

Haz
Clic



Cultura de
la **L**egalidad
y la **I**ntegridad
para **C**olombia



i i i
soy correcto
no corrupto

Bogotá, 2014



Esta cartilla hace parte del componente de formación del proyecto “Cultura de la Legalidad y la Integridad”, diseñado en el marco del Programa de fortalecimiento de la Procuraduría General de la Nación, que se ejecuta con recursos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a cargo de la alianza del Instituto Latinoamericano de Liderazgo, ILL y la Universidad Católica de Colombia.

Procurador General de la Nación:

Alejandro Ordóñez Maldonado

Procurador Delegado para la Descentralización y Entidades Territoriales:

Carlos Augusto Mesa Díaz

Supervisoras:

Polyana Hernández López y Nathalia Silva Niño

Equipo de Trabajo:

Dirección: Jorge Yarce

Coordinación General: Carlos Bernal Quintero

Consultores: Carlos Mario Lopera, Delio Ignacio Castañeda,
Richard Rosero, Jairo Carrillo, Marcela del Campo

Coordinación administrativa: María Fernanda Domínguez

Edición de la cartilla:

Redacción: Raúl Piamonte Peña

Diseño y diagramación: Vivian Astrid Rodríguez Chavarro

Ilustración: William Brijaldo Valderrama

Bogotá, 2014

ISBN 978-958-58257-5-8

©Copyright 2014: Instituto Latinoamericano de Liderazgo

©Copyright 2014: Procuraduría General de la Nación.

Impresa por:

Hecho el depósito legal

Prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio.

¿ Qué se entiende por CLIC ?

La Cultura de la Legalidad y la Integridad para Colombia (CLIC) *“dirige la atención a cómo las normas sociales o morales, las prácticas, las creencias, las actitudes y valores influyen sobre los comportamientos, junto con los factores de riesgo y los mecanismos de prevención”*¹.

Esta cultura constituye un *patrón relativamente estable de conductas y actitudes legalmente orientadas y basadas en principios y valores éticos*. Se entiende a la luz de la relación entre el Estado Social de Derecho, las instituciones, las leyes, las normas, la ciudadanía y la democracia. No es, pues, un tema solamente jurídico, porque trasciende lo legal y se adentra en un mundo de significaciones más amplio, que forma parte de la Ética Pública.

La CLIC, expresada en otras palabras, es *un sistema de valores y significados que revela el modo como son percibidas la legalidad y la integridad en las organizaciones y en el Estado (J.Yarce)*

La Cultura de la Legalidad y la Integridad constituye una respuesta positiva a la falta de consistencia de los valores dentro de las instituciones, al individualismo, a la debilidad en la apropiación de las normas, a la ilegalidad representada por la corrupción y a la pérdida del sentido auténtico del servicio público. No sólo servirá para contrarrestar esos fenómenos, sino que además fortalecerá la ciudadanía en las leyes y en las instituciones públicas.

1. *“Informe de análisis de la línea de base de la Cultura de la Legalidad y la Integridad en las entidades piloto”, estudio realizado por la Universidad Javeriana - Cendex para la Procuraduría General de la Nación. Esta cartilla contiene ideas y expresiones de dicho estudio que han sido reproducidas literalmente o interpretadas, modificadas y redactadas bajo la responsabilidad de sus autores.*



¿ Qué se entiende por CLIC ?

La Procuraduría General de la Nación, a través de este Proyecto, busca sensibilizar a los servidores públicos y a la ciudadanía en la aceptación, reconocimiento y observancia de la ley (Legalidad) de modo que actúen congruentemente, “en conformidad con los valores, las normas y las reglas” (Integridad), expresada en comportamientos de honestidad, responsabilidad y transparencia.

Se contribuye así a la reconfiguración del sistema de valores que rige las interacciones entre el Estado y la sociedad, a partir de la transformación de la conducta de los servidores públicos, para que los valores éticos se reflejen en el cumplimiento de sus funciones y se produzca un cambio de cultura que sea modelo para las demás entidades del Estado, cuyos efectos trasciendan a la comunidad.

La promoción de la Cultura de la Legalidad y la Integridad para Colombia (CLIC), aunque dirigida específicamente a los servidores públicos, tiene una importancia y unos efectos muy positivos para toda la comunidad, para fortalecer en ella los valores de la Legalidad y la Integridad como pilares esenciales del edificio social, y como una forma nueva y eficaz de entender y practicar la Ética Pública.

La sociedad necesita tanto la plena vigencia de la constitución y las leyes, como un sistema ético y de valores que llegue allí donde aquellas no alcanzan, o sea, al interior de las personas, para que cada una, de forma consciente y libre, adopte una conducta recta que favorezca la convivencia armónica de todos.

Visión

La Legalidad y la Integridad como características de la conducta de los servidores públicos y de todos los ciudadanos, en el ámbito personal, de la familia, la organización y la comunidad.

Objetivo general:

Lograr que los servidores públicos, con base en la Legalidad y la Integridad, presten un servicio público orientado al bien común, y de esa manera fortalecer la confianza de la ciudadanía en las entidades del Estado.

Objetivo específico:

La formación de los servidores públicos en la Cultura de la Legalidad y la Integridad para Colombia, (CLIC), partiendo de un grupo de ellos que actúe como líder multiplicador de en todos los demás funcionarios, transformando así la cultura de las entidades del Estado.

CLIC

Legalidad

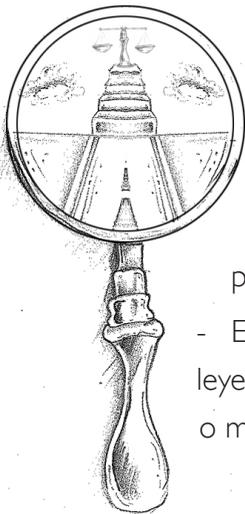
Legalidad es la actuación conforme a la ley; su observancia como sinónimo de adhesión y cumplimiento de lo que ordena, no sólo por la obligatoriedad que encierra (imposición), sino porque se comprende y acepta que es lo mejor para lograr los fines sociales (convicción).

Posee un vínculo profundo con la legitimidad de las leyes. No es solo el apego a una técnica o instrumento de acción. Aunque jurídicamente significa obrar de acuerdo con lo legal, éticamente implica una adhesión voluntaria que perfecciona la conducta.

La legalidad constituye un antídoto al desapego a la ley causado por la desconfianza en el legislador o en la autoridad encargada de hacerla cumplir. Es una actitud basada en valores, que refuerza la validez que tiene un simple acatamiento de la norma.

El “Informe de análisis citado de la línea base de la Cultura de la Legalidad y la Integridad”, mediante encuestas realizadas en diferentes localidades y entidades, revela en los servidores públicos hay:

- General desconocimiento o desactualización frente a la normatividad legal del servicio público.
- Insuficiente conocimiento del marco normativo y jurídico por parte de quienes ejercen el control.
- El 30% de los encuestados considera que si fuera evaluado sobre las leyes, procedimiento y reglas de su institución, su resultado sería regular o malo.



Integridad

La integridad es una característica de la conducta individual o del comportamiento organizacional para “actuar de conformidad con los valores, las normas y las reglas válidas en el contexto en el que se opera” (OCDE, 2009), inspiradas en principios éticos.

“La integridad se expresa en la congruencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se vive; en la responsabilidad que se asume por las decisiones y acciones que se toman; en la confianza depositada por los otros; en la transparencia de las instituciones y la satisfacción con sus servicios” (Informe citado)

La práctica de la integridad y los valores relacionados son un rechazo al individualismo y el relativismo moral: la persona íntegra se compromete con acciones coherentes y no acomoda arbitrariamente la ley o los valores a sus opiniones o circunstancias individuales.

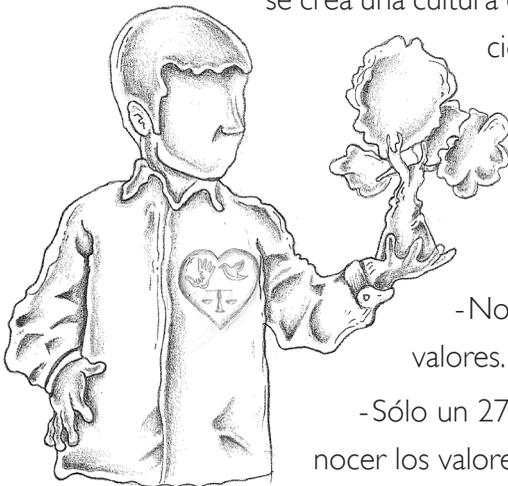
La integridad permite resolver los dilemas éticos en el trabajo, de tal modo que se crea una cultura de prácticas éticas que influya en toda la organización y sirva de referencia para los ciudadanos que son objeto del servicio público.

Las encuestas del Informe revelan que:

- Hay divorcio entre los valores promulgados por la entidad y los que se practican.

- No se puede hablar de una cultura compartida de valores.

- Sólo un 27% de los servidores públicos expresa que desconocer los valores les causa conflictos.



Cultura de la Legalidad y la Integridad para Colombia (CLIC)

La CLIC es “cultura”, lo que quiere decir que es un conjunto de valores y significados que identifican a una organización o a una sociedad en un tiempo histórico determinado.

La cultura refleja la totalidad de la vida de una entidad, confiriéndole una identidad propia, a la cual cada uno de sus integrantes aporta cuando vive la legalidad y la integridad, lo cual tiene efectos en su familia y en la comunidad.

Podemos decir también que la cultura de una organización es un sistema, es decir, un todo significativo e interrelacionado, que la caracteriza e identifica (J.Yarce) y que abarca, a su vez, estos sistemas:



Los cuatro ámbitos de la *CLIC*

Un ámbito es algo dotado de vida, sentido y orientación, que posee una unidad coherente.

La CLIC, se hace realidad a través de valores que al ser practicados individualmente, se proyectan en cuatro ámbitos esenciales:

La persona: considerada en sí misma, a partir de su autoestima, de su potencial de crecimiento individual y del reconocimiento y afirmación de sus propios valores que, una vez interiorizados y practicados, se comunican a los demás.

La familia: por naturaleza es la primera escuela de aprendizaje de los valores, que se reciben de los padres y se perfeccionan en el seno del hogar y en la escuela, como base de la formación para la vida y el desarrollo integral de los hijos.

La organización: fruto de la asociación de personas en torno a un fin común, que les lleva a producir bienes o servicios y otro tipo de beneficios, como el mejoramiento de las personas y el cumplimiento de una responsabilidad social.

La comunidad: es el gran ámbito social donde convergen las metas y los valores de las personas entrelazadas por vínculos de ciudadanía y de las organizaciones, todas con una misma orientación: el bien común.

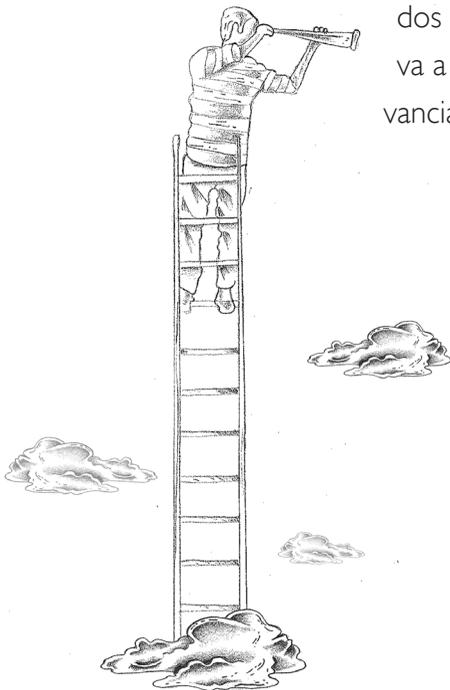
La Persona

La persona es un ser espiritual (racional, emocional y libre), capaz de autodominio, autonomía y entrega, que se realiza a sí mismo en busca de la felicidad.

Cada persona, a través de su proyecto de vida, trata de dar respuesta a interrogantes vitales, de este tipo: ¿quién soy?, ¿para qué vivo?, ¿con quién me relaciono?

Al responder a esas preguntas se fija una misión en la vida, una visión o sueño, unos valores personales y unos objetivos y metas en lo intelectual, lo profesional, lo afectivo y la vida de relación.

Toda persona se plantea cotidianamente dilemas éticos relacionados con la legalidad y la integridad, interrogándose si lo que va a hacer, o lo que ha hecho, es o no conforme a la observancia diligente de la ley, a los principios y a los valores éticos.



Hacer CLIC en la persona exige de cada uno:

- Practicar los valores, más que limitarse solo a obedecer normas.
- Convertir el trabajo en un obrar consciente, dando prioridad al ser sobre el tener.
- Buscar no solamente el éxito económico, sino la felicidad o plenitud interior.

La Familia



“La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”
(Artículo 16 Declaración Universal de los Derechos Humanos).

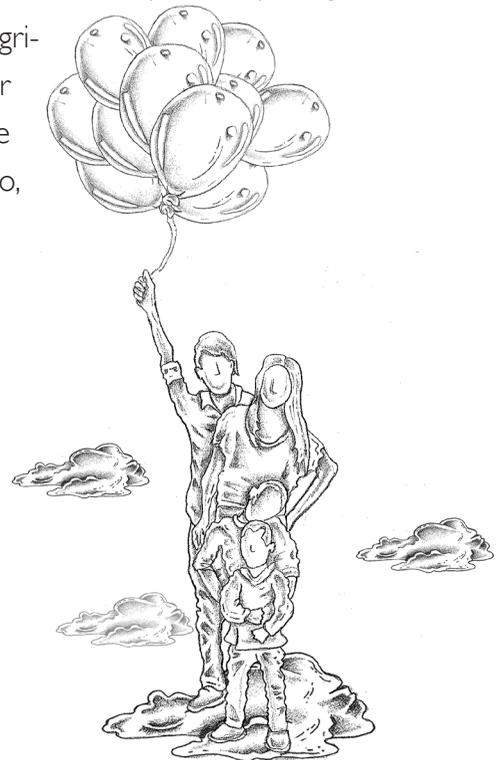
Es la institución desde la que se modelan todas las demás organizaciones: si en ella los hijos se forman bien, serán buenos profesionales y buenos ciudadanos.

Es la primera escuela de valores, porque en ella los hijos aprenden los valores que forman parte de su carácter y de su personalidad y, con base en el ejemplo de sus padres, los reflejan en la convivencia con sus hermanos, compañeros y amigos.

Es el primer escenario de la legalidad y la integridad, porque en ella se descubre el valor de acatar las normas con voluntariedad y de comportarse de forma sincera, leal y transparente con todo el mundo, la necesidad de ser persona íntegra.

Hacer CLIC en la familia es:

- Descubrir la necesidad de dar trascendencia a la propia vida.
- Vivir los valores como fundamento de la convivencia.
- Aprender a ser solidario con los demás.



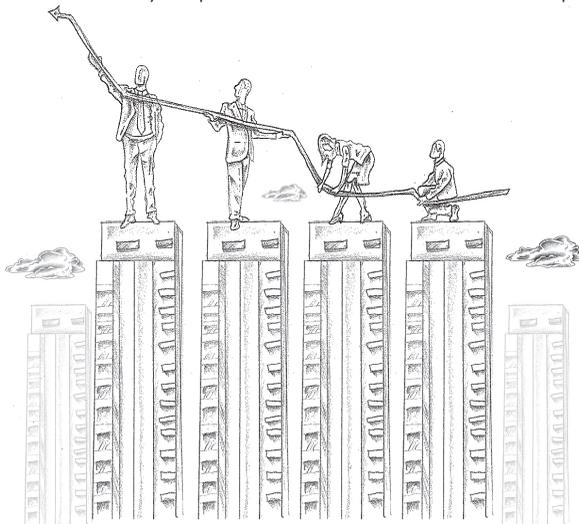
La Organización

Es el ámbito en el cual, a través del trabajo y la búsqueda de la excelencia, se realiza la vocación profesional y de servicio a la sociedad.

El funcionario público, como miembro de una entidad del Estado, tiene una oportunidad única de dar trascendencia a su trabajo, a través de un servicio de calidad a los demás ciudadanos, para que tengan confianza y credibilidad en las instituciones públicas.

Cada funcionario trasciende en su trabajo en la medida en que lo hace con excelencia, con conciencia de que le ha sido confiado un metro cuadrado de Patria y debe corresponder a la confianza depositada en él, dando ejemplo de legalidad e integridad.

Por eso, la grandeza de la función pública es deberse al bien común y orientar todas las acciones a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, quienes ven en él al Estado y esperan de él una atención de primera calidad.



Hacer CLIC en una entidad pública significa:

- Manifestar una adhesión firme y leal a las normas que la rigen.
- Promover los valores éticos, partiendo del respeto a los ciudadanos.
- Dar prioridad al interés público sobre el particular.

La Comunidad



La comunidad es el gran ámbito social donde convergen las metas y valores de las personas, entrelazadas por vínculos de ciudadanía, con una finalidad compartida que es el bien común.

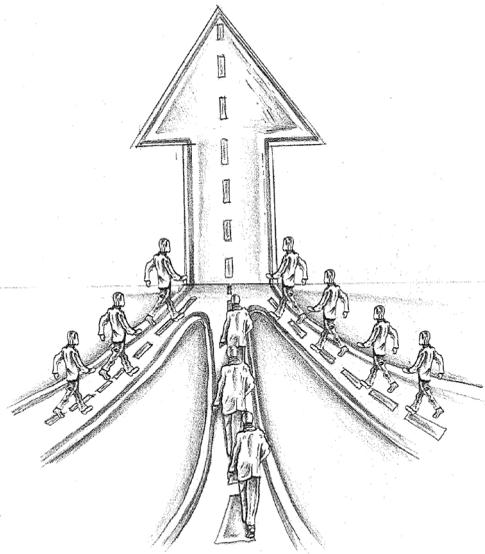
La persona es un ser esencialmente social, que da trascendencia a su vida viviendo en comunidad, conviviendo con los demás y aportando a la vida social a través de su trabajo.

Un servidor público debe procurar, de modo ejemplar, contribuir y colaborar con los fines sociales, especialmente a través de la práctica de la legalidad y la integridad, y buscando justicia y la equidad para todos.

Su doble condición, de funcionario y ciudadano, le obliga todavía a ir más allá en el cumplimiento de sus funciones, con una actitud de compromiso y entrega generosa al bien común.

Hacer CLIC en la comunidad es:

- Valorar la oportunidad de servir como una forma real de trascendencia.
- Concebir la propia tarea como una donación o entrega de lo mejor de sí mismo.
- Convertir la función pública en una manera de hacer Patria.



Los Valores



El valor es un bien deseable, que perfecciona a la persona que lo expresa libremente en su comportamiento (J. Yarce).

Los valores éticos se inspiran en los principios o leyes esenciales que orientan el comportamiento humano en sociedad; por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En la CLIC se ponen en acción principios y valores que fortalecen la legalidad y la integridad, dotándolas de una fuerza operativa que ayuda a transformar las organizaciones, creando en ellas una auténtica cultura ética.

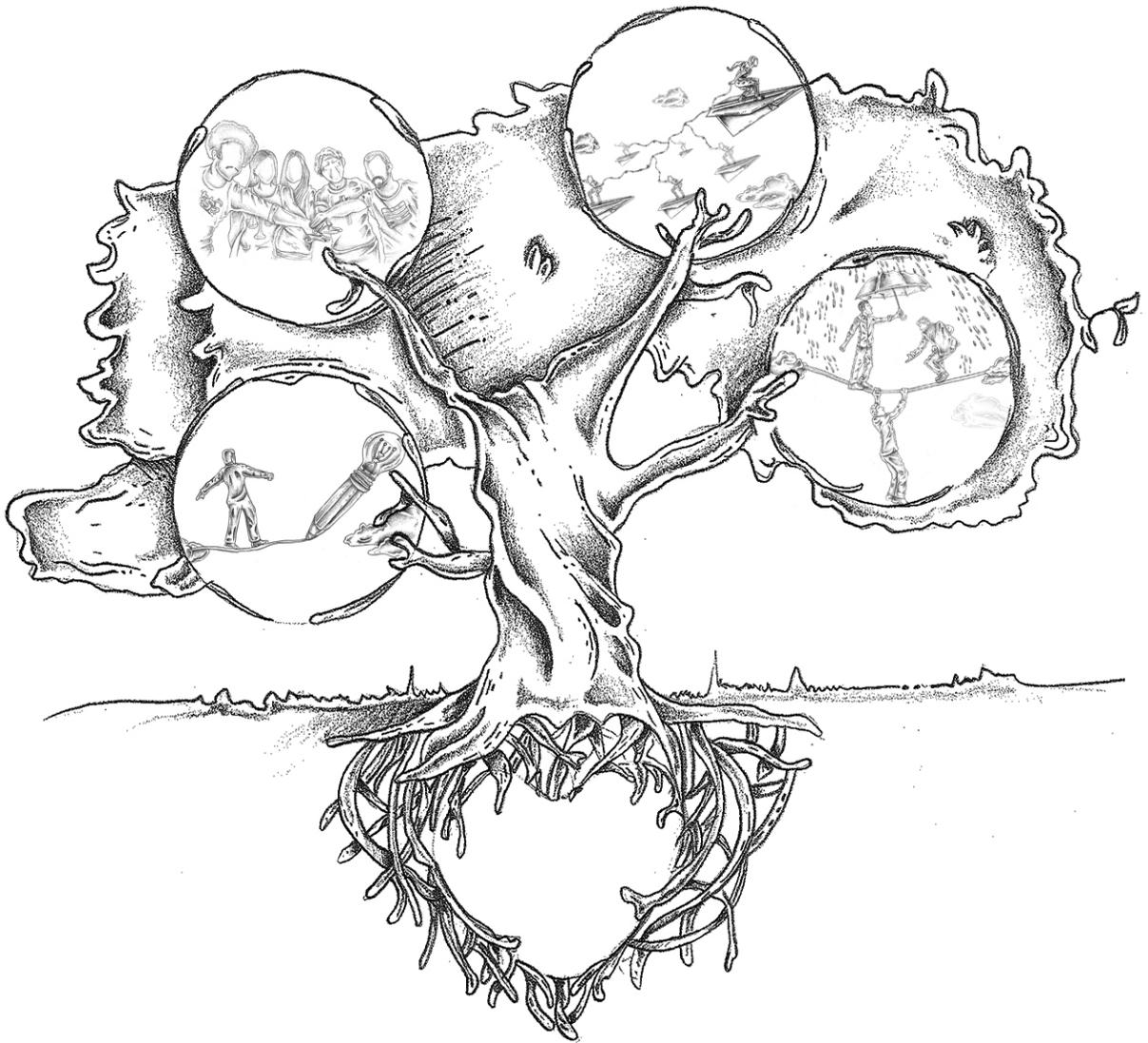
Podemos decir que Legalidad e Integridad son el nuevo nombre de la Ética Pública y constituyen dos “supervalores”, que encierran otros valores que se han escogido para liderar la cultura de la CLIC: Cuatro valores principales, cada uno de ellos con tres valores asociados.

Respeto ➤ Reconocimiento de la dignidad ➤ Comprensión ➤ Tolerancia

Confianza ➤ Lealtad ➤ Credibilidad ➤ Transparencia

Trascendencia ➤ Servicio ➤ Bien común ➤ Liderazgo

Solidaridad ➤ Responsabilidad ➤ Entrega ➤ Equidad



Respeto

Es reconocer la dignidad de los otros, aceptarlos como son, escucharlos y comprenderlos, y ser tolerantes con sus ideas y opiniones.

El respeto se basa en la dignidad personal y en sus derechos inalienables, que deben ser reconocidos por todos y practicados en nuestros comportamientos, a pesar de las diferencias existentes entre unos y otros. El respeto a los demás es, al mismo tiempo, respeto a sí mismo, ligado a la autoestima y a la valoración de la propia vida y la conducta, como puntos de partida para respetar a los demás. Sin respeto se violan deberes elementales de buen trato, y se abre paso a antivalores como la intolerancia, el abuso de poder y la manipulación.

El Informe revela:

- Solo el 51% de los servidores públicos manifiesta sentirse protegido de abusos por parte de la autoridad.
- Existe la percepción en la ciudadanía sobre actitudes desobligantes por parte de algunos servidores públicos con la atención prestada.



Haz CLIC con el respeto al:

- Reconocer en cada acto de servicio al ciudadano su valor como persona.
- Escuchar aunque se trata de personas que plantean reclamos con actitudes emocionales.
- Aceptar las diferencias de opinión que manifiestan unos y otros para convivir en armonía.

Valores asociados

Reconocimiento de la dignidad

La persona y su dignidad esencial son el referente y el centro en torno a los cuales gira la vida de toda organización y de toda sociedad.

La persona humana confiere un sentido decisivo a todo lo demás, por su condición singular, su racionalidad, libertad y espiritualidad. Si un Estado o una organización no protegen, ante todo, la vida y la dignidad de las personas, todo lo demás, los derechos humanos fundamentales y los logros económicos y sociales, se desvirtuarán con el paso del tiempo.

El Informe revela:

- Que se presentan conductas de trato injusto de los jefes a los subalternos.
- Que el nivel de irrespeto recibió una calificación de 25% por los participantes

Haz CLIC con el respeto a la dignidad:

- Ten en cuenta las particularidades de otras personas y grupos.
- Establece con ellos una relación de igualdad y de respeto.
- No te valgas de tu posición o cargo para sentirte superior.

Valores asociados

Comprensión

Es escuchar y entender lo que quiere expresar el otro, ponerse en su situación y entrar en sintonía con él.

La comprensión: “Reconoce los distintos factores que influyen en los sentimientos o comportamientos de una persona, profundiza en el significado de cada factor y en su interrelación y adecúa su actuación a esa realidad” (D. Isaacs). El punto de partida de una buena comprensión es saber escuchar atentamente como base para establecer una comunicación equitativa y es una forma de trascender de uno al otro.

El informe revela:

- Dificultad en las oficinas de control interno para generar sentido de pertenencia entre los servidores frente a la utilidad y pertinencia de los códigos de ética.
- Los servidores públicos observan una alta tolerancia por parte de la ciudadanía hacia la ilegalidad. Equivocadamente se dice: “lo público no le duele a nadie”.

Haz CLIC con la comprensión:

- Entiende que las personas actúan de formas muy diferentes.
- Procura ponerte siempre en la situación del otro, quienquiera que sea.
- Escucha con atención y controla sus emociones ante las dificultades.

Valores asociados

Tolerancia

Respeto por las ideas y opiniones de los demás, aceptando las diferencias para convivir en armonía con ellos.

La tolerancia hace evidente que las demás personas tienen derecho no sólo a que respetemos su vida y su dignidad, sino a que las tratemos en consecuencia, reconociendo que son diferentes de nosotros y que, por tanto, pueden pensar y actuar de manera distinta a como nosotros pensamos y actuamos. La tolerancia se manifiesta de modo especial cuando se habla de asuntos opinables, que suelen prestarse a discusión y debate. La tolerancia ayuda a evitar las discriminaciones y la parcialidad al atender las necesidades de los ciudadanos.

El informe revela la legitimación de prácticas como el amiguismo y el clientelismo: en algunas regiones la norma social es pertenecer a una red o “tener amigos”.

Haz CLIC con la tolerancia:

- Acepta la diversidad de ideas y de opiniones expresadas por los ciudadanos
- Ten una actitud abierta para siempre oír opiniones contrarias y buscar entenderlas, sin reaccionar mal.
- No discrimines a nadie por ser o pensar de modo diferente.

Confianza

Expectativa positiva de dar o recibir de acuerdo con lo que se puede esperar, con una cierta seguridad o, al menos, la esperanza de un buen resultado.

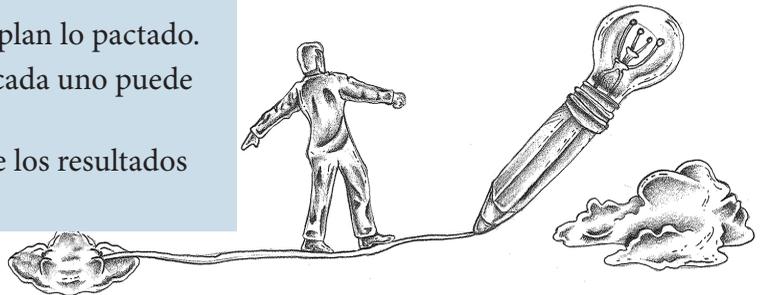
La confianza es un valor que no se puede imponer: se gana, se merece. Es el resultado lógico de fomentarla en cada uno primero y luego en los demás. La confianza es fuente de energía colectiva, que favorece el rendimiento y la satisfacción, aumenta la autorresponsabilidad, y el ejercicio de la autoridad se convierte en un servicio que se hace valer más por ejemplo y prestigio ante el otro que por poder o imposición autoritaria.

El informe revela:

- Que la confianza ocupa el último lugar en los valores evaluados, con un 26%.
- La existencia de una desconfianza generalizada entre líderes comunitarios y veedores frente al rol de las entidades públicas y en especial de los servidores.
- Desconfianza de la imparcialidad de los organismos de control para sancionar efectivamente actos de corrupción.

Haz CLIC con la confianza:

- Espera que los demás cumplan lo pactado.
- Piensa positivamente que cada uno puede cumplir sus objetivos.
- Evita la incertidumbre ante los resultados propios o ajenos.



Valores asociados

Lealtad

Adhesión firme a las normas, personas u organizaciones, conforme a valores y a compromisos adquiridos, expresando fidelidad a ellos a través del tiempo.

Las personas leales valoran la palabra dada y el cumplimiento de los compromisos adquiridos y de las promesas hechas. La Legalidad y la Integridad requieren expresamente este valor que confiere seguridad a la observancia de la ley y a las personas o entidades en las cuales se deposita la confianza. La lealtad a la autoridad no es un sometimiento ciego a sus decisiones, sino una adhesión sincera, razonada y razonable.

El Informe revela:

- Mal uso de información privilegiada para fines personales u ocultar información de carácter público.
- El 17% de los servidores públicos considera que las debilidades en la cultura ética son causales de fraude.

Haz CLIC con la lealtad:

- Expresa lealtad primero con la plena adhesión a las leyes y a su estricto cumplimiento.
- Rectifica la intención ante las equivocaciones y reconócelas ante los demás.
- Habla siempre bien en público de la institución y de las personas que la integran.

Valores asociados

Credibilidad

Confianza en que las personas y las entidades de las que hacen parte, actuando conforme a la normas y a la buena fe, prestan el servicio de modo que los ciudadanos creen que les van a cumplir.

La credibilidad se evidencia en la reputación o buen nombre que se adquiere ante los demás. Es un valor que se mantiene en la medida en que se actúa procurando siempre la coherencia entre lo que se dice o se anuncia que se va a hacer y lo que efectivamente se hace al prestar un servicio, que es siempre una forma de dar trascendencia al propio trabajo en bien de los otros.

El Informe revela:

- Un 30% considera que la consecuencia más común del fraude es la pérdida de credibilidad y confianza institucional.
- Un 29% cree que la institución que menos confianza despierta entre los servidores públicos es el Congreso.

Haz CLIC en la credibilidad:

- Actualízate profesionalmente para que tus competencias estén a la altura de tu cargo.
- Piensa siempre en las expectativas de aquellos a los que sirves.
- Ejercita la capacidad de reacción y superación ante las dificultades.

Valores asociados

Transparencia

Conducta clara y abierta, sin secretos, para que la actuación sometida a reglas y normas precisas, pueda ser juzgada por todos.

No puede haber transparencia en lo público si no se practica primero en la vida personal. Es un valor absolutamente indispensable en la Cultura de la Legalidad y la Integridad: su falta induce en muchas ocasiones a conductas ilegales o deshonestas. Es muy importante que la transparencia en los procesos, en los contratos, en los concursos y licitaciones, en la información a la ciudadanía vaya unida a una comunicación clara en todas las direcciones y sometidas a la retroalimentación para verificar su efectividad. Y que las veedurías y mecanismos de verificación y control actúen oportunamente.

El Informe revela:

- Un 20% percibe que el acceso a un cargo público es una “oportunidad” para obtener beneficios personales, que de otro modo no se obtendrían.
- Líderes y veedores sociales consideran que ciertas leyes son formuladas para beneficiar los intereses de algunos actores sociales.

Haz CLIC con la transparencia:

- Promueve que todos cumplan y exijan cumplir las normas.
- Denuncia la falta a la veracidad en los procesos.
- Mantente dispuesto a someter tu conducta al juicio de los demás.

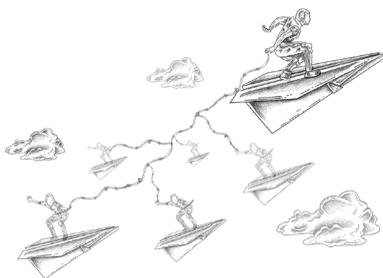
Trascendencia

*Efecto de la actividad de quien actúa con responsabilidad,
practicando valores en su trabajo de servir a los demás con ejemplaridad,
buscando un bien común para todos.*

La trascendencia hace que la persona se potencie desde sí misma, cuando desarrolla la autorresponsabilidad y la capacidad de hacer el trabajo de modo que pueda ser un modelo de conducta, porque se quiere ir más allá de sí misma, trascender en sus actuaciones. Se expresa en los valores, porque los demás los perciben, los reconocen y producen un impacto cultural. Formas de vivir la trascendencia: amor a los demás, amistad con ellos, compartir en la convivencia los ideales, esperanzas y dificultades, sentirse ciudadano, vivir los consecuentes derechos y deberes, y servir a la Patria.

El Informe revela que:

- El nivel de sanción social en actos que comprometen el bien público es inferior en casos como el uso de influencias.
- La percepción de la gravedad de las acciones que van en detrimento del bien público, es inferior, en casos como el uso de influencias o del tiempo de trabajo para otras cosas.



Haz CLIC con la trascendencia:

- Piensa en los demás más que en ti mismo”.
- Sé consciente que tu trabajo se enriquece con el aporte a los demás y de los demás.
- Comprende que un servicio bien prestado es lo más valioso para trascender.

Valores asociados

Servicio

Satisfacer las expectativas de los demás en función de los objetivos del propio trabajo.

El servir se identifica tanto con el realizarse como persona, que podríamos afirmar con una expresión clásica que “afirmar con la expresión clásica de que el que no vive para servir, no sirve para vivir”. Servir no es solo fruto de poner en práctica algunas técnicas de cómo mejorar un servicio. Es resultado de una actitud y de un hábito adquirido en la persona, “espíritu de servicio”, válido en cualquier tipo de trabajo, que se fija mucho en el cuidado de los detalles, a través de los cuales se consigue la excelencia y la satisfacción del ciudadano que acude a una institución pública en busca de determinados servicios.

El Informe revela que:

- El valor del servicio se ubica en el último lugar de preferencias de valores.
- Debilidades en los mecanismos de coordinación entre áreas jurídicas y técnicas.
- Procesos y procedimientos poco eficaces para dar respuesta oportuna a las necesidades y quejas de la ciudadanía.

Haz CLIC en el servicio:

- Ayuda a generar el sentimiento de que se va a dar el servicio esperado.
- Parte de tu buena disposición para satisfacer la necesidad de los otros.
- Fomenta el optimismo respecto al resultado final.

Valores asociados

Bien común

Conjunto de bienes y valores que permiten la realización de las personas, de las organizaciones y del conjunto de la sociedad.

En la medida en que se procura el bienestar de la gente, respetando su dignidad, se obtiene mayor compromiso y productividad. Quien piensa en el bien común más que en el interés individual, busca que los otros encuentren su felicidad. Los ciudadanos tienen oportunidad de ver en la actitud y el servicio que les prestan los funcionarios públicos, una manera de entrar en contacto con el bien común, a través de las instituciones del Estado que deben ser garantes del mismo. Quien piensa en el bien común busca hacer crecer a las personas, porque todos respondemos por todos, no sólo el Estado, o en su ámbito, las empresas.

El Informe revela:

- El valor de sentido de lo público se ubica en el 4º lugar de importancia por los servidores.
- Los servidores encuestados opinan que la ley ha servido para beneficiar a poderosos (65%), a ricos y políticos corruptos (63%).

Haz CLIC en el bien común:

- Piensa que tu servicio crea confianza de los ciudadanos en lo público.
- Ten conciencia de que tus buenos resultados son por el bien de todos.
- Siéntete integrante de una comunidad en permanente construcción, que requiere la participación de todos.

Valores asociados

Liderazgo

Influencia positiva en los demás que les ayuda a orientar su actividad, a trabajar en equipo y a poner los medios para lograr la excelencia en los resultados.

El líder utiliza la motivación, la persuasión y la capacidad de organizar para influir en los demás y obtener los resultados. El servidor público, desarrollando sus capacidades y habilidades personales para asumir compromisos, está llamado a ejercer un liderazgo participativo, proactivo y optimista de cara a los ciudadanos. Por eso utiliza todos los tipos de motivación, pero de modo especial la trascendente, es decir la que lleva más allá de sí mismo para poder pensar y servir a los demás y ponerles metas altas, al nivel que requieren las necesidades sociales.

El Informe revela:

- Ocurrencia de prácticas inadecuadas en el manejo de los recursos públicos (en un 22%).
- Relatos sobre gobernantes y servidores públicos que gestionan lo público privilegiando la imagen personal en contravía del marco normativo.
- Líderes y grupos que pretenden controlar la contratación pública.

Haz CLIC con el liderazgo:

- Motiva y convence a los demás a aportar al grupo o a la organización.
- Ayuda a lograr objetivos con base en la participación y el trabajo en equipo.
- Procura ser ejemplar en el ejercicio de un liderazgo con valores.

Solidaridad

Ayuda firme y generosa en bien de los demás.

La solidaridad supone la determinación firme y perseverante de trabajar por el bien común, con un reconocimiento claro de que todos somos responsables de todos. Es un modo de ver la vida a través de un prisma en el que los otros se miran como parte de uno mismo. Los bienes que damos y la ayuda que prestamos cuando retornan a nosotros, no sólo como satisfacción por el servicio prestado o por el don ofrecido, sino también a través del aprendizaje y del crecimiento personal que surge de atender las necesidades ajenas y contribuir a que disminuyan las desigualdades.

El Informe revela:

- Percepción de que la ley y los funcionarios sirven para mantener el orden y la seguridad (85%) o mejorar las condiciones de vida (83%).
- Se capta que la justicia como sanción efectiva frente a la transgresión sólo opera para unos pocos (“la ley es para los de ruana”).



Haz CLIC con la solidaridad:

- Sé consciente de que tu tarea en la organización es darte a través del servicio.
- Actúa en tu trabajo como si los resultados dependieran solo de ti.
- Debes estar dispuesto a ayudar a los demás aunque esto afecte tu disponibilidad de tiempo.

Valores asociados

Responsabilidad

Dar respuestas adecuadas a lo que se espera de cada persona o de la organización y asumir las consecuencias de los propios actos.

La persona responsable cumple lo que le corresponde, trabaja con compromiso, entusiasmo, creatividad, seriedad, dedicación, estabilidad y eficacia, y lo hace teniendo la excelencia como meta, procurando que su rendimiento sea el máximo posible, fruto del esfuerzo constante.

El Informe revela:

- Percepción de desinterés y poco compromiso de los servidores públicos dentro de las entidades.
- Un 12% de los servidores justifica infringir las normas cuando es la única manera de lograr los objetivos.
- Escasos estímulos o incentivos frente al comportamiento ejemplar de los servidores públicos.

Haz CLIC con la Responsabilidad:

- Comprende bien lo que los demás esperan de tu trabajo en el servicio público.
- Ten claro tus metas de calidad para el servicio público como persona mejorando todo lo que haces
- Busca en todo momento ser mejor persona para mejorar todo lo que haces.

Valores asociados

Entrega

Disposición a dar y a darse sin poner condiciones, ni buscar satisfacer sólo el propio yo, pensando sobre todo en el bien de los demás y en el bien común.

La entrega se ve reflejada en reconocer las necesidades del prójimo y en tratar de satisfacerlas con los recursos que se cuentan. Se puede ver reflejada de múltiples formas: por ejemplo, dar cosas, facilitar el uso de determinados bienes, disponer de tiempo para colaborar en tareas sociales. A través de la dedicación y disponibilidad para cumplir con el servicio público, trabajando sin condiciones para atender lo mejor posible las necesidades de los ciudadanos, se está haciendo realidad efectiva el bien común.

En un contexto social donde influye tanto el individualismo, resulta un contraste evidente hablar de la entrega a los demás, pero resulta conveniente hacerlo para destacar que es uno de los valores que manifiestan más claramente la trascendencia de la persona: quien se entrega, además de olvidarse de sí, pone en primer lugar el bien de los demás, y con su acción se dedica a conseguirlo.

Haz CLIC con la Entrega:

- Interésate por conocer los problemas y dificultades por las que atraviesan los demás.
- Dedicar tiempo a los otros, sobre todo para colaborar en su formación.
- Comparte ideas y recursos para optimizar el trabajo de los demás.

Valores asociados

Equidad

Actuar en consonancia con lo justo y con lo que aconseja la situación, sin discriminar, respetando el pluralismo y procurando que exista igualdad de oportunidades.

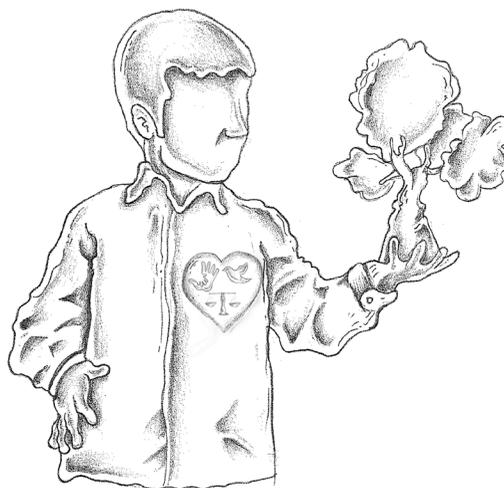
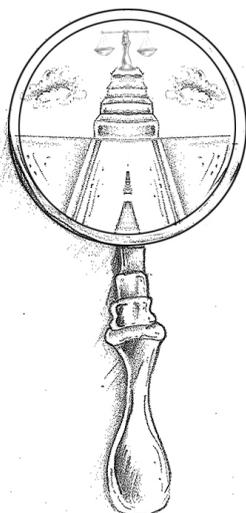
La CLIC busca precisamente que lo jurídico o normativo no sea lo único que rijan la vida, sino que vayan juntas legalidad e integridad acudiendo a los valores éticos, y buscando una aplicación integral de lo justo. La equidad se puede establecer por el ordenamiento jurídico, pero aquí se destaca la armonía que precede de una conducta ética por parte de la persona bien formada e informada a la hora de juzgar una situación.

El Informe revela:

- La sanción frente a la transgresión de la ley no es consistente con la magnitud del delito.
- Un 20% de los servidores encuestados justifica la transgresión de la ley cuando es la única forma de ayudar a su familia.
- Un 31% piensa que se justifica infringir la ley cuando es la única manera de luchar contra una ley injusta.

Haz CLIC con la Equidad:

- Frente a la inequidad social y procura ser solidario con los desfavorecidos.
- No discrimines a nadie en tu actuación para resolver sus problemas.
- Procura que los otros vivan la legalidad y la integridad en su conducta.



Legalidad es la actuación conforme a la ley: su observancia como sinónimo de adhesión y cumplimiento de lo que ordena, no sólo por la obligatoriedad que encierra (imposición), sino porque se comprende y acepta que es lo mejor para lograr los fines sociales (convicción).

Integridad es una característica de la conducta individual o del comportamiento organizacional para “actuar de conformidad con los valores, las normas y las reglas válidas en el contexto en el que se opera” (OCDE, 2009), inspiradas en principios éticos.