

# BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA BEST

# I. VALORES EN LOS QUE SE BASA LA CULTURA DE REGTSA

En REGTSA creemos en el trabajo bien hecho. Para conseguirlo, debemos alcanzar un equilibrio de manera que el servicio público ofrecido sea:

# Excelente | Sostenible | Transparente

# II. VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS Y DE CONDUCTA

VALORES	PRINCIPIOS ETICOS Y DE CONDUCTA	DEFINICIÓN
EXCELENTE	PROFESIONALIDAD	Los empleados públicos deberán desarrollar sus competencias profesionales y personales mediante una atención continua de su formación profesional.
	RESPETO	Los empleados públicos de REGTSA deben tratar a los ciudadanos/as, empleados públicos o demás cargos públicos o representantes con el respeto debido y la dignidad que cabe exigir a las personas.
	INNOVACIÓN	Los empleados públicos se implicarán en una apuesta decidida y permanente por el cambio, anticipación de las demandas y necesidades de la ciudadanía, así como adaptabilidad y apertura a las nuevas ideas, conceptos y procesos
SOSTENIBLE	EFICIENCIA	Los empleados de REGTSA trabajarán por alcanzar los objetivos establecidos racionalizando los recursos públicos utilizados para ello, procurando maximizar los ingresos públicos y, en definitiva, garantizando la sostenibilidad económica de los servicios.
	IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD	Los empleados públicos actuarán siempre de acuerdo con los principios de imparcialidad y de objetividad. Estos principios se proyectarán, en particular, en la aplicación de las normas tributarias, en los procedimientos de contratación, en la selección de personal y provisión de puestos de trabajo, y en el uso de los recursos financieros o de cualquier otro carácter.
	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL	Los empleados públicos de REGTSA se comprometen a minimizar el impacto ambiental de sus actividades y a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Asimismo trabajarán activamente para proteger la integridad, seguridad y confidencialidad de los datos protegidos.
TRANSPARENTE	CONFIANZA	Las relaciones con los grupos de interés deben basarse en la confianza mutua. Para ello todos los empleados de REGTSA deberán facilitar, a ser posible en tiempo real, toda la información que precisen contribuyentes y ayuntamientos para la tramitación de los procedimientos de los que sean parte.
	APERTURA	Los empleados públicos adaptarán una actitud proactiva para abrir el Organismo al escrutinio de los ciudadanos, ayuntamientos y otros grupos de interés.
	RECEPTIVIDAD	Los empleados públicos del Organismo se comprometen a desarrollar una actitud activa que permita incorporar las demandas de los ciudadanos y demás grupos de interés

# II. CONDUCTAS Y COMPORTAMIENTOS DE LOS EMPLEADOS DE REGTSA

### 1. CONDUCTAS Y COMPORTAMIENTOS PARA UN SERVICIO EXCELENTE.

### 1. a. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE PROFESIONALIDAD.

Los empleados públicos de REGTSA deberán desarrollar sus competencias profesionales y personales mediante una atención continua de su formación. A tal fin, se comprometen a asistir a cursos de formación o reciclaje profesional relacionados con su puesto de trabajo todos los años, con una duración de al menos 20 horas anuales.

### 1. b. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE RESPETO.

Las conductas de los empleados públicos de REGTSA se basarán en el respeto a los derechos fundamentales y a las libertades públicas. En consecuencia, se abstendrán de emplear términos despectivos, incurrir en prácticas o comentarios discriminatorios, cuidando especialmente de obviar cualquier discriminación por razón de género, raza, religión o creencias, ideológica, orientación sexual, por razón de discapacidad o por cualquier otra circunstancia.

Los empleados de REGTSA facilitarán siempre que un ciudadano o cualquier responsable municipal lo solicite su identificación completa, incluyendo nombre y apellidos y puesto de trabajo.

## 1. c. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE INNOVACIÓN.

Los empleados públicos revisarán de forma permanente si el modo tradicional de hacer las cosas y los métodos actuales siguen siendo los más adecuados para alcanzar los fines públicos asignados al Organismo, promoviendo de forma continua la introducción de cambios en las formas de gestionar personas, procesos y medios tecnológicos. A tal fin, se integrarán en grupos de empleados dirigidos a diseñar e implantar proyectos innovadores.

#### 2. CONDUCTAS Y COMPORTAMIENTOS PARA UN SERVICIO SOSTENIBLE

#### 2. a. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE EFICIENCIA.

Los empleados de REGTSA están comprometidos con la autofinanciación del Organismo, lo que supone maximizar los ingresos y optimizar los gastos. A tal fin, el sistema de establecimiento de objetivos y evaluación de resultados, tendrá en cuenta los resultados económico-financieros de la organización.

La organización de eventos deberá justificarse, previamente a su aprobación, de conformidad a criterios de eficiencia del gasto público. Asimismo, siempre que sea posible, se organizarán en instalaciones de titularidad de la Administración o de sus entes adscritos.

Como criterio general, y salvo excepciones expresamente justificadas, como puedan ser los folletos dirigidos a los contribuyentes, las publicaciones de REGTSA se editarán en formato electrónico.

# 2. b.CONDUCTAS RELATIVAS A LOS PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD E IMPARCIALIDAD.

Los empleados públicos evitarán cualquier práctica o actuación que esté afectada o que pueda levantar cualquier sospecha de favoritismo a determinadas personas o entidades públicas o privadas. En concreto habrán de observar los siguientes comportamientos:

- No utilizarán, en ningún caso, su posición o las prerrogativas derivadas de su puesto con la finalidad de obtener, directa o indirectamente, ventajas para sí mismo o procurar ventajas o desventajas para cualquier persona o entidad, siempre que tales medidas no estén amparadas en el marco normativo vigente.
- En el supuesto de que fueran otros empleados públicos quienes cumplan sus directrices o decisiones, deberán poner todos los medios a su alcance para que tales directrices o decisiones se utilicen para satisfacer el interés público y nunca para que esos otros cargos públicos o empleados puedan beneficiarse, directa o indirectamente, a sí mismos o procurar recompensar a terceros.
- Todas sus decisiones, y actos estarán fundamentados en información fehaciente y procurarán basarse, asimismo, en análisis objetivos de los datos que estén a su disposición en relación con el tema a dirimir en cada caso.
- No podrán aceptar, en consideración a su puesto, ningún tipo de regalo o beneficio de cualquier naturaleza, salvo las muestras de cortesía habitual, cuya cuantía no podrá exceder en ningún caso de 50 €.
- En el supuesto de que reciban cualquier tipo de regalo procederán a su devolución a quien lo haya ofrecido. Cuando, por cualquier circunstancia, no se pudiera hacer efectiva la devolución de los regalos recibidos, se incorporarán al patrimonio del Organismo.
- Cuando puedan verse afectados por un potencial conflicto de intereses que colisione o pueda hacerlo con sus deberes y responsabilidades, deberán ponerlo en conocimiento público inmediatamente de la Comisión de Ética Pública revelando, a ser posible por escrito, la existencia de tal conflicto o, al menos, teniendo la obligación de exteriorizar la duda de la existencia de un hipotético conflicto de intereses presente o que se pueda dar en el futuro. El escrito recibirá inmediata respuesta por parte de tal órgano.

# 2.c. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL.

- 1. En REGTSA estamos comprometidos con las personas, y su desarrollo personal y profesional. En tal sentido promovemos la conciliación para facilitar la cobertura de las necesidades y expectativas de las personas, en relación al equilibrio de la vida personal y profesional, respetando las necesidades de la organización y sus grupos de interés. Así pues, todos los integrantes del Organismo asumen el compromiso de:
- Facilitar las medidas necesarias de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, siempre y cuando sean compatibles con la mejora continua de la calidad del servicio prestado
- Asegurar la igualdad de oportunidades y no discriminación en el desarrollo profesional ni en la retribución y compensación por razones inherentes al género, maternidad/paternidad, atención a dependientes, raza, creencias, etc.
- 2. Los empleados de REGTSA desarrollarán conductas dirigidas a minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, y en concreto las dirigidas a:

## **REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL:**

- evitando imprimir documentos innecesarios.
- guardando los documentos en formato digital
- usando el correo electrónico
- no generando copias para cada persona, compartiendo información
- comprobando los posibles fallos y mejorando el documento antes de imprimirlo

# REUTILIZAR EL PAPEL Y LOS CONSUMIBLES INFORMÁTICOS:

- usando el papel por las dos caras, utilizando el papel usado para redactar cartas, hacer borradores y usando papel reciclado.
- utilizando los cartuchos de las impresoras hasta que la lectura no sea clara

## **RECICLAR:**

- reciclando papel, tóner y cartuchos en los correspondientes contenedores
- cada residuo irá en su correspondiente contenedor.

# **CONSUMIR ENERGÍA SIN DESPILFARRAR:**

- apagando los aparatos eléctricos al finalizar la jornada
- apagando la pantalla del ordenador cuando no se utilice
- usando protectores de pantalla negro en inactividad del ordenador
- aprovechando la luz natural y no usando luces innecesarias
- apagando los radiadores cuando la temperatura sea adecuada
- manteniendo las ventanas cerradas cuando la climatización permanezca encendida

# AHORRAR AGUA, Y NO USAR INDISCRIMINADAMENTE EL DESAGÜE:

- realizando un adecuado mantenimiento de las instalaciones: grifos, tuberías, mangueras, para evitar las pérdidas de agua cuando éstas sean utilizadas
- no arrojando al inodoro tiritas, colillas, envoltorios etc.
- no dejando correr el agua innecesariamente

3. Los empleados de REGTSA se comprometen a velar por la seguridad de la información y la confidencialidad de los datos personales de los contribuyentes, respetando las normas y procedimientos establecidos en el sistema de calidad tanto para el acceso a los equipos, la recogida de datos de los contribuyentes, el tratamiento de incidencias o la gestión de soportes que contengan información protegida. A tal fin todos los empleados deberán firmar un compromiso personal con la normativa de protección de datos.

## 3. CONDUCTAS Y COMPORTAMIENTOS PARA UN SERVICIO TRANSPARENTE

### 3. a. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE CONFIANZA.

REGTSA trabaja con recursos e información que son propiedad de otros: ayuntamientos y contribuyentes. Ambos grupos de interés han de estar seguros de que tanto unos como otra están en buenas manos, y para ello resulta imprescindible que el Organismo sea totalmente transparente hacia ellos a la hora de facilitar el acceso a la información particular a la que tengan derecho.

Los empleados públicos de REGTSA se comprometen a facilitar a los contribuyentes y ayuntamientos, previa acreditación de su identidad, toda la información relativa a los trámites y servicios que les afecten de modo particular. En tal sentido, se procurará que el acceso a la información por los interesados sea multicanal, y muy especialmente en línea de forma que cada ayuntamiento o contribuyente sea el administrador de su propia información.

#### 3. b. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE APERTURA.

Los empleados públicos de REGTSA trabajarán para abrir la Administración a todos los ciudadanos, ayuntamientos y demás grupos de interés. Ello implica un compromiso para:

- Desarrollar de forma efectiva las obligaciones de publicidad activa con el fin de garantizar la transparencia en sus respectivas Areas y Unidades, procurando, en la medida de lo necesario, no solo cumplir las obligaciones legales sino aportar un plus de transparencia a sus acciones y a actividades de gestión de sus Areas.
- Facilitar a los ciudadanos, con la mayor diligencia el acceso a la información pública, con respeto a la normativa de protección de datos.
- Desarrollar mecanismos para garantizar la apertura de datos públicos en poder de RE-GTSA facilitando su posterior reutilización por todos los colectivos afectados.

#### 3. c. CONDUCTAS RELATIVAS AL PRINCIPIO DE RECEPTIVIDAD.

Los empleados del Organismo serán proactivos a la hora de incorporar a los procesos de mejora las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y, muy especialmente, los contribuyentes y ayuntamientos. En especial desarrollaremos las siguientes conductas:

- Analizar y aprender de los resultados de la encuesta anual a los contribuyentes y a los ayuntamientos para evaluar sus necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción con los servicios que reciben.
- Participar activamente en la autoevaluación según modelo EFQM que, cada dos años, realizamos para detectar las áreas en las que debemos introducir mejoras.
- Contestar en un plazo inferior a 4 días hábiles a las quejas y sugerencias formalizadas por escrito en los libros que, a este efecto, están a disposición de los contribuyentes en nuestras oficinas, o las presentadas a través de internet.