad.
6. La dirección y la gestión públicas reforzarán los procedimientos de participación interna y externa como elementos de la calidad democrática de la Institución.



## Responsabilidad



La responsabilidad en el Servicio Público implica que el personal empleado en la Institución y autoridades electas ha de asumir las consecuencias de sus actuaciones y responder ante la autoridad correspondiente por la aplicación de las diferentes políticas. Serán criterios de actuación:

1. La evaluación de posibles consecuencias de las actuaciones, teniendo que responder ante el órgano y las autoridades que procedan.
2. Las decisiones y actuaciones estarán sujetas al recto proceder, correspondiente al ámbito de sus competencias.
3. Se reforzarán los procedimientos de control y de rendición de cuentas, con el objeto de integrar el principio de responsabilidad en las actividades y prácticas del personal del Servicio Público.
4. Las reclamaciones y quejas justificadas habrán de ser atendidas con diligencia, en un periodo de tiempo razonable, dentro de la Institución y mediante los procedimientos adecuados.
5. La gestión pública estará orientada a la ciudadanía.
6. La dirección y la gestión públicas tendrán en cuenta la aplicación y los posibles efectos de las decisiones y actuaciones.
7. La educación y el respeto en el trato entre todos los servidores de la Corporación y de estos con la ciudadanía.



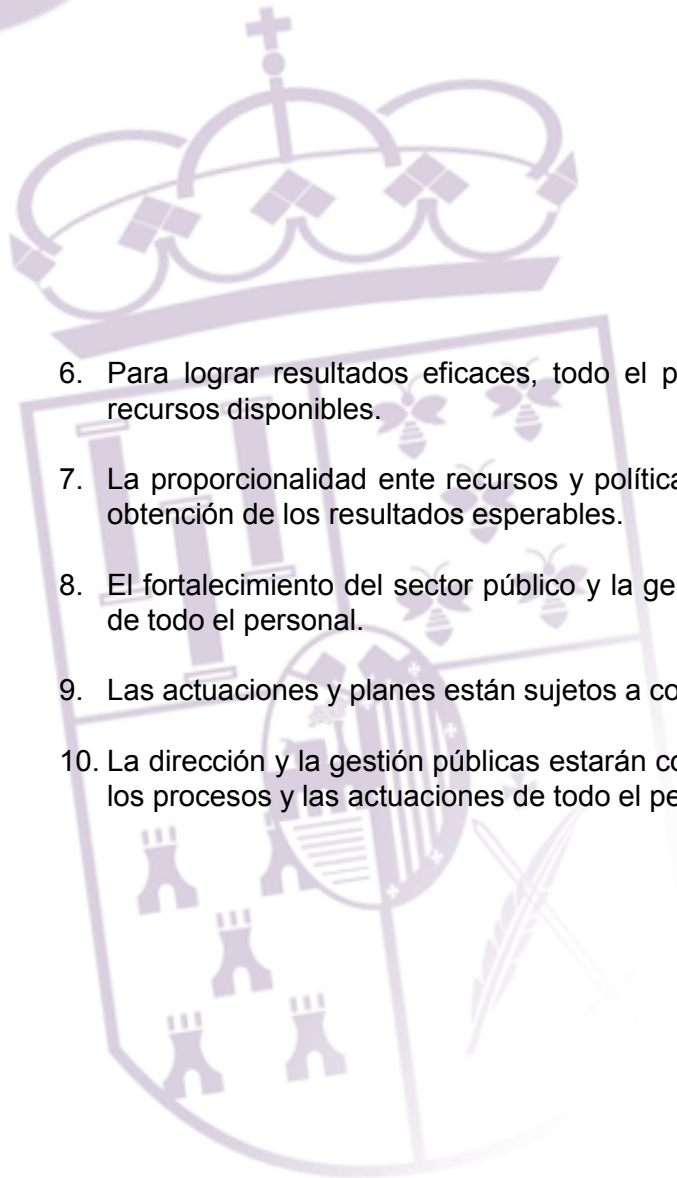


## Eficacia

Las decisiones, medidas y actuaciones eficaces de las instituciones y entidades locales han de responder a objetivos definidos, considerando su posible impacto, con la correspondiente evaluación, a fin de cumplir con los objetivos y llegar a los resultados esperables. Serán criterios de actuación:

1. La aplicación de las políticas de la entidad ha de ser proporcional a los medios y a los resultados esperables.
2. El personal del Servicio cumplirá con objetivos acordes con las políticas establecidas por el pleno de la Corporación.
3. Todo el personal de la entidad estará comprometido con el logro de los objetivos de interés público, para lo cual contará con un tiempo razonable, así como con los conocimientos y los recursos necesarios para alcanzarlos.
4. Las actuaciones han de estar en consonancia con los objetivos, habiéndose valorado la oportunidad y la posible eficacia de los resultados.
5. La austeridad en el uso de los recursos será considerada un valor añadido en las actuaciones orientadas a los resultados.

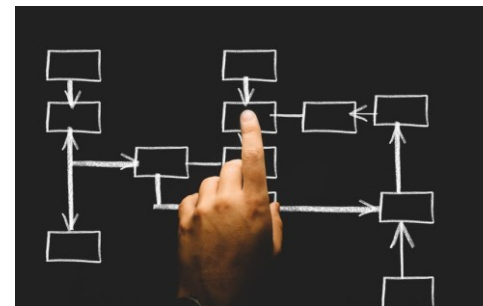




## Eficacia

6. Para lograr resultados eficaces, todo el personal de la Institución ponderará el acceso y el uso de los recursos disponibles.
7. La proporcionalidad ente recursos y políticas publica será necesaria para el cumplimiento de objetivos y la obtención de los resultados esperables.
8. El fortalecimiento del sector público y la generación de valor público orientarán las actuaciones y la gestión de todo el personal.
9. Las actuaciones y planes están sujetos a control y a evaluación de resultados.
10. La dirección y la gestión públicas estarán comprometidas con la mejora de la eficacia de los procedimientos, los procesos y las actuaciones de todo el personal empleado en el Servicio Público.

## Coherencia



La coherencia en el Servicio Público implica que las decisiones, medidas y actuaciones en instituciones y entidades han de ser siempre comprensibles y coherentes con el enfoque de las políticas adoptadas. Serán criterios de actuación:

1. Las decisiones y actuaciones de todo el personal del Servicio Público se adecuarán a las políticas públicas de la Institución.
2. Las actuaciones administrativas responderán al seguimiento de reglas derivadas de las políticas adoptadas, por lo que las excepciones habrán de estar justificadas.
3. La gestión y las actuaciones en la Institución serán acordes con las políticas institucionales establecidas; cualquier injerencia en estas deberá ser corregida.
4. La gestión de tareas y actividades complejas requerirá de claridad en los objetivos de la entidad y de la aplicación sistemática de las políticas aprobadas por la entidad.
5. La defensa del interés general será el criterio fundamental para dotar de la máxima coherencia a las decisiones y actuaciones de todo el personal de la Institución.
6. El uso de recursos, canales y dispositivos de comunicación será adecuado y proporcional a las necesidades y políticas de la Institución.
7. La dirección y la gestión públicas integrarán la coherencia como factor de calidad en las políticas de la Institución.



## Portal de Transparencia

**Unidad de Innovación Administrativa**

Diputación Provincial de Salamanca

C/ Felipe Espino 1-37002

923-293233/34 Salamanca

[informacion@lasalina.es](mailto:informacion@lasalina.es)