



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## C. OTRAS DISPOSICIONES

### CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

*ORDEN ADM/62/2010, de 19 de febrero, por la que se aprueba el Código Ético de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

La Junta de Castilla y León, en su reunión del día 11 de junio de 2009, aprobó el Acuerdo Marco sobre los principios de las políticas de Función Pública para la profundización en la modernización y mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, acuerdo que fue firmado por la Administración de la Comunidad de Castilla y León y las Organizaciones Sindicales, CCOO, CSI-F y CEMSATSE, y que tiene como objetivo definir un nuevo modelo de Función Pública que dé respuesta a las necesidades de la Administración actual y satisfaga las expectativas e intereses profesionales de los empleados públicos, en el empeño de mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

Este nuevo modelo de Función Pública debe concertar con los valores propios de la cultura profesional actual, modernizar las relaciones de empleo, tanto individuales como colectivas, y ser capaz de generar políticas activas para el desarrollo profesional de los recursos humanos en la Administración Pública, teniendo en cuenta que está no es homogénea y que su diversidad exige un margen de adaptación de los criterios generales a las características específicas de cada sector.

En el apartado quinto del Acuerdo, «Medidas Generales de Ordenación de la Función Pública», se establece que se hace necesario avanzar en la cultura de la ética y la calidad en las Administraciones Públicas. Es una preocupación que debe quedar reflejada en los Gobiernos y en la actuación de los empleados públicos ya que la reputación de las Instituciones no depende exclusivamente de la aplicación objetivo de las leyes, sino que también se sustenta en los principios éticos en los que se basa la vocación de servicio, que antepone a cualquier otro interés general.

En este sentido la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León supone un avance en la regulación de los valores éticos que deberán presidir las actuaciones de los empleados públicos, a la vez que manifiesta su voluntad de fomentar modelos de conducta del personal a su servicio que integren los valores éticos del servicio público en su actuación profesional y en sus relaciones con los ciudadanos. Para contribuir a esta labor es necesario llevar a cabo la aprobación de un Código Ético de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El Decreto 69/2007, de 12 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administración Autonómica, otorga a ésta competencia para el desarrollo general, la coordinación y el control de la ejecución de la política de la Junta de Castilla y León en materia de Función Pública.

Por todo ello,

DISPONGO:

*Primero.*– Aprobar el Código Ético de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que se acompaña como Anexo.

*Segundo.*– Proceder a su divulgación y difusión entre todos los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Valladolid, 19 de febrero de 2010.

*La Consejera,*

Fdo.: ISABEL ALONSO SÁNCHEZ

ANEXO

## CÓDIGO ÉTICO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

### INTRODUCCIÓN.

La preocupación por la Ética Pública no es sólo una cuestión de actualidad que intente dar respuesta a necesidades puntuales sino que corresponde a un movimiento cultural e intelectual de fondo que advierte de la importancia que el factor ético tendrá como generador del pensamiento, de la acción y de las relaciones de convivencia dentro y fuera de las organizaciones.

La Ética Pública es una Ciencia Práctica. Es Ciencia porque el estudio de la Ética para la Administración Pública incluye principios generales y universales sobre la moralidad de los actos humanos realizados por el empleado o gestor público. Y es Práctica porque se ocupa fundamentalmente de la conducta libre del hombre que desempeña una función pública, proporcionándole las normas y criterios para una buena actuación.

Sin perjuicio de que la Administración Pública nunca ha permanecido ajena a este concepto, su principal resurgimiento tuvo lugar en 1978, con la publicación en Inglaterra del primer libro sobre Ética en la Administración, «*Ethics for bureaucrats*» de John Rohr.

La Constitución Española, también de 1978, recoge en su Art. 103.1 una declaración de Ética Constitucional que la Norma Suprema atribuye a la Administración y los poderes públicos.

No es casual que, de entre todos los términos posibles, el Constituyente eligiera el de «servicio» para caracterizar la esencia de la Administración al disponer que ésta sirve con objetividad al interés general. Si la Administración Pública sirve con objetividad a los intereses generales como persona jurídica, los agentes o empleados públicos singularmente considerados, deben distinguirse también por el servicio, en su trabajo profesional ordinario, de gestión pública.

Aquí se encuentra un fuerte componente de la caracterización constitucional de la Administración Pública que va a permitir a los ciudadanos valorar en este sentido la maquinaria administrativa.

El tema de la Ética en la vida pública ha cobrado relevancia en la última década, gracias a las distintas actuaciones que se han producido en los últimos años, entre las que se pueden citar la invitación de la OCDE en la década de los noventa a fomentar programas de Ética en los países miembros, el ejemplo dado por Reino Unido a través del Comité Nolan, la emisión de Códigos de Buen Gobierno, la aparición de nuevos derechos para los ciudadanos, entre los que cabe destacar el derecho a una Buena Administración configurado como un derecho fundamental en el Art. 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea; o el hecho de que los valores éticos y los códigos de conducta pasen a ocupar cada vez más un lugar destacado tanto en el ámbito del empleo privado como del empleo público.

En nuestro ámbito, el escepticismo que en algún momento ha podido suscitar la noción de Ética Pública, se ha visto superado actualmente a la vista de su consagración en el Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por las Cortes Generales.

La Ética Pública ha venido a reforzar otros argumentos que estaban exigiendo un cambio sustancial en la concepción y actuación de las Administraciones Públicas, basado en el recuerdo de que la justificación de la existencia de la Administración se encuentra en el servicio a los intereses colectivos, en el servicio al bien común. Se trataría de incentivar la idea de servicio y de conseguir la necesaria profesionalización de la Administración Pública, que ha de estar, no sólo abierta a la sociedad, sino pendiente de las demandas colectivas para ofrecer servicios públicos de calidad. De ahí, que todos los programas de reforma y modernización de las Administraciones Públicas deban tener como objetivo potenciar esa concepción instrumental de la Administración. Por ello se trabaja en la introducción de criterios de competencia y productividad, de desburocratización y simplificación de procedimientos, de motivación del personal, de gestión acorde con los criterios de eficacia y eficiencia, etc. En definitiva, se trabaja en la creación de un marco en el que la Administración Pública contribuya decididamente a una constante humanización de la realidad.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León quiere ser una Administración de confianza por la cercanía a las personas a las que sirve. Una Administración que, en su trabajo diario, demuestre una decidida vocación por entender y atender las necesidades de los ciudadanos y, por ello, valore especialmente aquellas conductas de sus empleados que generan climas de confianza y respeto y que son las que permiten hacer realidad el compromiso de acercar al ciudadano una Administración «más fácil, inteligente, emprendedora, abierta, responsable e integradora».

A ello responde la regulación del «Derecho de los Ciudadanos a una Buena Administración» recogido en el Art. 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León y así se materializa con la inclusión en el Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León, de un objetivo específico que consiste en la transmisión de valores de servicio público en la actuación administrativa dentro de la estrategia denominada «Administración Responsable».

Valores de servicio público como la integridad, neutralidad, transparencia, dedicación, iniciativa, innovación, creatividad, receptividad, cooperación, responsabilidad, orientación a los ciudadanos, lealtad, uso racional y eficiente de los recursos o ejemplaridad que se incluyen en este Código, adquieren una gran importancia al ser el pilar fundamental en cualquier esfuerzo por transformar el estilo de gestión en la Administración Pública. Los valores éticos acompañan en cada actuación que se lleva a cabo en el trabajo y permiten orientar, que no dictar ni imponer, las formas de actuar.

Un verdadero cambio cultural en las Administraciones Públicas no se reduce a la simple modificación de normas y leyes, sino que, más bien, tiene que ver con la capacidad de hacer efectiva y real su función de servicio público. Una función para la que resulta esencial la colaboración de los empleados públicos que se consolidan así como el recurso más valioso con el que cuenta la Administración.

El Código Ético no contiene normas jurídicas de obligado cumplimiento. Su propia naturaleza descarta la equiparación de este documento a una norma.

El espacio del Código Ético no puede ser otro que el hacer de puente entre los comportamientos legales, que constituyen el actuar ordinario de los empleados públicos, y la consecución de la excelencia en el servicio público, objetivo principal al que responde, en definitiva, la publicación de este Código.

### CÓDIGO ÉTICO

**PRIMERO.– Objetivo.** *Este Código Ético tiene como objetivo el logro de la excelencia en el servicio público como resultado en un largo camino de mejoras tendentes a acercar al ciudadano una Administración moderna y de calidad de la que reciba un trato exquisito y profesional.*

Nuestra ambición es mejorar el bienestar de las personas y de las familias de Castilla y León, contribuyendo a satisfacer sus necesidades, mediante la prestación de unos servicios públicos que sean reflejo de la vida real y que ofrezcan a los ciudadanos lo que realmente quieren.

En definitiva, queremos convertirnos en un referente de calidad entre las Administraciones Públicas españolas, que comparta el conocimiento y las experiencias que genera, a la vez que contribuya al desarrollo socioeconómico de la Comunidad Autónoma.

**SEGUNDO.– Naturaleza.** *El respeto a la Constitución, a las leyes y al resto del ordenamiento jurídico deben presidir el comportamiento de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que interpretarán y aplicarán las normas de acuerdo con los valores de este Código.*

La primera regla que deben observar los empleados públicos es el respeto y cumplimiento del Ordenamiento Jurídico. No, obviamente, porque el Código Ético lo diga, sino porque la Constitución lo exige.

Los valores éticos persiguen actuar como orientadores de conductas, pero no generan obligaciones, sino que se sitúan en el ámbito del compromiso con los fines de la Administración como son el interés general y el servicio a los ciudadanos.

**TERCERO.– Compromisos de la Organización.** *La Junta de Castilla y León, que valora positivamente la adopción por parte de sus empleados de los valores que promueve, se compromete a su vez a:*

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a sus empleados públicos, teniendo en cuenta sus diferentes sensibilidades culturales.
- No discriminar a sus empleados públicos por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo, discapacidad o cualquier condición personal o social ajena a los principios de mérito y capacidad.

- No permitir ninguna forma de violencia, abuso o acoso en el trabajo.
- Facilitar los derechos de asociación, sindicalismo y negociación colectiva legalmente reconocidos.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción de los empleados públicos.
- Garantizar la seguridad y salud laboral adoptando todas las medidas posibles para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Facilitar la conciliación del trabajo en la Administración con la vida personal y familiar de los empleados públicos.
- Procurar la integración efectiva en el ámbito laboral de la Administración de las personas con discapacidad eliminando todo tipo de barreras que obstaculicen su inserción.
- Fomentar la participación de los empleados públicos en los programas de acción social.
- Facilitar la comunicación e interacción con los empleados públicos a través de la administración electrónica.

**CUARTO.– Promoción de la Ética.** *La Junta de Castilla y León incentivará conductas que reflejen los valores éticos del servicio público mediante la formación y el resto de sus políticas de personal.*

La conclusión de que la Ética Pública no genera verdaderas obligaciones jurídicas para los empleados públicos no obsta la necesidad de que desde la Administración Autonómica se promueva el conocimiento y cumplimiento del Código Ético.

El asentamiento de la Ética Pública es un proceso que requiere tiempo. Los valores sólo pueden asimilarse después de un tiempo de comprensión y reflexión. Por ello este Código Ético pretende incorporar los valores a nuestra Administración como un proceso abierto y dinámico, resultado de una suma de voluntades y en permanente evolución con las demandas y los valores sociales.

Los valores que informan este Código Ético son la integridad, la neutralidad, la transparencia, la dedicación, la iniciativa, la innovación, la creatividad, la receptividad, la cooperación, la responsabilidad, la orientación al ciudadano, la lealtad, el uso racional y eficiente de los recursos y la ejemplaridad.

#### VALORES

**Primero.– Integridad.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León evitarán, en todo caso, los conflictos de intereses que puedan encontrarse en el desarrollo de sus funciones, distanciándose de aquellos asuntos que puedan afectarles personalmente.*

Atendiendo al genérico deber de objetividad en la actuación administrativa que impone nuestra Constitución en su artículo 103, el empleado público está sometido a los principios de imparcialidad y neutralidad al objeto de garantizar un adecuado ejercicio de la función administrativa y por tanto de la legalidad y acierto de las decisiones que puedan

adoptarse. No es posible admitir ningún tipo de conducta pública guiada por intereses personales.

Por ello, una de las primeras y más básicas obligaciones del empleado público es abstenerse de intervenir en todo procedimiento en el que pueda existir un conflicto entre el interés general que representa la actuación administrativa que, bajo su responsabilidad, tiene encomendada y sus intereses particulares. En otras palabras, el empleado público procurará abstenerse de cualquier proceder arbitrario que, por cualquier motivo irrelevante para el interés general, afecte o pueda afectar de manera negativa a cualquier ciudadano o, por el contrario, suponga un trato de favor.

Y ésta, tiene que ser una actitud del propio empleado público, connatural al ejercicio de la función pública que se interioriza más allá de sus deberes jurídicos y, en su caso, la exigencia de responsabilidad. Todo ello, sabiendo además, que en puridad jurídica, el deber de abstención nace directamente del antedicho principio constitucional de objetividad, sin que requiera por tanto de un acto previo de recusación.

No es ésta una cuestión baladí, y el empleado público tiene que ser consciente de ello. La imagen y credibilidad de la Administración no puede quedar comprometida por actuaciones en las que el deber de abstención ha sido poco atendido o directamente vulnerado.

Y es que, con independencia de la respuesta en términos disciplinarios o de invalidez del acto de que se trate, la vinculación a la decisión pública que se adopta provoca un injustificable daño a los esenciales principios de legitimidad y credibilidad de la Administración y de presunción de legalidad y acierto de sus decisiones. Quebranto que, afectando a toda la organización es, en ocasiones, irreparable.

**Segundo.– Neutralidad.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León mantendrán sus filiaciones al margen del desarrollo de la función pública, absteniéndose de identificar con un interés determinado la labor que desarrollen.*

Los empleados públicos buscarán servir a los ciudadanos dando lo mejor de sí dejando al margen sus preferencias ideológicas.

También se debe mantener la cautela sobre las posibles interferencias de los grupos de presión o de interés en el ejercicio de la función pública. La neutralidad también obliga a distanciarse de los mismos para no confundir su posición con el interés general.

**Tercero.– Transparencia.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León pondrán a disposición del público en general toda la información no confidencial o reservada sobre el ejercicio de sus funciones.*

La tendencia a no facilitar el acceso a documentos o información administrativa puede considerarse una de las peores herencias de la Administración Pública preconstitucional. Todavía hoy, en caso de duda, la respuesta que suele darse a quien pide un dato o documento concreto es la negativa.

Cambiar esta cultura administrativa exige, desde luego, el desarrollo de la normativa que regula el acceso a documentos, pero también exige una actitud de apertura, de claridad,

de motivación y explicación de actos y procedimientos que hagan de la Administración una auténtica «casa de cristal».

**Cuarto.– Dedicación.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León mantendrán un pleno compromiso con las tareas que tengan asignadas, procurando una completa satisfacción de los intereses públicos en el ejercicio de sus funciones.*

El trabajo desarrollado por un empleado público, sus funciones y los medios que el ordenamiento jurídico pone a su disposición, imprimen al trabajo desarrollado en la Administración unos perfiles que no encuentran comparación en el ámbito privado y que, sin duda, deben estar guiados por una especial sensibilidad con los fines e intereses generales a los que, por mandato constitucional y estatutario, debe atender la organización en que se integra.

Partiendo de este planteamiento, debe potenciarse la vocación de servicio público que puede motivar a cualquier persona a hacer de este servicio a la colectividad, al interés general, su medio de vida. Ello, en el bien entendido sentido, que dicha vocación de servicio no es incompatible ni puede serlo con un régimen profesional de absoluta idoneidad en cuanto a condiciones laborales y medios de trabajo.

La sociedad y los ciudadanos reclaman una mayor implicación en lo tocante a los intereses que les son propios, en la atención a sus expectativas, y lo valoran como una modalidad de integridad, solvencia y capacidad profesional.

En síntesis, hay que reavivar el sentido de servicio público y sus valores.

**Quinto.– Iniciativa, Innovación y Creatividad.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León expresarán su capacidad de propuesta de mejora de los métodos de trabajo y del desarrollo de políticas públicas, poniendo en común su conocimiento y experiencia en cada ámbito de gestión pública.*

Se trata de fomentar la participación activa del empleado público en la mejora de la organización tratando de rentabilizar su conocimiento y experiencia en el nivel administrativo que corresponda, animándole a proponer ideas para mejorar los resultados obtenidos y aportar propuestas de solución a los problemas.

Sin alterar el régimen de distribución de competencias y el preceptivo orden jerárquico –ya que lo contrario sería una desviación de las líneas organizativas marcadas por el principio de legalidad– se trata de invertir en cierta manera la pirámide que representa la organización en la toma de decisiones relativas a la gestión pública. Y esta toma en consideración del conocimiento y la experiencia de los empleados públicos debe ser apreciada de manera tangible por éstos al objeto de generar un clima de confianza y fluida aportación de iniciativas.

Sus propuestas e iniciativas deben contar con el canal adecuado que conduzca a su consideración y análisis ya que parten del conocimiento directo de un área de la actuación administrativa, de un «saber hacer» que sólo se adquiere con la apuntada experiencia y que puede aportar una mejora en la gestión, anticipándose a la identificación de problemas.

En definitiva, el servidor público debe tener una posición proactiva en lo tocante a la adopción de decisiones relativas a la gestión pública, superándose visiones pasivas mal

entendidas en una ordenación vertical de la Administración Pública. Esa actitud proactiva que en nuestra Administración vienen demostrando, por ejemplo, los grupos de mejora y los empleados a través de la presentación de iniciativas y sugerencias, se extenderá al uso de las innovaciones tecnológicas que faciliten el ejercicio de su actividad profesional con el objetivo último de simplificar y acercar las relaciones entre ciudadano y Administración.

**Sexto.– Receptividad.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se mostrarán siempre atentas y dispuestas a la mejora continua de la calidad de los servicios, teniendo en cuenta todas las observaciones internas y externas que puedan contribuir a este objetivo.*

Los empleados públicos deben ser receptivos a los cambios que puedan producirse en la organización, participando en su implementación y adaptándose en aquello que resulte necesario.

Esta conducta debe estar ligada, principalmente, a la necesaria y continua capacitación del empleado público que, como una forma de receptividad, habrá de esforzarse por actualizar sus conocimientos y ampliar su formación al objeto de mantener y elevar su profesionalidad en beneficio de la mejor atención al interés general. Formación y adaptación orientada a responder de una manera más óptima a las nuevas exigencias en materia de gestión pública.

En ningún caso se trata de imponer cargas o esfuerzos adicionales, de ahí que, la propia Administración, interesada en la mejora de los servicios que presta a los ciudadanos a través del fomento de este valor ético de la receptividad, deba articular los mecanismos necesarios para conciliar y favorecer el normal desarrollo de la función pública asignada al empleado público con la formación y adaptación a los cambios que experimente la organización. Esto es, en un contexto de receptividad, la Administración debe garantizar la formación del empleado público así como la actualización de los conocimientos y la praxis necesaria para el ejercicio de las nuevas funciones públicas.

Obviamente, esta articulación de mecanismos de conciliación o tratamiento favorable de las actividades de formación y adaptación han de enlazarse en cuanto a sus resultados con la carrera profesional del empleado público quien, además de las facilidades que se le ofrecen, recibe el oportuno reconocimiento a su trabajo e interés por perfeccionarse y contribuir a la mejora de la organización.

Junto a la perspectiva expuesta, de orientación más bien interna aunque de evidente efecto externo en cuanto a la mejora de la prestación de los servicios, no resulta menos importante atender a la percepción del ciudadano y las manifestaciones que, respecto a los servicios o atención que recibe, pueda realizar en beneficio de la Administración. Sin duda serán, en algunos casos, percepciones de carácter particular impregnadas de una notable carga subjetiva, pero que, tamizada de los elementos más personales, pueden reflejar el sentir de otros muchos ciudadanos que podrían haber manifestado la percepción del servicio público de idéntica manera.

**Séptimo.– Cooperación.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se considerarán miembros integrantes de una organización colectiva, trabajarán en equipo e intentarán cooperar con el resto de órganos y autoridades públicas.*

Uno de los factores determinantes para el buen rendimiento de cualquier organización es la cohesión de sus integrantes que entienden como comunes los objetivos de ésta y son conscientes de la importancia de contribuir de manera convergente a su consecución. Es más, puede afirmarse que estamos ante el antecedente de otros principios organizativos como el de eficacia y eficiencia (de consagración constitucional), por cuanto supondrá evitar la reduplicación de esfuerzos y la existencia de acciones divergentes e, incluso, contradictorias que generan tensiones entre los miembros de la organización y traslada al exterior una inapropiada imagen de inseguridad.

Desde otro punto de vista, se trata de verificar una pauta ordinaria de comportamiento laboral que implica facilitar el trabajo a los demás a través del propio, ayudando a conseguir, con un pensamiento de equipo, los fines de la organización.

Este planteamiento, en principio sencillo y que puede beneficiarse de un consenso inmediato, no cristaliza tan fácilmente en organizaciones complejas y mucho menos en aquellas que, como la Administración Pública, unen a la complejidad de su ordenación unas dimensiones de elevada magnitud y un espectro de actuaciones diverso y distinto.

Sin perjuicio de las técnicas organizativas y funcionales que puedan articularse al respecto, de las que el legislador se ha ocupado y preocupado para la realización de los principios de cooperación y coordinación, resulta muy necesario, además de las técnicas y las reglas positivas, la concienciación y el sentimiento del trabajo en equipo. Un equipo que supone amalgamar un amplio colectivo que, además, responde a perfiles personales, profesionales y competenciales muy distintos, sostenidos bajo un común denominador que es el de prestar un servicio público de calidad.

Por ello, tiene que haber convencimiento, creencia cierta de la importancia de cada persona en el conjunto de la organización, lo cual no es tarea sencilla en una Administración habida cuenta de su ya anticipada complejidad organizativa y dimensión. Pero esa caracterización tampoco puede ser excusa para trabajar y fomentar la idea de que la unidad de acción, conjuntando y armonizando esfuerzos en orden a conseguir un mejor servicio, no es en sí un objetivo a alcanzar sino un auténtico punto de partida.

Pero aún hay más, cuando por parte de los ciudadanos y diferentes operadores jurídicos y económicos se reclama con fuerza la oferta de servicios de atención integral que superen las, en ocasiones, rígidas distribuciones competenciales, la idea de cooperación y trabajo en equipo resultan consustanciales a una Administración moderna y de calidad.

**Octavo.– Responsabilidad.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, plenamente conscientes de sus responsabilidades, ponderarán todas las consecuencias que sus decisiones e intervenciones impliquen para los ciudadanos y para la organización.*

Los empleados públicos como integrantes físicos y titulares, en su caso, de los órganos encargados de forjar la actuación administrativa, asumen una posición de privilegio y una responsabilidad propia en el cumplimiento de los condicionantes y exigencias derivadas de una correcta actuación administrativa.

Debe observarse, además, que, en la práctica totalidad de los casos, será este personal la primera línea de la Administración en cuanto a la ejecución de actuaciones, desarrollo de funciones y, principalmente, trato al ciudadano. Por lo tanto, debe fomentarse una conciencia de responsabilidad por la gestión, no pensando en reacciones sancionadoras o

disciplinarias que, aun sin poder prescindir de ellas, no otorgan el sentido que se pretende a este postulado ético, sino en la idea de asumir constructivamente las responsabilidades derivadas del proceder personal, entendiendo que los errores cometidos, una vez corregidos, deben servir para tener constancia de las deficiencias de la organización y mejorar el servicio a los ciudadanos.

Desde otra perspectiva, la existencia en los empleados públicos de una conciencia de responsabilidad redundante de forma muy beneficiosa en la ordenación interna de la propia Administración, comprendiéndose que, en la medida que los comportamientos no responsables suponen una disfuncionalidad en la organización, pueden llegar a menoscabar su finalidad última de satisfacción del interés general. Así, los empleados públicos actuarán con la diligencia y el cuidado necesarios para que su actuación no genere riesgos o ponga en peligro recursos y procedimientos de los que es responsable la organización.

**Noveno.– Orientación al Ciudadano.** *Las personas al servicio de la Administración de Castilla y León mostrarán la mejor disposición hacia los ciudadanos, procurando resolver sus demandas, informarles de sus derechos, tener en cuenta sus quejas y transmitir el carácter servicial de la Administración Autónoma.*

El empleado público y su actitud ante el trabajo es la imagen que, para una gran mayoría de los ciudadanos, se tiene de la Administración. Consecuentemente el trato, la atención y el servicio al ciudadano debe ser un área de especial cuidado. Y es que, la valoración que el ciudadano realiza del servicio recibido o, simplemente, del proceder de la Administración a través de sus servidores públicos, resulta fundamental en términos de legitimidad y credibilidad en la actuación pública.

A tal fin, el desarrollo de la función pública debe realizarse de manera atenta, preferente e individualizada, evitando molestias innecesarias a los ciudadanos que a su vez, han de tener respeto y comprensión de la actividad pública que se está desarrollando. Esto es, partiendo del incondicional postulado ético del servicio a los ciudadanos, conviene también consignar la necesidad de que, por parte de los ciudadanos, exista una correcta comprensión de la función que desarrollan los servidores públicos y de hasta dónde, cada servidor público, dependiendo de su nivel de habilitación competencial, puede desarrollar sus funciones.

Se trata, sin duda, de un círculo en el que las líneas son marcadas por la Administración, pero también por los propios ciudadanos y su actitud ante los empleados públicos. En cualquier caso, en esta figura circular sí podemos y debemos establecer un punto de partida y un recorrido principal que corresponde a la Administración y al personal a su servicio que con su actitud y profesionalidad trasladan una imagen de buen servicio al ciudadano.

Ciudadano que ha de percibir la cercanía y la preocupación con la que es tratado su problema, su expectativa, derecho o cumplimiento de obligaciones que, en el conjunto de la actividad administrativa, puede resultar insignificante pero que para él es lo más importante. Y esa dimensión de enormidad, de gran relevancia personal, no la puede percibir la norma, ni el procedimiento, únicamente el servidor responsable de la prestación de servicio que, con su actitud, con un simple gesto o una adecuada manera en el trato, puede convertir la simple y rigurosa aplicación de la legalidad en un trato personalizado que ha puesto al servicio de un único ciudadano toda una gran Administración.

**Décimo.– Lealtad y Uso Racional y Eficiente de los Recursos.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León ajustarán en todo momento su actuación a los principios de lealtad y buena fe para con la misma, comprometiéndose al uso racional y eficiente de los recursos puestos a su disposición.*

La fidelidad a la Administración y el rechazo de todo comportamiento que pueda perjudicarla han de ser contemplados como valores fundamentales. Sólo en el caso de que esa fidelidad pudiera ser contraria o incompatible con las convicciones éticas del empleado público sería legítimo anteponer la propia conciencia a la fidelidad con la Administración, siempre que no sea contraria al ordenamiento jurídico o a los principios constitucionales.

La lealtad institucional, entendida como la identificación de los empleados con los fines del organismo público para el que trabajan, constituye un elemento capital de la gestión pública.

No se trata ni se pretende una adhesión ideológica, incompatible además con nuestro sistema de empleo público, sino el voluntario compromiso con la función pública que se desarrolla y el interés general al que se está atendiendo, más allá también de exigencias jurídicas derivadas de una organización ordenada a través del principio de jerarquía.

Esta lealtad o compromiso tiene una manifestación particular en la necesidad de dar un uso adecuado a los recursos que la Administración pone a disposición de sus empleados públicos, quienes deberán utilizarlos y administrarlos con austeridad teniendo asimismo el deber de velar por su conservación. Se trata de hacer un uso racional y eficiente de los mismos conforme a la finalidad para la que se han proporcionado, y siguiendo los protocolos establecidos, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.

El uso de los mismos para fines particulares o propósitos distintos a aquellos para los que hubieran sido específicamente destinados constituye un pésimo ejemplo y una falta de responsabilidad.

**Undécimo.– Ejemplaridad.** *Las personas al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se significarán por su elevado grado de profesionalidad y conocimientos, siendo marco de referencia en todas sus actuaciones, lo que contribuirá al prestigio de la función pública.*

El empleado público tiene conciencia de su condición de tal. Esto es, sabe que su trabajo se vincula directamente al interés general y que por tanto, la manera en que ese trabajo, evidentemente público, se desarrolla no puede resultar indiferente a la organización ni a la sociedad a la que sirve.

El empleado público no es un trabajador más. Su actitud y proceder no puede limitarse a la propia de un trabajador que presta sus servicios en una organización privada.

El principio de atención preferente y exclusiva al interés general será guía en el proceder de todo empleado público, no ya por una cuestión de validez jurídica de sus actos, que lo es y muy importante, sino por la importancia que tiene en términos de rendimiento y apreciación social en un Estado Democrático y de Derecho.

Representa al interés general, que satisface con su trabajo, y proyecta la imagen de la Administración en que se integra.



## EL COMPROMISO

Con la incorporación de estos valores éticos, las mujeres y los hombres que componen la función pública verán reafirmada su tarea profesional al servicio de los ciudadanos y, a través de ellos, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se verá legitimada en la gestión eficaz, eficiente, objetiva y transparente de los asuntos públicos.

«UN TRABAJO PÚBLICO ES UN COMPROMISO PÚBLICO»