Experiencia en Seguridad Social

MANUAL DE POLÍTICAS SOBRE ESTÁNDARES ÉTICOS DE CONDUCTA

Lic. Andrés Rodríguez Celis
Presidente

SAN SALVADOR, 25 DE JULIO DE 2012

INDICE

I. INTRODUCCION Y PRESENTACION DE VALORES …… *3*

II. OBJETIVOS …….. *5*

III. POLITICAS …… *5*

IV. NUESTRA MISION …… *6*

V. NUESTRA VISION ……. *6*

VI. NUESTROS VALORES ESENCIALES …….. *6*

VII. RECOMENDACIONES PARA APOYAR NUESTRA CULTURA DE VALORES .. *13*

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA
INPEP

I. INTRODUCCION.

En la actualidad es imperativo para toda institución encaminar el logro de sus objetivos y metas con una conducta ética basada en valores.

La Ética comprende aquellos actos voluntarios, que las personas controlan consciente y deliberadamente y de los que son fundamentalmente responsables.
Se considera Valor a aquellas cualidades o características de los objetos, de las acciones o de las personas atribuidas, preferidas, seleccionadas o elegidas de manera libre, consciente, que orientan el comportamiento y acciones en la satisfacción de determinadas necesidades.

En sentido humanista, se entiende por valor lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. Hablar de valores humanos significa aceptar al hombre como el supremo valor entre todas las realidades humanas, por ello los valores están presentes en toda sociedad, en toda institución.

Los Valores esenciales del Instituto son guías de orientación para la conducta de cada uno de sus integrantes, a fin de que el personal los interiorice, los haga suyos, los viva, tanto como una cultura de trabajo como en su vida en el ámbito social y familiar.

El INPEP exige y espera un comportamiento digno en todos los empleados que forman parte de él, cada empleado se convierte en un promotor de Valores, por la manera en que sirve, trabaja y se conduce.

Los valores esenciales del INPEP son los siguientes:

1. INTEGRIDAD

Actuar fieles a los principios éticos y morales, para desarrollar las actividades de la Institución de forma correcta.

2. RESPONSABILIDAD

Cumplir oportunamente con las obligaciones hacia los pensionados y asegurados, de conformidad al marco legal aplicable.

3. SOLIDARIDAD

Manifestar actitudes de unión y cooperación, para procurar el bienestar de pensionados, asegurados y empleados.

4. LEALTAD

Compromiso a serle fiel a la Institución y a defender el marco legal que la rige.

5. CALIDAD

Brindar servicios previsionales a los pensionados y asegurados, con excelente atención, cortesía, calidez, exactitud, prontitud y profesionalismo.

6. SERVICIO

Manifestar actitud permanente de colaboración, con entusiasmo, cortesía y calidez hacia los pensionados y asegurados a fin de hacerlos sentir satisfechos en la atención brindada.

El compromiso de practicar estos valores es de todos los empleados del Instituto, para contribuir a la consolidación de una cultura de valores en INPEP, la cual tiene que vivirse y realizarse cada día para dar un excelente servicio a nuestros asegurados y pensionados, tener una convivencia de respeto y armonía con jefes y compañeros y lograr la mejora continua de nuestra institución.

PRESIDENCIA

INPEP

II. OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el presente MANUAL son los siguientes:

1-Crear las bases para la implementación de la Dirección por valores.

2-Alinear el comportamiento organizacional con la Visión, Misión y Valores institucionales.

3-Brindar una guía estandarizada de conductas para la puesta en práctica de los valores.

4-Contar con una guía práctica para alinear conductas.

III. POLÍTICAS

Las políticas son las que norman y regulan la actuación del personal en términos de aplicación de la cultura de valores y del presente **MANUAL**, siendo éstas las siguientes:

1- **EL MANUAL DE CONDUCTA Y VALORES** debe ser dado a conocer al 100% del personal de ***INPEP*** a fin de que cada uno de los valores sea interiorizado, comprendido y practicado por todos.

2- El 100% del personal debe poseer el **MANUAL** a fin de leerlo y comprenderlo adecuadamente y sobre todo, comprometerse en mente, cuerpo y alma para vivirlo.

3-EL **MANUAL** debe ser utilizado en todo proceso de inducción de personal a la Institución y entregado al inicio del mismo.

4-EL **MANUAL** debe ser utilizado para alinear conductas y actitudes del personal cuando existiere alguna falta.

5- Aquellos que no cumplieren con las normas de conducta sino por el contrario manifiestan actitudes y comportamientos opuestos a los requeridos en la cultura de ***INPEP,*** se harán acreedores de sanciones y serán analizadas por Recursos Humanos entidad que coordinará el programa.

6-Todo el personal es responsable de velar por el cumplimiento de los valores, en el sentido de llamar al orden a aquél que esté actuando anti-valores.

7-Todo jefe debe utilizar este **MANUAL** prioritariamente para disciplinar.

8-Todo el personal debe estar comprometido en **PREDICAR CON EL EJEMPLO.**

9-Este **MANUAL** no debe verse con inflexibilidad sino como una guía de apoyo a la nueva

PRESIDENCIA

cultura y al nuevo liderazgo (dirigir a través de valores).

10-Toda conducta que no ha sido incluida en este **MANUAL** debe ser interpretada a la luz de los
valores asociados a los valores esenciales del ***INPEP.***

11-Los valores deben ser considerados en el sistema de evaluación por desempeño de la institución.

IV. NUESTRA MISION

"SOMOS LA INSTITUCION PREVISIONAL CON EXPERIENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL QUE GARANTIZA EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIONES Y EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ATENCION INTEGRAL PARA NUESTRA POBLACION PENSIONADA Y ASEGURADA."

V. NUESTRA VISION

"SER LA INSTITUCION LIDER EN SEGURIDAD PREVISIONAL, COMPROMETIDA EN BRINDAR PRESTACIONES Y SERVICIOS DE CALIDAD A LOS PENSIONADOS Y ASEGURADOS."

VI. NUESTROS VALORES ESENCIALES

A continuación se presentan los conceptos de los valores del INPEP , así como guías y conductas que nos ayudarán a practicarlos.

1- INTEGRIDAD:

Es actuar con honestidad, transparencia y sinceridad en el desarrollo de las actividades diarias; es ser respetuoso consigo mismo y con los demás; es actuar con rectitud y mantener un comportamiento ético en todo momento; es actuar con responsabilidad en el trabajo, eligiendo las mejores conductas y actitudes para entregarlas a mi trabajo y a los demás.

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA
INPEP

Una persona íntegra es aquella que siempre hace lo correcto, significa hacer todo aquello que consideramos bien para nosotros y que no afecte los intereses de las demás personas.

Cómo practicar el valor Integridad:

- Seré transparente en todo lo que haga y en mi manera de ser estando solo o con los demás.
- Seré profesional en mi trabajo.
- Actuaré con honestidad al hacer mi trabajo y en mis relaciones con otros.
- Hablaré y defenderé la verdad, siendo yo el primero en practicarla.
- Seré obediente y disciplinado en la vida.
- Haré siempre mi mejor esfuerzo.
- Practicaré hábitos que ayuden a crecer a otros y a mi en lo personal.
- Cuidaré utilizar un lenguaje honesto, así como de hacer comentarios positivos de los demás, mas nunca negativos.
- Pediré disculpas a otros cuando sea necesario y cuantas veces se requiera.
- Reconoceré mis fallas y las corregiré sin murmurar.
- Buscaré la mejora continua en todo mi trabajo.
- Haré mi trabajo con profesionalismo haciendo siempre lo correcto.
- Me adelantaré a satisfacer y superar las expectativas de mis clientes.
- Daré siempre un valor agregado para superar nuestros servicios.

2- RESPONSABILIDAD.

La Responsabilidad es la virtud humana de responder con formalidad de ser capaz para tomar decisiones, de dirigir una actividad, de organizar a un grupo o de coordinar un todo.

Ser responsable implica cumplir con nuestros deberes ya sean, jurídicos, sociales o morales.

Responsabilidad es también asumir las consecuencias de nuestras acciones, sin negarlas ni culpar a otros.

Es cumplir con los objetivos institucionales, haciendo el trabajo en el tiempo establecido y con los estándares de calidad definidos; es no dar excusas, sino mas bien, soluciones a los problemas, actuando proactivamente ante las situaciones; es vivir por y para la visión institucional.

Los seres responsables se caracterizan por imprimir a sus acciones seriedad, comprometiéndose consigo mismo y con los demás, una actitud responsable, es garantía de buenos resultados.

La responsabilidad es también sinónimo de deber, es todo aquello que puede ser exigido a una persona, es lo que nos corresponde hacer, lo que es nuestra obligación.

La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o

PRESIDENCIA INPEP

indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide. En otro contexto, es la persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad.

Cómo practicar el valor Responsabilidad:

- Realizaré mis funciones correcta y oportunamente.
- Mejoraré sin límites los rendimientos en el tiempo y los recursos asignados a mi cargo.
- Asumiré las consecuencias de mis acciones, omisiones, obras, expresiones que haya hecho y responderé por los recursos asignados al cargo conferido.
- Reportaré oportunamente las irregularidades o faltas que se generen de manera voluntaria o involuntaria.
- Promoveré principios y prácticas saludables para producir, manejar y usar las herramientas y materiales que a mi cargo se le confiere.
- Cumpliré con las metas en el tiempo establecido con los más altos estándares de calidad.
- Apoyaré las diferentes actividades que se lleven a cabo en el ***INPEP*** participando activamente con alegría y sinceridad.
- Respetaré la autoridad cumpliendo con las políticas y disciplina de la Institución.
- Seré parte de la solución del problema y no parte del problema.
- Dirigiré siempre mis acciones de trabajo pensando en nuestro cliente interno y externo como la única razón de ser de nuestro quehacer.
- Aceptaré los cambios y toda innovación de manera positiva y con optimismo, aunque al principio pueda costarme.
- Respetaré y cumpliré con todas las asignaciones de manera responsable, de ser posible, antes del tiempo establecido.
- Haré cumplir la visión y misión cada día.

3. SOLIDARIDAD

La solidaridad es la voluntad de ayudar a los que necesitan y comprometerse con sus problemas, situaciones o necesidades. Es llevarse bien consigo mismo y con los demás, respetando y comprendiendo los sentimientos ,necesidades e intereses de ellos.

La importancia de dicho valor, está fuera de toda duda, dado que toda sociedad humana cuenta con sectores que siempre requieren ayuda. Así mismo toda persona que visita nuestra institución requiere un servicio de nosotros, por lo que debemos ponernos en su situación para atenderlo esmeradamente.

PRESIDENCIA

Ser solidario es interesarse por los demás, ayudarles de manera efectiva cuando se encuentran en dificultades. La persona solidaria es inspirada por el deseo de sentirse útil y hacer el bien y se ve recompensada cuando las condiciones de vida de aquellos a quienes quiere ayudar mejoran.

La solidaridad, cuando persigue una causa noble y justa (porque los hombres también se pueden unir para hacer daño) cambia el mundo, lo hace mejor, más habitable y más digno.

Cómo practicar el valor Solidaridad:

- Atenderé a nuestros clientes y visitantes con amabilidad y un tono de voz cortés y sincero.
- Utilizaré la empatía hacia las necesidades de los demás, aún cuando se den situaciones desagradables.
- Respetaré a mis semejantes y los escucharé aún cuando yo piense lo contrario.
- Controlaré no hacer comentarios que dañen a los demás.
- Promoveré las buenas relaciones interpersonales.
- Ayudaré a todos los que me necesiten en la medida de mis posibilidades, tanto a clientes como a compañeros de trabajo.
- Manejaré los conflictos con mesura y tranquilidad.
- Daré apoyo a quien lo requiera, escuchándolo con empatía.
- Contribuiré con otros con autenticidad y alegría.
- Utilizaré un lenguaje decoroso.
- Cultivaré la unidad y desecharé actitudes egoístas.
- Trataré a cada persona con respeto y con equidad.
- Felicitaré las habilidades y virtudes de los demás.
- Tendré paciencia y tolerancia con los demás.
- Trataré de vivir mejor no haciéndole daño a otros.
- Trataré a los demás como me gustaría que me trataran.
- Corregiré en forma constructiva los errores sin dañar la moral de mis compañeros.

4. LEALTAD.

La lealtad es una obligación de fidelidad que una persona le debe a su familia, país, empresa o a sí mismo; es cumplimiento de honor y gratitud.

Lealtad es fidelidad al compromiso de defender lo que creemos y en quienes creemos, en los buenos y en los malos momentos.

PENSIONES DE LOS EMPLEADOS FUNDAMENTAL
PRESIDENCIA

La lealtad es un valor que debemos desarrollar en nuestro interior y tener conciencia de lo que hacemos y decimos. Es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás.
El deber de la persona es ser leal respecto a sí misma, para poder actuar del mismo modo con cada persona o con la institución en la que está laborando.

Todos podemos trabajar en un lugar simplemente porque nos pagan. Sin embargo la lealtad implica un compromiso que va más hondo: es el estar con un amigo en las buenas y en las malas, es el trabajar no solo porque nos pagan, sino porque tenemos un compromiso más profundo con la institución en donde trabajamos, y con la sociedad misma.

Cómo practicar el valor Lealtad:

- Haré lo necesario para ayudar al Instituto, a mis jefes y compañeros.
- Me esforzaré por ayudarles a otras personas a mejorar. Seré sincero y generoso con ellos.
- Me interesaré por los problemas del Instituto y realizaré acciones a favor de éste y de mis compañeros.
- Apreciaré lo nuestro: cultura organizacional, identidad, valores , objetivos de la institución.
- Realizaré acciones a favor de mi familia consciente de que en la familia se encuentra el amor que no se encuentra en ninguna otra parte. Extenderé mis buenas acciones a mi entorno laboral.
- Actuaré siempre correctamente en mi trabajo.
- Haré uso adecuado de los recursos de mi trabajo para maximizar su rendimiento.
- No divulgaré información confidencial del instituto, jefes o compañeros de trabajo.
- Evitaré la crítica de mi entorno laboral.
- Haré mi trabajo correctamente, con mi mejor dedicación y esmero, sin malgastar el tiempo ni los recursos asignados.
- Me apegaré a las normas y políticas institucionales, cumpliendo además con los procedimientos correspondientes.
- Propiciaré un buen ambiente de trabajo.
- Invertiré el 100% de mi tiempo laboral realizando actividades que beneficien al Instituto.
- Mediré los resultados de mi trabajo continuamente, a fin de corregir oportunamente.
- En todo momento daré lo mejor de mí mismo y trabajaré con profesionalismo.
- Apoyaré los cambios que se den para beneficio de la institución y de todos sus integrantes.

PRESIDENCIA

5. CALIDAD.

Calidad es hacer el trabajo bien desde el principio utilizando toda la sabiduría en cada acción que realizamos; es guiar cada pensamiento, sentimiento y actividad con alegría a fin de que nuestro cliente se sienta contento y satisfecho con lo que hacemos; es cuidar cada detalle, de tal manera que cuando el cliente perciba nuestro trabajo, reciba lo mejor de nuestras actitudes y comportamientos.

La calidad se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto o servicio, que le confieren la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
Calidad es también cuidar las buenas relaciones entre clientes y empresas.

Cómo practicar el valor Calidad :

- Haré siempre mi mejor esfuerzo en el trabajo para satisfacer las expectativas de los clientes internos y externos.
- Haré las cosas bien desde la primera vez.
- Cada cliente que atienda será un cliente satisfecho.
- Trataré por igual a todos mis clientes.
- Escucharé con empatía a todos los clientes.
- Prevendré errores más que corregirlos.
- Atenderé a los clientes externos e internos como me gustaría ser atendido.
- Serviré a los clientes externos e internos sin esperar nada a cambio.
- Excederé siempre las expectativas de nuestros clientes haciendo todo lo que tenga que hacer.
- Llamaré siempre a mis clientes por nombre.

6. SERVICIO.

El servicio es una actitud de vida; es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver

PRESIDENCIA

una necesidad, demanda o solicitud, o satisfacer una expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados.

Para la realización de este valor debemos tener rectitud de intención, respetar la dignidad de la vida humana y ser solidarios con nuestras y nuestros semejantes.
Servir es, entonces, darse de corazón, con buen humor y comprensión, dignificando la propia vida y la de quienes se benefician de nuestros servicios.

Servir supone una franca actitud de colaboración hacia los demás. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

La persona que practica una sincera actitud de servicio ha superado barreras personales y sociales que por lo general parecen infranqueables, tales como: la pereza y la comodidad; el temor a convertirse en el "hazlo todo" en quien los demás descargarán todas o parte de sus obligaciones y se aprovecharán de su buena disposición; la vanidad, pues no pocas veces se es servicial para suscitar agradecimiento y admiración; el orgullo, porque acostumbramos discriminar a las personas por factores como su origen social o étnico; el servilismo, que conduce a exagerar en atenciones y cuidados a ciertas personas por su condición social, su posición laboral, su prestigio o su poder, para tratar de obtener de ellas contraprestaciones.

Cómo practicar el valor Servicio :

- Daré en todo momento buena atención y servicio a mis clientes haciendo que se sientan: bienvenidos, comprendidos, importantes, cómodos, en confianza, escuchados, seguros, valiosos y satisfechos.
- Desarrollaré habilidades y aptitudes como la amabilidad, la cortesía, la sensibilidad, la compresión, la paciencia, la persuasión, la capacidad de escucha, la capacidad para asesorar y orientar, el autocontrol y la creatividad.
- Los empleados del INPEP asumimos que nuestros asegurados y pensionados merecen nuestra dedicación y esfuerzo porque son la razón de ser de nuestro desempeño como servidoras y servidores públicos.
- Daré un trato humano a todas las personas con las que me relaciono.
- Comprenderé la situación de las personas que requieren mis servicios y les ofreceré información oportuna, completa y clara, así como alternativas de solución.
- Estaré pendiente de las necesidades de mis compañeros y compañeras de trabajo y me relacionaré con ellos con solidaridad y espíritu de colaboración.

PRESIDENCIA
INPEP

VII. RECOMENDACIONES PARA APOYAR NUESTRA CULTURA DE VALORES

1- Realizar reuniones periódicas durante los primeros tres meses de haber sido implantada la campaña de concientización e interiorización de valores para reforzar la nueva cultura, para conocer comentarios del personal y clarificar puntos que estuvieren pocos claros.

2- Todo aquel empleado que encontrare a un compañero de su departamento o de otra área practicando conductas contrarias a nuestros valores, debe sentirse con el derecho y compromiso de exhortarlo y llamarlo al orden establecido con mucha educación y cortesía apoyado por este **MANUAL,** no hacerlo sería convertirse en cómplice.

3- Dedicar tiempo para orientar a alguien en materia de valores cuando sea necesario.

4- Ver los errores y/o fallas como una oportunidad para aprender y no para castigar ni para ridiculizar, hay que recordar que siempre se está en un proceso de aprendizaje y mejora continua.

5- No dar marcha atrás sino que hay que ser perseverante en esta empresa.

6- Leer en equipo y reflexionar sobre este Manual enfatizado en aquellos aspectos que resulten más difíciles.

7- En cada departamento o equipo de trabajo realizar acciones tendientes a comunicar diferentes aspectos de la nueva cultura de valores, de experiencias vividas, testimoniales, etc., a través de boletines u otros medios que se consideren efectivos.

8- Leer los valores esenciales al menos una vez cada semana y meditar sobre ellos, esto a nivel departamental y/o por equipos, en donde el jefe del área lidere y promueva este tipo de actividades.

PRESIDENCIA

El presente Manual entrará en vigencia a partir del 25 de julio de 2012.

Lic. Andrés Rodríguez Celis
Presidente