



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE LA REGIÓN DE MURCIA

SUMARIO

Introducción	3	6. Buenas Prácticas para organización de reuniones, cursos, conferencias, eventos, congresos y actos institucionales	34
1. Buenas prácticas para la reducción de gastos de funcionamiento en los edificios administrativos	6	6.1. Reuniones, cursos, conferencias, eventos, congresos y actos institucionales	35
1.1. Aspectos organizativos en edificios administrativos y despachos	7	7. Buenas Prácticas en atenciones protocolarias y representativas	37
1.2. Uso racional de la energía	10	7.1. Atenciones protocolarias y representativas	38
1.3. Control y seguimiento del Fondo Arte de la Administración regional	14	8. Buenas Prácticas en la participación y colaboración en órganos colegiados	39
2. Buenas Prácticas para la organización administrativa y los procedimientos administrativos	15	8.1. Participación y colaboración en órganos colegiados	40
2.1. Recursos de la Administración electrónica	16	9. Buenas Prácticas en la realización de estudios y trabajos técnicos	41
2.2. Simplificación y agilización administrativa	17	9.1. Estudios y trabajos técnicos	42
2.3. Información y Atención Ciudadana	19	10. Buenas prácticas en publicidad y anuncios	43
3. Buenas Prácticas en métodos de trabajo, normalización y racionalización de la gestión administrativa	21	10.1. Publicidad y anuncios	44
3.1. Uso racional del papel	22	11. Buenas Prácticas en las publicaciones oficiales	45
4. Buenas Prácticas de los Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información	26	11.1. Publicaciones Oficiales	46
4.1. Telefonía y redes de datos	27	12. Buenas Prácticas en las políticas de compras. Compras centralizadas	48
4.2. Telefax	28	12.1. Políticas de compras.	49
4.3. Internet y correo electrónico	28	12.2. Compras centralizadas	51
4.4. Servicios postales	29		
5. Buenas Prácticas en la utilización de vehículos oficiales	30		
5.1. Vehículos oficiales	31		
5.2. Desplazamientos	33		

El Código de Buenas Prácticas de la Administración de la Región de Murcia se aprobó por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2012 (**BORM número 179, de 3 de agosto**) 



INTRODUCCIÓN

Este documento tiene el objetivo general de servir como guía en la aplicación de medidas y acciones que promuevan el ahorro, la atención adecuada a los ciudadanos y ayuden a crear entre los empleados públicos de la Administración regional una cultura de austeridad. Unas prácticas que permitan estandarizar procedimientos, programas y criterios respecto de las partidas que integran la austeridad en el quehacer diario del gasto público del Gobierno de la Región de Murcia. Para su confección se han tenido en consideración las propuestas efectuadas por diferentes unidades administrativas de las direcciones generales de Función Pública y Calidad de los Servicios, y de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, de la Consejería de Economía y Hacienda; de la Dirección General de Comunicación y del Centro de Documentación e Información de la Consejería de Presidencia.

Con la publicación de este Código se pretende, asimismo, proporcionar a los empleados públicos de las consejerías, organismos autónomos y entidades de derecho público de la Administración de la Región de Murcia, una **guía práctica de medidas y acciones aplicadas con éxito que permitan optimizar los recursos financieros, humanos y materiales.**

Los principios inspiradores de este Código coinciden en su mayoría con los correspondientes principios éticos y de actuación recogidos en el Proyecto de **Ley de Transparencia**, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, promovido por el Gobierno de España y en la actualidad en fase de tramitación en las Cortes Generales. En especial en aquellos aspectos que se refieren a la actuación de los empleados públicos con transparencia en la gestión de los asuntos públicos, de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia y con el objetivo de satisfacer el interés general. También, con el compromiso de que “gestionarán, protegerán y conservarán adecuadamente los recursos públicos,



INTRODUCCIÓN

que no podrán ser utilizados para actividades que no sean las permitidas por la normativa que sea de aplicación”.

Asimismo, supone un compromiso de la Administración regional, como aplicación práctica de la voluntad y la apuesta en la eficiencia en la gestión pública. Un compromiso de la Administración, de los empleados públicos, con los ciudadanos a los que sirven. Compromiso que se hace extensivo con la elaboración compartida del Código por parte de diferentes consejerías y unidades administrativas.

Supone, igualmente, una apuesta por la racionalidad, la austeridad y el buen gobierno. El contexto económico exige de la responsabilidad de todos los actores que intervienen en la gestión pública. Racionalidad, austeridad y buen gobierno de los espacios micros (personas, familias, empresas) a

los macros (grandes corporaciones y Administraciones públicas).

Asimismo, el compromiso de una Administración responsable para garantizar los servicios públicos. El ahorro, la eficiencia y el compromiso responsable en la buena gestión son la mejor muestra de garantía de los servicios públicos hacia el ciudadano. Es nuestra parte del esfuerzo en estos momentos. ‘Exigimos a otros, pero nos exigimos a nosotros mismos’.

Además de las prácticas recomendadas en este Código para una mayor eficiencia en el uso de los recursos de que dispone la Administración regional, el presente documento está abierto a todas aquellas iniciativas y sugerencias de los empleados públicos que puedan redundar en unas prácticas administrativas más correctas.



INTRODUCCIÓN

A large, light blue magnifying glass icon is centered on the left side of the page. Inside the lens of the magnifying glass is a stylized piggy bank icon, also in light blue. The piggy bank is facing left and has a small coin slot on its back.

1

**BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN
DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO
EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS**

1.1

ASPECTOS ORGANIZATIVOS EN EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS Y DESPACHOS

1.1.1 La asignación de despachos se realizará de acuerdo a determinados criterios, como estándares homogéneos de superficies máximas según el rango jerárquico de los puestos, la responsabilidad y, en su caso, las condiciones de especificidad, de forma que se contribuya a la optimización eficiente de los espacios de trabajo. A tal efecto, y antes del 31 de diciembre de 2012, se aprobarán los referidos criterios y estándares por Orden del consejero de Economía y Hacienda, a propuesta conjunta de los directores generales de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, y de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

1.1.2 Se organizarán espacios diáfanos, reduciendo la utilización de mamparas y compartimentos en las reformas y/o construcciones que se proyecten.

1.1.3 En los supuestos en que se disponga de despacho en lugar distinto a la sede oficial de la consejería correspondiente se establecerán mecanismos para el uso compartido de espacios de trabajo.

1.1.4 Cuando el espacio permanezca desocupado con carácter general más del 40 por ciento de la jornada laboral se procurará no asignar despachos.

1.1.5 En los inmuebles propiedad del Gobierno de la Región de Murcia se procederá a la redistribución de espacios físicos para que en los mismos se pueda albergar personal y recursos materiales de áreas que se encuentran en inmuebles arrendados.

1.1.6 Los contratos de arrendamiento de locales destinados a oficinas y despachos públicos se limitarán a los casos imprescindibles. En los supuestos que resulten beneficiosos para la Administración, se arbitrarán las medidas oportunas para el ejercicio de las opciones de compra de los edificios administrativos en arrendamiento.

1.1.7 En aquellos casos en que sea operativo, se potenciará el teletrabajo, siempre que así se solicite y sea aprobado por el responsable del centro directivo del que dependa, en coordinación con Informática y Telecomunicaciones. Se entenderá el



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

teletrabajo como la modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial en virtud de la cual un empleado de la Administración regional puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio, siempre que las necesidades del servicio lo permitan y en el marco de la política de conciliación de la vida personal y familiar y laboral de los empleados públicos.

1.1.8 Para adecuar la modalidad de teletrabajo en la Administración de la CARM se realizarán cuantos estudios se consideren necesarios entre las unidades competentes de las direcciones generales de la Función Pública y Calidad de los Servicios –a la hora de analizar las características del puesto de trabajo y el desempeño de las funciones- y la de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, para resolver los aspectos técnicos de su aplicación.

1.1.9 En futuras contrataciones se promoverá la implantación de sistemas de vigilancia electrónicos y no presenciales. En todo caso, la seguridad en

los edificios administrativos secundarios, fuera del horario ordinario de trabajo, se realizará mediante sistemas estáticos de alarma y video vigilancia conectados a centros de control de la CARM. Igualmente, en los supuestos que sea posible en función de las características de los edificios, se sustituirán los servicios de vigilancia y seguridad de carácter presencial realizado fuera de la jornada laboral por sistemas de video vigilancia remota.

1.1.10 Los edificios administrativos abrirán a las 7:30 horas y cerrarán a las 16:00 horas, excepto los lunes y miércoles, que lo harán a las 20:30 horas. En el período de verano, del 1 de julio al 30 de septiembre, se comunicarán los horarios de apertura y cierre de manera oportuna. El objetivo en el ámbito de la Administración general es racionalizar los horarios de trabajo, haciendo que estos sean continuados, reduciendo las horas en las que los edificios continúan consumiendo electricidad por la iluminación y climatización. Cuando circunstancias excepcionales así lo aconsejen, podrá autorizarse



BUENAS PRÁCTICAS PARA **LA REDUCCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS**

la apertura por la tarde a los empleados públicos que hubieran de prestar servicios extraordinarios. No obstante lo anterior, se establecerán las medidas necesarias para el trabajo en horario de tarde y fines de semana de los miembros del Gobierno, altos cargos y personal directivo.

1.1.11 Cuando la singularidad del inmueble lo permita, el horario de prestación de los servicios de limpieza se adaptará al horario de cierre de los edificios administrativos, considerando la posibilidad de la prestación fuera de dicho horario con objeto de no entorpecer el trabajo administrativo al hacerlo coincidir con las tareas de limpieza.



BUENAS PRÁCTICAS PARA **LA REDUCCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS**

1.2

ASPECTOS ORGANIZATIVOS EN EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS Y DESPACHOS

1.2.1 ILUMINACIÓN

1.2.1.1 Conviene revisar la potencia eléctrica contratada en cada edificio a fin de determinar el tipo de contratación más ventajosa. En especial, conviene revisar las facturas para ver si se está pagando energía reactiva y, si así fuera, se contratarán dispositivos de condensadores para su eliminación, ya que estos dispositivos se amortizan en un año de pago de energía reactiva.

1.2.1.2 Debe aprovecharse la luz natural en aquellas dependencias donde existan ventanas, evitando el uso de iluminación artificial.

1.2.1.3 Se procurará instalar programadores horarios para el encendido y apagado automático de luces en zonas comunes (pasillos, hall y similares). En el caso de los despachos la programación sólo afectaría al apagado.

1.2.1.4 Durante la jornada laboral, las luces de los servicios, archivos y salas de juntas deberán per-

manecer apagadas si aquellas no están siendo utilizadas. En el supuesto de ausencia del despacho y, en todo caso, una vez acabada la jornada laboral, se apagará la luz del despacho, el aire acondicionado, el ordenador (incluido los pilotos de pantalla y el teclado) y las impresoras. En caso de que seamos los últimos en salir de la oficina, se comprobará que todo está apagado. En los supuestos en los que se disponga de servicio presencial de vigilancia, éste se encargará de hacer la correspondiente comprobación al final de la jornada.

1.2.1.5 En las futuras reformas, o cuando sea necesario su reposición, se sustituirán los sistemas de iluminación existentes por sistemas de iluminación eficiente, tales como lámparas de bajo consumo, sensores de presencia o de apagado automático. A tal efecto, se destinará un porcentaje del ahorro derivado de la ejecución de proyectos de eficiencia energética a la financiación de dichos sistemas u otros que contribuyan a la obtención de mayores ahorros.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

1.2.1.6 Cuando sea necesario el uso de la luz de forma ininterrumpida se usarán tubos fluorescentes -preferiblemente tipo trifósforo o multifósforo- u otros sistemas de bajo consumo.

1.2.1.7 La adquisición de luces de bajo consumo se realizará por compra centralizada.

1.2.1.8 En las futuras reformas, o cuando sea necesario su reposición, se aprovechará la zonificación de la iluminación, instalando interruptores para el control independiente de luces mediante líneas cruzadas y conmutadas.

1.2.1.9 En aquellos lugares en los que exista un exceso de iluminación, se cancelarán los puntos de luz innecesarios. Esto será en torno al 33 por ciento de las luces.

1.2.1.10 Para los edificios de uso administrativo y los destinados a servicios públicos esenciales se procederá a la contratación centralizada de los servicios de energía eléctrica, pasando del suministro en mercado regulado a la contratación en mercado

libre, salvo en aquellos organismos que ya se hubiese realizado tal contratación.

1.2.1.11 Se aprobarán medidas que propicien el uso de las cubiertas de los edificios públicos de la CARM para la instalación de placas fotovoltaicas, previa evaluación patrimonial de la amortización de la inversión.

1.2.1.12 Deben realizarse mantenimientos preventivos de las instalaciones eléctricas y limpieza de las luminarias, ya que la suciedad disminuye el nivel de iluminación.

1.2.2 EQUIPOS OFIMÁTICOS

1.2.2.1 Al terminar la jornada laboral todos los equipos (ordenadores, monitores, impresoras, escáneres y equipos multifunción) se apagarán de forma centralizada. En todo caso, se apagarán equipos cuando no se utilicen por un tiempo prolongado y en las pausas superiores a una hora, excepto en aquellos puestos de trabajo que se haya autorizado el acceso VPN.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

1.2.2.2 Relacionado con lo anterior, se evitará mantener los equipos en stand by, procurando su completa desconexión al término de la jornada laboral.

1.2.2.3 Potenciar el acceso a redes internas para compartir información que evite impresiones innecesarias.

1.2.2.4 Se utilizará el salvapantallas negro por ser el que menor energía consume.

1.2.2.5 En los ordenadores, monitores, impresoras, escáneres y equipos multifunción se configurará la opción de ahorro de energía con el menor intervalo de tiempo posible, por ejemplo 5 minutos.

1.2.3 CLIMATIZACIÓN

1.2.3.1 Tanto en vehículos como en oficinas se utilizará preferentemente, y siempre que sea posible, la ventilación natural.

1.2.3.2 No deben utilizarse artículos eléctricos personales.

1.2.3.3 Cuando la climatización esté en funcionamiento se evitará la apertura de ventanas o puertas. Se mantendrán las dependencias a una temperatura de 26º C.

1.2.3.4 Cuando sea posible se establecerán mecanismos de encendido y apagado.

1.2.3.5 Se recomienda el uso de elementos exteriores de protección solar directa, tales como lamas, mallorquinas, persianas, toldos, cortinas o similares que eviten la radiación solar directa, sin perjuicio del cumplimiento de las medidas relativas a la iluminación.

1.2.3.6 En las futuras reformas, o cuando sea necesario su reposición, se aprovechará la zonificación de la climatización, instalando interruptores para su control independiente. Quedarán excepcionadas las dependencias destinadas a servidores informáticos y equipos que, por su naturaleza, requieran especiales condiciones de climatización.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

1.2.4 AGUA

1.2.4.1 En las futuras reformas, o cuando fuera necesario su reposición, se implantarán mecanismos de ahorro de agua tales como grifos mono mando, válvulas reguladoras de caudal y pulsadores de doble descarga o de descarga parcial en cisternas.

1.2.4.2 Debe contarse con un programa preventivo de revisión de tomas de agua.

1.2.4.3 Las fugas detectadas se deben reparar de inmediato

1.2.4.4 Deberá evitarse la adquisición de agua embotellada. Cuando sea imprescindible se realizará en envases de gran capacidad.



**BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN
DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO
EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS**

1.3

CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL FONDO ARTE DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL

1.3.1 Sin perjuicio del cumplimiento de los deberes de mantenimiento, custodia y conservación que corresponden a cada Consejería o entidad sobre los bienes que utilice o le estén adscritos, las Secretarías Generales de las Consejerías y las Direcciones de los Organismos Autónomos y demás entes públicos llevarán a cabo, en colaboración con las Direcciones Generales competentes en materia de patrimonio y bienes culturales, un especial seguimiento del control de las condiciones de exhibición y cambios de uso y/o ubicación de los bienes muebles integrantes del Fondo de Arte de la Región de Murcia.

1.3.2 A tal efecto, los citados órganos deberán designar un representante de la Consejería o entidad en esta materia, el cual deberá contar con los permisos necesarios para el acceso al sistema informático SIGEPAL, en su módulo de patrimonio. Dicho representante será el encargado de gestionar

el inventario de las obras del Fondo de Arte que se encuentren en dependencias afectas y/o adscritas a la respectiva Consejería y/o Organismo, siendo el interlocutor entre ésta y las direcciones generales competentes en materia de patrimonio y bienes culturales, a las que corresponderá dictar las oportunas Instrucciones para el adecuado control y correcta conservación de las obras del Fondo de Arte.

1.3.3 La Dirección General competente en materia de patrimonio promoverá además las actuaciones necesarias para facilitar la difusión y préstamo temporal de las obras de artistas plásticos incluidas en el Fondo de Arte y su integración, si procede, en las colecciones museísticas de los museos dependientes de la Administración Regional, en coordinación con la Dirección General competente en materia de museos.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS



2

BUENAS PRÁCTICAS PARA **LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

2.1

RECURSOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

2.1.1 Para el desarrollo de la Administración electrónica se establece el uso corporativo obligatorio de los servicios de la Plataforma de Administración Electrónica de la CARM. Se entiende por Servicios Comunes de Tramitación Electrónica aquellos servicios de utilización obligatoria por las aplicaciones informáticas que sirven de soporte a los servicios y trámites electrónicos.

2.1.2 Tienen la consideración de Servicios de la Plataforma de Administración Electrónica los siguientes:

- a) Servicio de Autenticación y Firma Electrónica
- b) Servicio de Registro Electrónico de Entrada/Salida y de Inicio de tramitación
- c) Servicio de Consulta de expedientes
- d) Servicio de Notificación/Comunicación
- e) Servicio de Plataforma de Interoperabilidad
- f) Servicio de Pago Telemático
- g) Servicio de Documentos Electrónicos

h) Así como los que se determinen por el centro directivo competente en materia de administración electrónica”

2.1.3 Se procurará la reutilización y el intercambio de aplicaciones, información técnica y desarrollos cooperativos entre los departamentos y el resto de Administraciones públicas. Asimismo, en la planificación e implementación de nuevos servicios se reducirán costes de desarrollo mediante la integración de sistemas e incrementando la reutilización de soluciones tecnológicas consolidadas.

2.1.4 Por la Consejería competente en materia de Administración Electrónica se implantarán servicios horizontales centralizados, desarrollando aplicaciones corporativas de uso obligatorio.

2.1.5 Se tenderá a implantar un único sistema corporativo de Archivo electrónico de documentos administrativos, a través del Sistema de Gestión Documental y Archivos, eliminando progresivamente los espacios físicos destinados al archivo de documentos.



**BUENAS PRÁCTICAS PARA
LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y
LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

2.2

RECURSOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

2.2.1 Como norma general, se impulsará la Cultura de la agilidad en la tramitación: “Despachar los trámites, a ser posible en el día” debe ser la práctica común a aplicar en la actividad diaria. Así, como norma general, y en la medida de lo posible, cada empleado público o unidad administrativa tenderá a despachar todos los asuntos y trámites de su competencia en el día. Ningún papel debe quedar innecesariamente “en la mesa”, sin darle el trámite que corresponda, en las 24 horas desde su entrada o conocimiento. En todo caso se introducirá la disciplina de despachar todos los asuntos (telefónicos, postales, correos-e, etc.) o trámites de inmediato, al momento.

2.2.2 A través del impulso de actuaciones de oficio y la tramitación telemática de los procedimientos se dará prioridad a la simplificación y racionalización administrativa, con reducción y supresión de trámites y reducción de los plazos de tramitación, eliminando el uso de papel y los desplazamientos.

2.2.3 Se primará la sustitución de procedimientos y trámites por declaraciones responsables y las autorizaciones por declaraciones o comunicaciones previas del interesado, con verificación posterior.

2.2.4 En las oficinas presenciales y/o vía Web se procurará la transformación de procedimientos en Actuaciones de Respuesta Inmediata para su resolución al momento.

2.2.5 Siempre que sea posible el tratamiento de los documentos electrónicamente, o bien no sean imprescindibles para su conservación en el expediente, se procederá a la supresión de fotocopias.

2.2.6 En las comunicaciones internas se utilizarán medios electrónicos, ya sea dentro de un mismo departamento u organismo o entre ellos, eliminando las notas de régimen interior en formato papel y la impresión en papel de las minutas del registro.

2.2.7 Al diseñar los documentos se procurará utilizar opciones de estilo que consuman menos. En esta línea de acción está el abandono de las letras



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

en negrita, la reducción del interlineado, el uso de fuentes de bajo consumo de tóner y la reducción de los márgenes.

2.2.8 Hay que reducir el uso de escudos, cuadros, marcos e imágenes que aumenten el tamaño del documento en páginas y la utilización de tóner que no aporten claridad al documento. Todas las plantillas de documentos se rediseñarán para que no contengan letras de resalte en negativo sobre fondos de color, escudos en color, etc., puesto que su impresión consume más tinta.

2.2.9 Se procurará reducir la impresión en color. Un documento impreso en color es diez veces más caro que uno impreso en negro y tiene un mayor impacto medio ambiental al utilizar hasta cuatro tipos de tóner distinto.

2.2.10 Las plantillas oficiales se diseñarán, para su uso preferente, con el escudo optimizado en blanco y negro y líneas sin fondos. Se procurará mo-

dificar las plantillas utilizadas en la confección de los documentos teniendo en cuenta las recomendaciones anteriores. Esto garantiza la adopción de estas recomendaciones con el mínimo esfuerzo.

2.2.11 La impresión en color sólo se utilizará justificadamente y en general en documentos para presentaciones a organismos, instituciones o entidades externas donde conviene realzar el producto de la CARM a través de la presentación.

2.2.12 Con carácter general, todas estas recomendaciones se ajustarán a lo establecido en el Decreto 30/2008, de 14 de marzo de 2008, por el que se aprueba la Identidad Corporativa del Gobierno y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Manual que la desarrolla y se regula el uso de los símbolos gráficos corporativos. Cualquier duda sobre su aplicación debe ser consultada con la Dirección General de Comunicación.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

2.3

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

2.3.1 Los empleados públicos velarán por el cumplimiento estricto de su horario de trabajo, sin que los correspondientes tiempos de descanso superen los legalmente establecidos.

2.3.2 La atención al público por parte de todo el personal de la Administración regional, especialmente aquél que realiza su labor en las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano, será cortés, adecuada, ágil y correcta. De la imagen que perciba el ciudadano dependerá su actitud posterior cuando vuelva a requerir los servicios de la Administración y la imagen que construya y difunda de la propia CARM.

2.3.3 En el caso de la atención presencial, además de velar por un adecuado intercambio de mensajes verbales, se tendrá en cuenta la comunicación no verbal para abordar cualquier situación, por compleja que resulte, de forma positiva.

2.3.4 En todas las sedes de las Oficinas de Registro e Información se habilitarán zonas destinadas a Oficinas automáticas para su utilización gratuita por la ciudadanía, facilitando el autoservicio.

2.3.5 Se declara de uso corporativo obligatorio el teléfono de información y atención ciudadana 012 a través del cual se centralizarán todos los servicios de atención telefónica, general y especializada. Únicamente se exceptuarán otros teléfonos de información y atención especializada para los servicios que expresamente autorice la Consejería competente en materia de información y atención ciudadana, atendiendo a razones debidamente acreditadas.

2.3.6 El centro directivo competente en materia de Información y Atención Ciudadana facilitará a la Secretaría General de cada departamento u órgano asimilado de los organismos autónomos, con



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

carácter mensual, la información necesaria para realizar un seguimiento del funcionamiento de dichos servicios en los centros que tenga adscritos, de forma que se puedan adoptar medidas de racionalización del gasto derivado de la utilización de los mismos.

2.3.7 En los servicios de mayor demanda se incorporará el sistema de cita previa a través de cualquiera de los canales de atención ciudadana que favorezcan la optimización del tiempo de los gestores administrativos. Esto estará sujeto a disponibilidad presupuestaria o a la obtención de bolsas de eficiencia que puedan emplearse en realizar otras acciones que contribuyan a la obtención de ahorros en el gasto.

2.3.8 El portal web de la CARM informará permanentemente de los horarios de las oficinas de atención al ciudadano.



BUENAS PRÁCTICAS PARA **LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**



3

BUENAS PRÁCTICAS EN MÉTODOS DE TRABAJO, NORMALIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1

USO RACIONAL DEL PAPEL

3.1.1 FOLIOS

3.1.1.1 Con carácter general, en todos los centros de trabajo se procurará la reducción del consumo de papel.

3.1.1.2 Con el fin de alcanzar el objetivo anterior, se reutilizará el papel copiado o impreso por una sola cara, siempre que la copia o impresión original no contenga datos personales identificativos protegidos por la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

3.1.1.3 En cada unidad administrativa se habilitarán impresoras en blanco y negro, con papel usado y reutilizable.

3.1.1.4 La impresión en modo borrador (con las opciones de ahorro de tóner, dúplex y dos páginas por hoja) será la práctica habitual en los documentos de trabajo donde sea posible.

3.1.1.5 El uso de escudos de la CARM en los documentos será en su versión en tonalidades de gris.

En cualquier caso, hay que evitar el uso de escudos en color, pues al imprimirlos por impresoras monocromáticas, salen totalmente en negro aumentando el consumo de tóner.

3.1.2 TARJETAS Y TARJETONES

3.1.2.1 Sólo utilizarán tarjetas y/o tarjetones los titulares de cargos institucionales, salvo supuestos excepcionales debidamente justificados por los responsables de las unidades correspondientes.

3.1.3 SOBRES

3.1.3.1 En los sobres y cartas para las comunicaciones externas se procurará suprimir el nombre de la persona para su utilización atemporal y con independencia de quien ocupa el cargo. En las comunicaciones internas servirá solamente la identificación del logo símbolo 'Región de Murcia'.

3.1.3.2 En todo caso se procederá a la reutilización de los sobres para más de un envío.



BUENAS PRÁCTICAS EN MÉTODOS DE TRABAJO, NORMALIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1.4 CARPETAS

3.1.4.1 Deberán utilizarse como carpetas los folios A-3 y, en su defecto, las carpetas de papel o cartón impresas a una sola tinta.

3.1.4.2 Las carpetas de cartón con impresión a tres tintas se utilizarán con carácter extraordinario y en los casos estrictamente necesarios.

3.1.4.3 Las carpetillas que identifican a cada consejería según su color establecido se titularán de forma genérica, sin la denominación del departamento, con el fin de su permanente utilización.

3.1.5 ENCUADERNACIÓN

3.1.5.1 Se limitará el uso de anillado y tapas duras o de plástico para encuadernar trabajos.

3.1.5.2 Si resultara imprescindible la encuadernación de informes, memorias o documentos similares, se deberá optar por el uso de papel, cartón o materiales afines de fácil reciclado, con carácter preferente al uso de plásticos, alambres o metales.

3.1.6 IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO

3.1.6.1 Con carácter general, el intercambio de documentos se hará por medios electrónicos (correo electrónico, unidades de red), evitando la impresión o fotocopiado de los mismos.

3.1.6.2 Se implantará un Servicio de Impresión y Fotocopiado corporativo con el propósito reducir costes, maximizar el aprovechamiento y racionalizar el uso de estos dispositivos. En particular, este servicio se caracterizará por:

3.1.6.3 Potenciar el uso de dispositivos departamentales en zonas comunes en detrimento de dispositivos pequeños ubicados en despachos (por tener un menor coste por copia).

3.1.6.4 La impresión y fotocopiado requerirá autenticación.

3.1.6.5 Se habilitarán mecanismos de auditoría, de forma que puedan extraerse informes por dispositivo, por usuario y por departamento.



BUENAS PRÁCTICAS EN MÉTODOS DE TRABAJO, NORMALIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1.6.6 El sistema permitirá la definición de cuotas de impresión y fotocopiado.

3.1.6.7 La utilización de color tendrá carácter excepcional, debiendo justificarse la necesidad de su uso.

3.1.6.8 El sistema permitirá el envío y recepción de faxes sin necesidad de uso de papel.

3.1.6.9 Se reducirá el número de dispositivos, ubicándolos en función de las necesidades reales de impresión. Los criterios generales para la ubicación de dispositivos serán:

- a) Por norma general, habrá un equipo multifunción (fotocopiadora, impresora, escáner) cada 30 usuarios, no más alejada de 30 metros o una por planta.
- b) En los puestos de atención al público, se ubicará una impresora de forma que no haya que desplazarse en exceso para recoger la documentación a entregar al ciudadano (cada dos o tres puestos).

c) Un dispositivo color en el entorno directivo, para cubrir las necesidades de la dirección y de todo el departamento. El uso de color estará restringido a los usuarios autorizados y dispondrá de cuota máxima de copias.

3.1.6.10 Los equipos estarán dimensionados de acuerdo a los volúmenes de impresión.

3.1.7 DOCUMENTOS

3.1.7.1 Primará la utilización de carpetas T para el intercambio de documentos. Salvo en el caso anterior, se utilizará como medio preferente para la remisión de documentación el correo electrónico.

3.1.7.2 Con carácter general se imprimirá siempre a doble cara y en blanco y negro, configurando la página de impresión con la tipografía Times New Roman o Arial, cuerpo 10 ó 11, dejando el menor margen posible. Cuando se trate de documentos de trabajo no definitivos, tales como borradores, apuntes, notas y otros documentos análogos, se imprimirá siempre a dos páginas por cara y a doble cara.



BUENAS PRÁCTICAS EN MÉTODOS DE TRABAJO, NORMALIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1.7.3 Los documentos recibidos por e-mail, cuando no sea estrictamente imprescindible su impresión, se leerán en pantalla y se guardarán en el ordenador o en otro soporte informático.

3.1.7.4 Las impresoras se configurarán por defecto para imprimir a doble cara.

3.1.7.5 Se diseñarán los documentos que emiten las aplicaciones teniendo en cuenta las medidas de ahorro aquí propuestas.

3.1.8 CARNÉS

3.1.8.1 La emisión de carnés en tarjetas de PVC laminadas queda limitada a los supuestos excepcionales en que sea necesarios por razones de seguridad en la identificación y cuando se obtenga financiación externa sin coste para la Administración. En el resto de los casos los carnés se expedirán en formato papel.

3.1.9 USO RACIONAL DE CAJAS DE ARCHIVO

3.1.9.1 Con carácter general, se procurará utilizar el mismo tipo de caja para el archivo de expedientes en formato papel, tanto para los Archivos de Oficina, Centrales, Intermedio y General. De esta forma se evitará cambiar de caja (si no está deteriorada) durante el proceso de transferencias a los archivos Intermedio y/o General según la edad de los documentos.



BUENAS PRÁCTICAS EN MÉTODOS DE TRABAJO, NORMALIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



4

BUENAS PRÁCTICAS DE LOS **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

4.1

TELEFONÍA Y REDES DE DATOS

4.1.1 El personal que por razón de trabajo tenga asignado un terminal telefónico procurará hacer un buen uso del mismo.

4.1.2 Cada línea telefónica tiene asignado un perfil que incluye un determinado número de minutos de voz y unos destinos determinados (corporativo, nacional, móvil o internacional). Dicho perfil está dimensionado en base a las funciones del puesto de trabajo, por lo que debe adecuarse su uso a dichas posibilidades. En caso de cambio de función del puesto, debe comunicarse al responsable de comunicaciones del centro para los oportunos cambios.

4.1.3 El uso de teléfonos fijos y móviles deberá ser estrictamente para llamadas oficiales y su uso deberá atender los criterios de austeridad y racionalidad.

4.1.4 Dentro de las dependencias se debe priorizar el uso del teléfono fijo y de la red interna de la Comunidad Autónoma.

4.1.5 Se cuidará físicamente el terminal telefónico, debiendo devolverse en las adecuadas condiciones de uso cuando ya no se precise.

4.1.6 A fin de evitar consumos por personas ajenas que puedan ser atribuidos a los titulares de las extensiones, se conectará por los usuarios el sistema de bloqueo del terminal.

4.1.7 Para las llamadas internas se usará, preferencialmente, la red corporativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

4.1.8 Las llamadas personales no oficiales deberán ser breves y sólo en caso necesario.

4.1.9 Utilizar, preferentemente, el correo electrónico.



BUENAS PRÁCTICAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

4.2

TELEFAX

4.2.1 La utilización del correo electrónico se priorizará en las comunicaciones, utilizándose el telefax exclusivamente para cuestiones excepcionales y cuando no sea posible la comunicación electrónica. Es necesario recordar que el fax no tiene ningún valor legal, por lo que sistemas de acuse de recibo por operador postal firmados son mucho más seguros y prueban la verdadera recepción por el usuario.

4.2.2 Existen sistemas de envío de e-mail a fax en la Comunidad que permiten enviar y recibir faxes desde el buzón de correo electrónico. Por ello, se harán cuantos esfuerzos sean necesarios para difundir el conocimiento de la existencia y uso del sistema de envío, vía e-mail, de fax existente.

4.3

INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO

4.3.1 Se accederá exclusivamente a información relacionada con el trabajo que desempeña el empleado público.

4.3.2 El acceso a medios de comunicación y redes sociales será utilizado para el mejor desarrollo profesional y mejora de las competencias.



BUENAS PRÁCTICAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

4.4

SERVICIOS POSTALES

4.4.1 En lo relativo al envío de correspondencia, paquetería y transportes, con carácter general, se hará dentro del ámbito de los contratos derivados tramitados por cada departamento de la Administración Pública adscrito al vigente Acuerdo Marco sobre servicios postales y de mensajería y paquetería urgente suscrito por la Consejería de Economía y Hacienda a través de la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, con las empresas adjudicatarias del contrato.

4.4.2 La contratación de servicios de entrega de mensajería de documentos se reducirá al mínimo indispensable, utilizando los servicios propios de las Consejerías, impulsando el uso interno del correo electrónico, con excepción de los trámites que por imperativo del procedimiento implique el uso del papel.



**BUENAS PRÁCTICAS DE LOS
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



5

BUENAS PRÁCTICAS EN LA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS OFICIALES

5.1

VEHÍCULOS OFICIALES

5.1.1 Se procurará un uso restrictivo y racional de los vehículos oficiales, así como de los desplazamientos.

5.1.2 Los vehículos oficiales solo podrán ser utilizados para la realización de servicios oficiales.

5.1.3 Priorización del uso de vehículos oficiales para las comisiones de servicio en detrimento de vehículos particulares. Solo se utilizará vehículo particular en el caso de no disponer la Consejería, el Organismo Autónomo o el Parque Móvil Regional de vehículo oficial.

5.1.4 El personal usuario de los vehículos oficiales se compromete a realizar una política en sus desplazamientos que implique un uso cada vez más eficiente económicamente, seguro y respetuoso con el medio ambiente.

5.1.5 Al terminar el servicio, todos los vehículos oficiales deberán estacionarse en inmuebles oficiales autorizados por las Secretarías Generales de las distintas Consejerías y Direcciones de los Or-

ganismos Autónomos, o bien en el Parque Móvil Regional. Queda terminantemente prohibido el estacionamiento de vehículos oficiales en otro lugar distinto.

5.1.6 Ningún empleado público tendrá vehículo fijo asignado con carácter permanente. Solo serán autorizados, en casos muy excepcionales, por los Secretarios Generales de cada Consejería o por los Directores de los Organismos Autónomos.

5.1.7 Por los Órganos Directivos, se programarán y planificarán los recorridos y horarios para la utilización compartida de los vehículos oficiales, optimizando su uso.

5.1.8 El empleado público que, por motivos del puesto que desempeña, utilice vehículos oficiales del Parque Móvil Regional, procurará hacerlo con eficacia y eficiencia para lograr un mayor rendimiento de los mismos, así como adquirir el compromiso de entregarlo al finalizar la comisión en las condiciones en que fue recibido.



**BUENAS PRÁCTICAS EN LA
UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS
OFICIALES**

5.1.9 Se continuará la política preventiva de mantenimiento de vehículos del Parque Móvil Regional, implantando calendarios de mantenimiento preventivos para todos los vehículos oficiales, con el objetivo de conseguir un desplazamiento más eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente.

5.1.10 En el momento del repostaje de combustible de un vehículo oficial, todo el personal conductor indicará el número de kilómetros que en ese momento tiene el vehículo, que se incluirá en el ticket de compra de la estación de servicio, con el objetivo de comprobar por la Unidades donde estén adscritos los vehículos el gasto en combustible.

5.1.11 Se continuará con el Plan de Formación en materia de Seguridad Vial y Conducción Eficiente y Ahorro Energético para conseguir desplazamientos más seguros, eficientes y respetuosos con el medio ambiente. Este, irá dirigido a todo el personal que conduzca, habitualmente o eventualmente, vehículo oficial.



**BUENAS PRÁCTICAS EN LA
UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS
OFICIALES**

5.2

DESPLAZAMIENTOS

5.2.1 Se valorarán alternativas a los desplazamientos, examinando si la utilización de las tecnologías de la comunicación -por ejemplo teleconferencia o videoconferencia, el fax o el correo electrónico- pueden remplazarlos.

5.2.2 Se planificará con antelación de modo que, siempre que sea posible, se aproveche el mismo viaje para realizar más de una tarea (varias visitas, reuniones...).

5.2.3 Se aplicará el uso compartido de vehículos oficiales, tanto para el personal como para altos cargos.

5.2.4 Las comisiones de servicio del personal que tenga un destino fuera del ámbito de la Región de Murcia, solicitarán al Parque Móvil Regional dicho servicio, al objeto de disponer de la posibilidad de realizar un uso compartido de los vehículos, siempre y cuando las circunstancias del servicio así lo aconsejen.

5.2.5 En caso de necesidad de un vehículo oficial para la realización de comisiones de servicio en la Región de Murcia se solicitará la petición a las Secretarías Generales de cada Consejería, al objeto de canalizar la demanda de estas y poder llevar a cabo una planificación de estos, optimizando al máximo los vehículos y practicando, cuando se pueda, un uso compartido. En el caso de aquellas Consejerías que no dispongan de vehículos oficiales, en ese momento, se realizará la petición al Parque Móvil Regional.

5.2.6 Se tenderá a reducir al mínimo indispensable los desplazamientos de todo el personal de la Comunidad Autónoma, procurando que se desplace el menor número posible de personas.

5.2.7 Se deberá priorizar, siempre que sea posible, el transporte colectivo y el de uso compartido, para abaratar costes.



**BUENAS PRÁCTICAS EN LA
UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS
OFICIALES**

A large, light blue magnifying glass icon is positioned on the left side of the page. Inside the lens of the magnifying glass, there is a stylized icon of three people: one person in the back and two in the front, all rendered in a darker shade of blue. The background of the entire page is a solid teal color.

6

BUENAS PRÁCTICAS PARA
**ORGANIZACIÓN DE REUNIONES, CURSOS,
CONFERENCIAS, EVENTOS, CONGRESOS
Y ACTOS INSTITUCIONALES**

6.1

REUNIONES, CURSOS, CONFERENCIAS, EVENTOS, CONGRESOS Y ACTOS INSTITUCIONALES

6.1.1 Con carácter general, en la celebración de cualquier clase de actos se aplicarán los principios de austeridad y sobriedad.

6.1.2 En la medida de lo posible se procurará que este tipo de actos se realice por personal interno de la Administración con las habilidades necesarias para su organización.

6.1.3 Los recursos con que se cuente de eventos anteriores se intentarán reutilizar, evitando gastos innecesarios.

6.1.4 Es recomendable la utilización de equipos propios de proyección, grabación y sonido.

6.1.5 Fuera de la Región de Murcia se procurará asistir exclusivamente a aquellas reuniones, cursos, conferencias, eventos, congresos o ferias y actos institucionales en que sea imprescindible la presencia o participación, procurando que asistan el menor número posible de personas.

6.1.6 En la organización de cualquier clase de eventos oficiales, con carácter general, no se programarán cócteles, brindis o vinos de honor con cargo a los Presupuestos de la Administración Pública. En aquellos casos en que se contemple imprescindible su programación, ésta se hará teniendo en cuenta aspectos de austeridad y seriedad.

6.1.7 Los actos institucionales se realizarán, preferentemente, en las propias dependencias de las consejerías, organismos autónomos, entidades de derecho público, sociedades mercantiles públicas dependientes, entidades públicas empresariales y fundaciones públicas.

6.1.8 Las invitaciones a reuniones, cursos, conferencias, eventos, congresos o ferias y actos institucionales se elaborarán con carácter obligatorio en formato electrónico, remitiéndose a sus destinatarios exclusivamente por correo electrónico.



**BUENAS PRÁCTICAS PARA
ORGANIZACIÓN DE REUNIONES, CURSOS,
CONFERENCIAS, EVENTOS, CONGRESOS
Y ACTOS INSTITUCIONALES**

6.1.9 Para la realización de reuniones se utilizarán los medios de videoconferencia siempre que los asistentes dispongan de ellos y se obtenga un ahorro en los desplazamientos. Para ello, en cada edificio corporativo existirá una sala de videoconferencias, cuyo sistema e instalaciones serán gestionados por el departamento competente en Informática y Telecomunicaciones. Se potenciará el uso de este medio como preferente interno de reuniones de puesta en común etc.



**BUENAS PRÁCTICAS PARA
ORGANIZACIÓN DE REUNIONES, CURSOS,
CONFERENCIAS, EVENTOS, CONGRESOS
Y ACTOS INSTITUCIONALES**



7

BUENAS PRÁCTICAS EN ATENCIÓNES PROTOCOLARIAS Y REPRESENTATIVAS

7.1

ATENCIONES PROTOCOLARIAS Y REPRESENTATIVAS

7.1.1 Los saludos, tarjetas o felicitaciones deberán remitirse preferentemente por correo electrónico, eliminándose la impresión en formato papel.

7.1.2 Con carácter general, se eliminarán los ágapes de Navidad, patrones o equivalentes, con cargo a los Presupuestos de la Comunidad Autónoma.



BUENAS PRÁCTICAS EN
**ATENCIONES PROTOCOLARIAS
Y REPRESENTATIVAS**



8

BUENAS PRÁCTICAS EN LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS

8.1

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS

8.1.1 El personal al servicio de la Administración regional que participe, colabore o asista a reuniones en materia de selección, provisión de puestos de trabajo y formación cumplirá con diligencia las tareas que les correspondan o se le encomiende, no comprometerá la neutralidad en el ejercicio de su participación, debiendo guardar secreto de los asuntos que conozca, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.

8.1.2 El tiempo empleado en la participación y/o colaboración, con carácter no permanente ni habitual, en instituciones o escuelas de formación y perfeccionamiento de personal al servicio de la Administraciones regional, no computará a efectos del cumplimiento de la jornada laboral de trabajo.

8.1.3 La concurrencia a las sesiones de los tribunales y órganos encargados de la selección de personal, tanto fijo como temporal; comisiones de se-

lección de personal para la provisión de puestos de trabajo; comisiones de valoración para acreditación de aptitudes de empleados públicos en determinadas materias y tribunales de pruebas cuya superación sea necesaria para el ejercicio de profesiones o para la realización de determinadas actividades, así como las de cualquier órgano asimilado a los anteriores, se celebrarán dentro de la jornada laboral que en cada caso corresponda.

8.1.4 Los titulares de los centros directivos velarán para que se celebren dentro de la jornada laboral las sesiones y reuniones en las que participe el personal al servicio de la Administración autonómica.

8.1.5 Únicamente se abonarán indemnizaciones por asistencia a dichos órganos, con carácter excepcional, siempre y cuando estén expresamente autorizadas por el Consejo de Gobierno, a propuesta del consejero de Economía y Hacienda.



BUENAS PRÁCTICAS EN LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS



9

BUENAS PRÁCTICAS EN LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS Y TRABAJOS TÉCNICOS

9.1

ESTUDIOS Y TRABAJOS TÉCNICOS

9.1.1 Todos los centros directivos, órganos y unidades equivalentes dentro del ámbito de aplicación de presente Código limitarán los encargos de estudios y trabajos técnicos a los estrictamente necesarios para la consecución de objetivos estratégicos del Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

9.1.2 La Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios elaborará criterios generales que delimiten los sectores o actividades que deben estar reservadas a los empleados públicos, las condiciones de prestación de servicios externalizados, sus criterios y las relaciones entre las partes.

9.1.3 Se creará una base de datos de estudios de investigación y trabajos técnicos, disponible a través de la página web de la Escuela de Administra-

ción Pública y/o Centro de Documentación e Información (CEDI), a fin de favorecer su utilización y aprovechamiento no sólo en el ámbito de esta Administración Pública sino por el conjunto de la ciudadanía, beneficiando así la adecuada gestión del conocimiento. Estos documentos serán publicados, siempre y cuando por razón de su naturaleza o por afectar a datos especialmente reservados se establezca lo contrario.

9.1.4 El Servicio Murciano de Salud continuará la implantación de la Biblioteca Virtual de publicaciones sanitarias de Murcia, necesaria para el mantenimiento de la acreditación de las unidades docentes y para la formación y actualización de los profesionales sanitarios.



BUENAS PRÁCTICAS EN LA
**REALIZACIÓN DE ESTUDIOS
Y TRABAJOS TÉCNICOS**

A large, light blue graphic on the left side of the page. It consists of a large speech bubble shape with a tail pointing towards the bottom left. Inside this large bubble, there are two smaller speech bubbles, one overlapping the other, also pointing towards the bottom left. The entire graphic is rendered in a lighter shade of the background teal color.

10

BUENAS PRÁCTICAS EN
PUBLICIDAD Y ANUNCIOS

10.1

PUBLICIDAD Y ANUNCIOS

10.1.1 Con carácter general, se procurará limitar las campañas publicitarias, favoreciendo las estrictamente informativas sobre servicios públicos esenciales o aquellas que vengan dispuestas en la normativa específica para proyectos con financiación comunitaria.

10.1.2 Todas las contrataciones en materia de publicidad, cualquiera que fuera el procedimiento de adjudicación o el tipo de contrato, incluidos los contratos menores, deberán ser informadas con carácter previo por la Dirección General de Comunicación.



BUENAS PRÁCTICAS EN
PUBLICIDAD Y ANUNCIOS



11

BUENAS PRÁCTICAS EN LAS PUBLICACIONES OFICIALES

11.1

PUBLICACIONES OFICIALES

11.1.1 Se procurará reducir las suscripciones de revistas, prensa u otras publicaciones. Cada Secretaría General dispondrá de una única publicación que pondrá a disposición junto con los resúmenes de prensa, en formato electrónico, para todos los órganos directivos.

11.1.2 La edición e impresión de libros y publicaciones se limitará a aquellas que sean estrictamente necesarias, impulsándose las ediciones en formato digital. En aquellos casos que sea imprescindible la impresión en formato papel de publicaciones en cuanto a libros, revistas, carteles o folletos, se observarán obligatoriamente las siguientes reglas:

- a) Se restringirá la distribución gratuita institucional.
- b) Se limitará el número de colores impresos, aplicando el color en las ilustraciones o gráficos expresamente necesarios, tanto en los textos como en las cubiertas.

c) En el papel y cubiertas se utilizará preferentemente papeles offset y sólo en casos excepcionales papeles estucados.

d) Se racionalizará el número de páginas impresas, seleccionando y reduciendo contenidos, sumarios e índices.

e) Se ajustarán al máximo las tiradas.

11.1.3 Las publicaciones oficiales se limitarán al formato electrónico, incorporándose al Centro de Documentación e Información (CEDI) y/o a la Biblioteca Virtual de la Escuela de Administración Pública.

11.1.4 Se incluirán en el CEDI y/o en la Biblioteca Virtual de la Escuela de Administración Pública todas las publicaciones digitales existentes, para su uso compartido.

11.1.5 Para la selección de obras a publicar se aplicarán los siguientes criterios:



**BUENAS PRÁCTICAS EN LAS
PUBLICACIONES OFICIALES**

- a) Deberán atender a facilitar el conocimiento y la divulgación de los objetivos fijados en el programa de Gobierno.
- b) Tendrán preferencia la publicación las obras institucionales sobre las de autor.
- c) Primarán las publicaciones que cuenten con patrocinio privado para su financiación.
- d) En ningún caso podrán editarse obras de carácter suntuario ni destinadas exclusivamente a cubrir necesidades protocolarias.

11.1.6 Las adquisiciones de libros de carácter técnico, científico o administrativo deberán estar plenamente justificadas y -especialmente en su formato electrónico- pasarán a formar parte de los fondos bibliográficos de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, incluyéndose en el CEDI y/o en la Biblioteca Virtual de la Escuela de Administración Pública para estar a disposición de los posibles usuarios de otros centros directivos y de la ciudadanía en general.

11.1.7 Para hacer realidad estos criterios, ambos centros directivos propondrán de forma conjunta las medidas necesarias de cooperación y coordinación entre los departamentos responsables de la CARM, así como las necesidades de bases de datos corporativas que deberán permitir, en todo caso, la catalogación compartida.



**BUENAS PRÁCTICAS EN LAS
PUBLICACIONES OFICIALES**



12

BUENAS PRÁCTICAS EN LAS
POLÍTICAS DE COMPRAS.
COMPRAS CENTRALIZADAS

12.1

POLÍTICAS DE COMPRAS

12.1.1 Los órganos de contratación promoverán una política de contratación pública orientada al fomento y estabilidad en el empleo y a favorecer la inserción de colectivos en riesgo de exclusión social.

12.1.2 Asimismo establecerán en los pliegos de cláusulas administrativas, entre otras condiciones especiales de ejecución y siempre que ello sea posible, la obligación del adjudicatario de contratar y destinar a la ejecución del contrato a trabajadores con discapacidad desempleados.

12.1.3 En las diferentes fases de la contratación pública se tendrán en cuenta criterios ambientales y de sostenibilidad ecológica (compra verde). La 'ambientalización' de las compras y contrataciones contribuirá positivamente a reducir el impacto ambiental, extender el ecodiseño y la ecoetiqueta, la edificación sostenible y la adecuada gestión de los residuos en el ámbito de la Administración Regional.

12.1.4 Se considerarán buenas prácticas, a incluir en los pliegos que rigen la contratación, la inclusión de condiciones de ejecución que posibiliten la conciliación de la vida laboral y familiar, la promoción de la igualdad de género y el cumplimiento ejemplar de las disposiciones vigentes en materia de prevención de riesgos laborales.

12.1.5 Los órganos de contratación de la CARM velarán por la eficiencia de los procesos de contratación pública, valorando especialmente en los criterios de adjudicación la incorporación de alta tecnología y la compra pública innovadora, como mecanismos que reforzarán el papel de las Administraciones públicas como impulsoras de la Innovación empresarial.

12.1.6 En los procedimientos de contratación pública se facilitará el acceso de la PYMES de la Región de Murcia, mediante buenas prácticas contractuales que les garanticen el acceso a la información, el



**BUENAS PRÁCTICAS EN LAS
POLÍTICAS DE COMPRAS.
COMPRAS CENTRALIZADAS**

alivio de la carga administrativa, la consideración de la relación calidad-precio como criterio de adjudicación y la determinación de criterios de solvencia técnica y económica proporcionados al tipo de compra o al objeto del servicio que se licita.

12.1.7 Se promoverá la adecuación de los contratos a requerimientos éticos y de responsabilidad social, teniendo presente consideraciones sobre acomodación de las prestaciones a las exigencias de un comercio justo con los países subdesarrollados o en vías de desarrollo o el pleno respeto de las empresas licitadoras a los convenios internacionales de la OIT.

12.1.8 Con carácter general, los criterios y, en su caso, subcriterios de adjudicación estarán claramente establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas, considerándose buena práctica que las mesas de contratación se atengan escrupulosamente en su valoración a los criterios objetivos predeterminados y conocidos por las empresas licitadoras al momento de formular sus ofertas.

12.1.9 En el diseño de los pliegos se tenderá a la promoción de mercados de contratación pública más competitivos, a la subdivisión en lotes siempre que sea posible, a la formulación de criterios de selección de contratistas que favorezcan una mayor participación de licitadores, a evitar las prórrogas automáticas y generalizadas de los contratos y a garantizar la competencia efectiva de los operadores económicos en los procesos de licitación y, en su caso, a la adopción de medidas para prevenir y detectar las conductas colusorias que se pueden producir.

12.1.10 Se mantendrán canales abiertos durante el plazo de la presentación de ofertas para la formulación y resolución de dudas y consultas de los licitadores, identificando a los interlocutores responsables de la licitación, y, cuando se estime conveniente atendido el previsible número de empresas participantes, se programarán a través del perfil del contratante sesiones informativas sobre las características de la licitación.



**BUENAS PRÁCTICAS EN LAS
POLÍTICAS DE COMPRAS.
COMPRAS CENTRALIZADAS**

12.2

COMPRAS CENTRALIZADAS

12.2.1 Asimismo, se centralizará la contratación, en la Consejería competente en materia de Informática y Telecomunicaciones, de todos los servicios de mantenimiento microinformáticos.

12.2.2 Se ampliará el catálogo de bienes y servicios de contratación centralizada y de uso común de Consejerías y organismos públicos para favorecer la aplicación de economías de escala y la reducción de costes que comporta.

En ese sentido, se procurará también la contratación centralizada de alojamientos de empleados públicos en comisión de servicios suscribiendo convenios con cadenas hoteleras para la aplicación de tarifas económicas.

12.2.4 Se fomentará la celebración de acuerdos marco de selección de proveedores y se impulsará la adhesión a sistemas estatales y autonómicos de adquisición centralizada de bienes y servicios.

12.2.5 Con la creación y puesta en marcha de una Central de Contratación de la CARM se promoverá la consecución de una mayor eficacia en la actividad contractual del sector público autonómico tanto desde un punto de vista de la gestión, puesto que se agilizará y simplificará la tramitación administrativa en la adquisición de bienes y servicios, como desde un punto de vista económico, ya que podrán obtenerse unas condiciones económicas más ventajosas con la consiguiente reducción del gasto público.

12.2.6 Se constituirá en la Consejería de Economía y Hacienda una Comisión de Seguimiento de la Contratación Centralizada, constituida por representantes de todas las Consejerías y organismos públicos de la CARM, para la evaluación, estudio y propuesta de las medidas de racionalización técnica de la contratación pública en el ámbito de la Administración regional.



**BUENAS PRÁCTICAS EN LAS
POLÍTICAS DE COMPRAS.
COMPRAS CENTRALIZADAS**



**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE LA REGIÓN DE MURCIA

