

BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

LOS VALORES DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO 143/2012

TRANSPARENCIA

En el BCB las servidoras y servidores públicos tienen la disposición de actuar de manera visible y abierta a toda la población, promoviendo la participación y control social, así como la rendición pública de cuentas.

La información institucional (publicación de cuentas y presupuestos auditados, estadísticas financieras y monetarias, informes) está abierta a todos los clientes y público en general, cumpliendo requisitos de confiabilidad, calidad y oportunidad.

EXCELENCIA

En el BCB, los funcionarios aplican prácticas de gestión institucional orientadas a la mejora continua y la innovación para el logro de resultados con oportunidad y pertinencia.

INTEGRIDAD

Los actos de las servidoras y servidores públicos del BCB deben ser realizados con rectitud, honradez y probidad, manteniendo una conducta intachable y honesta.

COMPROMISO

En el BCB las servidoras y servidores públicos tienen la voluntad de participar, aportar y asumen como suyos los fines y retos institucionales que contribuyan al desarrollo económico y social de país.

COMUNIDAD DE TRABAJO

En el BCB las servidoras y servidores públicos armonizan cualidades y competencias distintas para el logro de los objetivos comunes y los resultados con excelencia.

La Transparencia es nuestro valor fundamental

Introducción

La Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, mediante Decreto Supremo No. 0214 de 22 de julio de 2009 es el origen de cambios significativos en el ámbito jurídico y tiene 4 ejes fundamentales de acción preventiva y anticorrupción, uno de los cuales es el fortalecimiento de la Transparencia, cuyo componente fundamental es la Ética Pública.

En este sentido, el Banco Central de Bolivia, a través del Departamento de Transparencia elabora el presente documento que pretende abordar la temática desde un ámbito más pragmático, haciendo hincapié en ciertas conductas éticas y anti éticas dentro del ámbito laboral de nuestra entidad.

Esperamos con ello promover el ejercicio permanente de los valores y conducta ética de los servidores públicos de nuestra entidad bancaria, adoptándolo como un factor clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de las y los servidores públicos en la gestión del Banco Central de Bolivia.

La Ética Pública, es por tanto un instrumento fundamental para evitar la corrupción.

Consideraciones Generales

Ética es un conjunto de principios y valores que guían y orientan las relaciones humanas. La ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral.

Por su definición etimológica, la ética es una teoría de hábitos y costumbres. Comprende, ante todo, las disposiciones del hombre en la vida, su carácter, sus costumbres y naturalmente también la moral. ¿Entonces ética y moral significan lo mismo?

MORAL	ÉTICA
Ciencia que trata del bien en general y, de las acciones humanas en orden a su bondad o malicia.	Estudio de la moral. Teoría de hábitos y costumbres. Es lo que hago de mí mismo con mis propias acciones.

Cuando uno decide algo tan aparentemente “pragmático” como la carrera que va a estudiar, no toma simplemente una decisión acerca de “hacer” algo externo a uno, sino que está decidiendo una manera de ser particular que va a marcar, no sólo lo que va a “hacer” en la vida, sino muy radicalmente lo que va a “SER”. Si uno decide ser Administrador, Contador, Abogado o Profesor, no está simplemente ejecutando una actividad externa, sino que al mismo tiempo se va a definir a sí mismo y esa profesión va a marcar profundamente lo que uno es como persona.

Necesidad de la Ética en el Trabajo

De acuerdo con el artículo 232 de la Constitución Política del Estado los principios que rigen a la administración pública son la legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

En toda relación, ya sea interna, funcionarios con funcionarios, o externa, funcionarios con el público en general, existen dos partes, cada una enfoca los problemas desde su perspectiva, formación y situación, llevando a veces a la confusión más que a la comunicación. A veces olvidamos que tenemos en frente a otra persona como nosotros mismos, con virtudes y defectos, y la descalificamos a priori, consciente o inconscientemente.

En este contexto, qué es lo que cada uno puede hacer desde el cargo que ocupa para que su unidad sea más eficiente, logre sus objetivos en tiempos más cortos y que cada uno de los servidores públicos asuma el compromiso con la institución para realizar un trabajo de calidad.

La cuestión es cómo llegar a una situación de mejora continua en términos de franqueza y honestidad, encontrar los requisitos esenciales para lograr una relación de confianza entre servidores públicos, que nunca puede construirse sobre arenas movedizas.

Todo servidor público tiene o debe desarrollar una ética laboral que defina la lealtad para con su institución, profesión y compañeros.

La ética de un servidor público es un conjunto de normas de conducta, de los cuales definimos como buenas o malas sus prácticas y relaciones profesionales.

Condiciones Ético Profesionales

Competencia

Exige que la persona tenga los conocimientos, destrezas y actitudes requeridos para desarrollar sus funciones laborales.



Responsabilidad Social

El servidor público asume el compromiso de responder por el servicio que presta.

Solidaridad

Las relaciones de respeto y colaboración que se establecen entre los compañeros (as) de trabajo, con el fin de ayudarse y evitar perjuicios unos a otros.



Los Valores de Uno y de los Otros

Valores individuales, como la actitud, experiencias y conocimientos del individuo y de la cultura en la que se encuentra le ayudan a determinar qué es lo correcto o incorrecto de una acción.

Comportamiento y valores de otros, como las influencias, buenas o malas, de personas importantes en la vida del individuo, tales como los padres, amigos, compañeros, maestros, jefes, líderes políticos y religiosos orientan su comportamiento al tomar una decisión.

Decisiones éticas

Solidaridad o compañerismo, para lograr los objetivos propios de la institución y del área de trabajo.

Derecho de rehusarse, al realizar una tarea que sea de carácter inmoral, no ético, sin ser víctima de represalia, aún cuando esto sea para lograr un objetivo de la institución. El actuar de esa manera demuestra su destreza en la toma de decisiones éticas, mientras cumple con sus deberes y hace valer sus derechos. Además, demuestra su honestidad, que es el primer paso de toda conducta ética, ya que si no se es honesto, no se puede ser ético.

Buscar la eficiencia, todo funcionario sin distinción de jerarquía debe buscar la eficiencia de su unidad, sin perder de vista que esto sólo lo logrará con sus colaboradores.

Cooperación, es generar ideas nuevas, pensando en las etapas siguientes, a mediano o largo plazo, no sólo cumpliendo el trabajo específico. Es una forma de cooperación constructiva y activa.

Evaluación permanente, debemos evaluarnos todos los días sin importar el cargo que se ocupa, por eso, antes que nada, se debe ser un buen servidor público, y esa actitud ante el trabajo se ve “en la cancha”.

Calidad, el servidor público no debe comprometerse únicamente con el puesto de trabajo, sino que debe comprometerse con la calidad del puesto de trabajo.

Dedicación, estar dispuesto a entregarse sin condición al cumplimiento del deber para con los demás con atención, cortesía y servicio.

Évación de rumores y chismes, se debe actuar de tal manera que se evite difundir rumores y/o alentar el chisme, planteándose la pregunta ¿me gustaría que los demás digan eso de mí?.

Metodología de decisión clara, los acuerdos sobre forma, contenido y cronogramas de trabajo se deben respetar y cumplir como una forma de compromiso personal.

Reconocimiento del error, desarrollar la capacidad de reconocer y aceptar nuestras equivocaciones amplía nuestra visión de la realidad, nos impulsa a asumir nuestra responsabilidad y nos enseña, además a reconocer la presencia de personas afectadas por las consecuencias de nuestras equivocaciones.

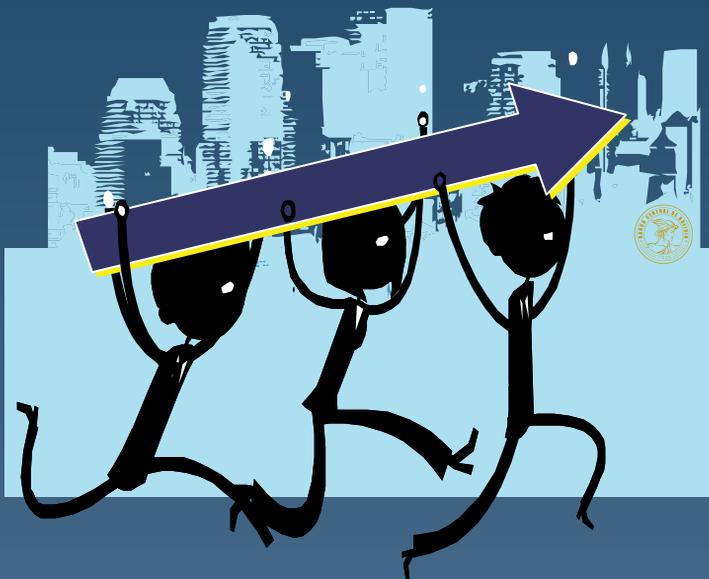
Respeto al otro (a), ser considerado y entender la postura del otro (a) aunque no coincida con él, esto es vital para generar empatía y un ambiente laboral armonioso. Evita la crítica destructiva y los comentarios peyorativos.

Compromiso, el sentido de pertenencia, comúnmente conocido como “ponerse la camiseta”, hace que cada individuo, independientemente de su rango o cargo, se brinde y preocupe por el cumplimiento de los objetivos generales porque siente que son una extensión de sus logros personales.

Actitud positiva, ver el lado bueno de las cosas, dar opiniones constructivas y tomar algunos aspectos con sentido del humor. Un equipo aprecia mucho a un miembro con esta actitud, este servidor (a) público (a) intenta ver el “vaso medio lleno”, sin obviar lo malo, pero destaca lo bueno proponiendo soluciones sin generar problemas.

Confianza, es responsabilidad de todas las partes. Las ideas están para ser discutidas y mejoradas.

Flexibilidad no intransigencias, aprender a abrirse a posturas y opiniones diferentes a la propia. Es importante que los compañeros lo vean como una persona con la que se pueda hablar y coordinar.



Decisiones Antiéticas

Abuso de poder, utilizar el puesto para “pisotear” a unos o para favorecer a otros.

Conflicto de intereses, emitir normas en su ámbito de trabajo que redundarán en su propio beneficio.

Nepotismo, facilitar la contratación de familiares en la misma institución.

Soborno, aceptar dádivas, obsequios o beneficios a cambio de un trato especial o favorecer a alguien, como retribución por actos inherentes a sus funciones.

Lealtad excesiva, mentir para encubrir la conducta impropia del Jefe o inmediato superior o, hacer todo lo que éste le diga, aun en contra de los principios morales propios.

Falta de dedicación y compromiso, perder el tiempo y no dar el máximo de su esfuerzo en el trabajo.



Abuso de confianza, tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma para beneficio propio.

Encubrimiento, callar y no denunciar una irregularidad, debido a la amistad o por temor.

Doble discurso, es una discrepancia entre lo que se dice y lo que se hace. Es una forma de esquivar, encubrir y reforzar el costo de una decisión. A veces es inconsciente porque se forjó en la infancia con el doble discurso del adulto: "haz lo que yo digo pero no lo que yo hago" y una doble norma para juzgar: "tú eres obstinado, yo soy perseverante", esto crea un modelo mental asociado a reglas como el no decir lo que se piensa.

Rechazo, el rechazo al otro (a) por ser diferente (raza, género, grado de formación, forma de vestir, cultura o condición económica).

Egoísmo, buscar el bienestar propio perjudicando el beneficio de los demás.



Cómo Optimizar el Tiempo de Trabajo

La capacidad de gestionar bien el tiempo es una habilidad que las instituciones valoran cada vez más en sus servidores públicos, ya que este factor mejora la productividad y la competitividad de la organización.

Un servidor público que ejecute muchas tareas en poco tiempo siempre es cotizado. Pero, alcanzar ese nivel no es fácil. El primer paso para lograrlo consiste en reflexionar sobre cuál es nuestra misión en la institución y qué objetivos debemos cumplir en ella.

El siguiente es analizar las tareas concretas que habremos de llevar a cabo para lograr esos objetivos y decidir cuáles nos corresponde ejecutar directamente y cuáles podemos delegar o debemos traspasar a otros departamentos pues no son de nuestra competencia, aunque por algún motivo alguien nos las ha asignado.

Una vez delimitada ésta, convendrá que reflexionemos sobre el tiempo que requiere cada una de las tareas que hemos de ejecutar y si la suma supera el total de horas de nuestra jornada estudiaremos la posibilidad de reducir el tiempo asignado a cada tarea mediante un nuevo sistema de trabajo.

En ocasiones, la pérdida de tiempo está causada por hábitos obsoletos que sin embargo seguimos utilizando pues hemos fijado en nuestra mente un patrón de trabajo muy rígido. Casi siempre es posible hacer una misma labor de otra forma y obtener un buen resultado o al menos un resultado aceptable.

Planificar con Criterio

La agenda es una herramienta básica a la hora de organizar la jornada laboral, la semana e incluso la previsión de tareas a medio y largo plazo. La utilizaremos para anotar el listado de tareas diario ordenándolas de forma lógica. Primero las más urgentes, aunque sean las que menos nos gustan (eso no va a hacerlas desaparecer) y luego las menos relevantes.

Ahorraremos tiempo si agrupamos las tareas por afinidad y franja horaria. Las llamadas y visitas, mejor a primera hora, cuando el personal llega a la institución. Si no es posible agrupar las tareas debemos ir revisando la agenda periódicamente para no dejar trabajos pendientes.

A cada tarea debemos asignarle un tiempo y ceñirnos a él en la medida de lo posible, sino corremos el peligro de caer en la Ley de Parkinson, que dice: "Se tarda tanto en terminar un trabajo como tiempo se tenga para ello". Pero hay que ser flexibles, no podemos prever cómo irá el día: si surgirán imprevistos, si recibiremos muchas llamadas, si tendremos problemas informáticos, etc.

Al final de la jornada destinaremos unos minutos a revisar qué tareas hemos completado y cuáles no y ajustaremos la agenda del día siguiente. Aplicar toda esta estrategia requiere tiempo, pues para cambiar un hábito se necesita constancia y voluntad.

El tipo de personalidad también influye en ello. Los profesionales controladores y paternalistas son los que llevan la peor parte. Los primeros siempre salen tarde, pues, no se fían de su equipo y lo quieren revisar todo y los segundos, porque absorben más trabajo del que pueden realizar.

Ladrones de Tiempo

Los ladrones de tiempo son esa suma de imprevistos que nos resta minutos e incluso horas de trabajo efectivo. Detectarlos nos ayudará a combatirlos.

Estos son los más destacados:

Visitas y/o llamadas inesperadas, si las hace una persona con la que se tiene confianza se le puede emplazar a solucionar el tema a tratar en otro momento.

Reuniones, hay que entrar en ellas con un orden del día y procurar ceñirse a él para evitar divagaciones que alarguen el encuentro innecesariamente. Si algunos de los temas no nos incumben podemos pedir permiso para salir de la reunión cuando se llegue a ellos.

Papeleo y lectura, mejor redactar sólo lo imprescindible y tener preparado un mismo texto para contestar a peticiones similares. La lectura, sólo para los documentos necesarios y haciéndola con cierta rapidez.

Desorden, si destinamos unos pocos minutos cada día a archivar nos evitaremos perder horas buscando un papel por la mesa. Cuesta, pero vale la pena.

Comunicación ineficaz, si no transmitimos mensajes claros es muy posible que los demás realicen mal el trabajo y tengan que volver a repetirlo, lo cual supone una enorme pérdida de tiempo. Debemos comunicar con claridad y comprobar que la otra persona ha comprendido lo que hemos indicado.

De la misma forma, hay que escuchar con atención y preguntar si algo no nos queda claro.

Escasa disciplina personal, es uno de los peores ladrones de tiempo y uno de los más difíciles de corregir. No hay recetas mágicas. La única forma de cambiar es con VOLUNTAD.

Es importante saber distinguir hasta dónde se debe cumplir con un deber y a la vez conocer los derechos y obligaciones de uno (a).

Entonces,

Como servidores y servidoras públicas no olvidemos que:



La Ética hay que entenderla como una dimensión esencial de nuestra realidad humana, donde quién me juzga en verdad no son las leyes externas, ni los amigos, ni la familia, sino, quién me juzga al final SOY YO MISMO (A)



La Transparencia es nuestro valor fundamental

Departamento de Transparencia

Edif. Banco Central de Bolivia

Piso 26

Calle Ayacucho esquina Mercado

Teléfono 2406376

transparenciaBCB@bcb.gob.bo

2014