



Acuerdo marco EUPAE/TUNED para un servicio de calidad en las Administraciones de los gobiernos centrales

Preámbulo

Las instituciones públicas, incluidas las de la Unión Europea, tienen como misión fundamental servir al interés general por el bien común. En esta finalidad se basa su legitimidad de acción. Los valores compartidos que se enumeran a continuación guardan estrecha relación con esta fuente de legitimidad y los derechos fundamentales de las personas.

Los interlocutores sociales europeos en el sector de las Administraciones de los Gobiernos Centrales —EUPAE (empleadores) y TUNED (sindicatos) ()— destacan el papel de las autoridades públicas en el suministro, financiación, implementación y organización de los servicios públicos en consonancia con las necesidades de los usuarios.

En un contexto de crisis económica y social aguda, la afirmación de unos valores comunes y los correspondientes compromisos de aplicación suponen un verdadero impulso a la confianza del usuario y la imagen de las administraciones y los servicios públicos.

El término valor se entiende aquí en el sentido de un sistema de referencias que suponga compromiso y responsabilidad, con el que se identifiquen los diferentes actores. Asimismo, los valores son a la vez eje de la acción pública y fuente de motivación para los empleados y los empleadores públicos.

La EUPAE y TUNED afirman su compromiso con los valores de servicio público, entre ellos los recogidos en el Protocolo 26 sobre servicios de interés general anejo al Tratado de la UE (TFUE) — alto nivel de calidad, seguridad y accesibilidad económica, igualdad de trato, promoción del acceso universal y de los derechos del usuario—, y con los derechos fundamentales consagrados en la Carta de la Unión Europea: dignidad, libertad, igualdad, solidaridad y justicia.

Los valores también reflejan la adaptación del servicio público a través de la conjunción, no sólo de valores tradicionales, sino también de valores emergentes democráticos, profesionales y de carácter ético.

Estos valores avalan la coherencia del conjunto de la acción pública y ofrecen una valiosa herramienta de promoción del diálogo social. Constituyen el aglutinante y el nexo que mantienen unidos a las administraciones y sus agentes con la sociedad.

La aplicación de estos valores descansa en el bienestar de los empleados públicos y requiere:

- La práctica efectiva del diálogo social
- Suficiencia de recursos
- Y la consulta a los usuarios

Los interlocutores sociales del Comité de diálogo social europeo en las Administraciones de los Gobiernos Centrales se ponen de acuerdo para promover este acuerdo marco que, yendo más allá de una mera declaración de principios, está orientado a:

- Subrayar los valores comunes y facilitar su apropiación y concreta implementación por parte del conjunto de las instituciones y agentes de las Administraciones centrales
- Alimentar los debates a nivel nacional y europeo para facilitar el desarrollo y la adaptación de los servicios públicos, que son la clave de una Europa social y democrática
- Guiar la acción y el trabajo del Comité.

Valores y compromisos

Servicio y respeto al Estado de derecho

- Los empleados y los empleadores públicos aplicarán las políticas públicas en defensa del interés general y al servicio del bien común.
- La acción de los servicios públicos se ejercerá bajo la autoridad y dirección de los gobiernos en cumplimiento de las legislaciones nacionales, europea y las normas internacionales vigentes.

Acogida

- Los empleados y empleadores públicos se comprometen a atender al usuario en las mejores condiciones posibles. Para ello, los empleadores públicos velarán por garantizar una dotación de personal suficiente en cuanto a su número y cualificación, y unas oficinas y equipos adaptados a la atención al usuario. Disponibilidad y cortesía son las dos palabras clave que definen el servicio. Los empleados públicos cuidarán su actitud y apariencia externa.
- Se deberán prever y, cada vez que sea posible, se atenderán las necesidades de los usuarios aplicándose una gestión de proximidad. La accesibilidad se maximizará mejorando los horarios de apertura, el acondicionamiento de oficinas y el establecimiento de puntos de contacto únicos, líneas de asistencia telefónica o páginas web.
- La capacidad de respuesta de los servicios se medirá por la velocidad de materialización de los compromisos contraídos y el cumplimiento de los plazos aplicables al servicio público.
- Los empleadores públicos definirán claramente las responsabilidades de los empleados con respecto a los usuarios, en el marco de una responsabilidad general que principalmente habrán de asumir ellos mismos.

Equidad

- Los empleadores y los empleados públicos atenderán las peticiones y tramitarán los expedientes con absoluta imparcialidad. Los servicios serán accesibles y adaptados a las necesidades y dificultades de cada persona, sobre la base de la necesaria solidaridad entre los miembros de la sociedad.
- Los empleadores y empleados públicos se esforzarán por que los servicios reflejen la diversidad de la sociedad. Los empleadores velarán por que así quede reflejado en la contratación, el desarrollo profesional y la organización de los servicios.

Integridad

- Los empleados públicos no deberán permitir que sus intereses privados, relaciones personales o afiliaciones políticas interfieran ni en su gestión ni en su toma de decisiones en el ámbito de lo público.
- Los empleadores y empleados públicos cuidarán de prevenir y denunciar toda vulneración de los valores citados en el presente acuerdo marco, incluida la integridad. Para ello, los empleadores públicos se comprometen a proteger a los empleados de las consecuencias negativas de su participación en la lucha por preservar tales valores.

Eficiencia

- La provisión de servicios se llevará a cabo en las mejores condiciones posibles de calidad, eficacia, rapidez y aprovechamiento de recursos, sobre la base de indicadores transparentes y fiables. Los usuarios participarán en el análisis de necesidades y la evaluación de los resultados de los servicios.
- La actuación de las entidades públicas se desarrollará respetando y preservando el medio ambiente, en el sentido de una gestión ambientalmente responsable con los recursos naturales y la protección de la salud de los ciudadanos.

Calidad de vida en el trabajo

- El primer elemento de bienestar de los empleados públicos, cualquiera que sea su función, se halla en el significado de su trabajo, esto es, su contribución a la mejor organización posible de la convivencia social.
- Los empleadores públicos prestarán especial atención al desarrollo de las competencias, fundamentalmente a través de la formación, con el fin de garantizar el atractivo de las carreras profesionales. Velarán por la calidad de los directivos, nexos esenciales entre la organización general y el centro de trabajo, y buscarán la mejor utilización posible de las competencias del personal a través de la adecuación de perfiles a los puestos disponibles.
- De la misma manera que los empleados públicos están comprometidos con la organización y la ejecución eficiente de tareas, los empleadores públicos deben comprometerse con la calidad de las condiciones de trabajo de los empleados, en cuanto a remuneración adecuada, suficiente y sin distinción de género, protección social, conciliación laboral y familiar, y lucha contra todas las formas de discriminación. Los empleadores públicos se comprometen, además, a luchar en la medida de lo posible contra la precariedad laboral.

- Los empleadores públicos respetan y amparan la libertad de asociación y los correspondientes derechos y obligaciones como garantes de la justicia y la cohesión social.

Comunicación y transparencia

- Los empleadores y empleados públicos, a través de los canales más adecuados, deberán dar prioridad a una comunicación eficiente y regular con los usuarios, de acuerdo con sus expectativas y con los propios empleados.
- Los empleadores y empleados públicos garantizarán la máxima transparencia de los procedimientos administrativos, con el fin de optimizar el conocimiento de la actuación pública y sus objetivos.
- El usuario tendrá acceso a sus datos personales, cuya protección incumbe a los empleadores y empleados públicos. Se proporcionará al usuario una información clara sobre el uso de sus datos.

Seguimiento

- Los compromisos recogidos en el presente acuerdo marco serán objeto de seguimiento al menos cada dos años por parte del Comité de diálogo social europeo en las Administraciones de los gobiernos centrales.

Bruselas 12 de diciembre de 2012 (texto en inglés)