ANEXO II AL ACUERDO 5/2019-1.4, de 27 de junio

PAUTAS DE CONDUCTA ÉTICA PARA MANDOS INTERMEDIOS Y RESPONSABLES DE GESTIÓN SIN RANGO DIRECTIVO DEL GRUPO SOCIAL ONCE

Introducción.

Para el Grupo Social ONCE los aspectos relacionados con la ética en la gestión por parte de todos los miembros de su equipo directivo, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo han sido un elemento fundamental a implementar en el día a día de su actividad.

En 2004 se realizó el Código Ético de Conducta para los Directivos de ONCE; en 2007 se comenzó el proyecto de extensión del código ético a todos los trabajadores de la organización; y en 2014 se desarrolló el manual de conducta ética para los directivos.

Continuando esta línea de trabajo, con la colaboración de numerosos mandos intermedios que han participado en el proyecto a través de entrevistas, dinámicas de grupo y cuestionarios, así como de profesores expertos en ética aplicada, haciendo uso de la metodología de la hermenéutica crítica, se ha elaborado este documento que recoge unas pautas de conducta ética para los mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo (en adelante mandos intermedios) del Grupo Social ONCE.

Su elaboración se ha llevado a cabo a través de los siguientes hitos:

a) Identificación de los valores presentes (implícitos y explícitos) en la vida diaria del Grupo Social ONCE.

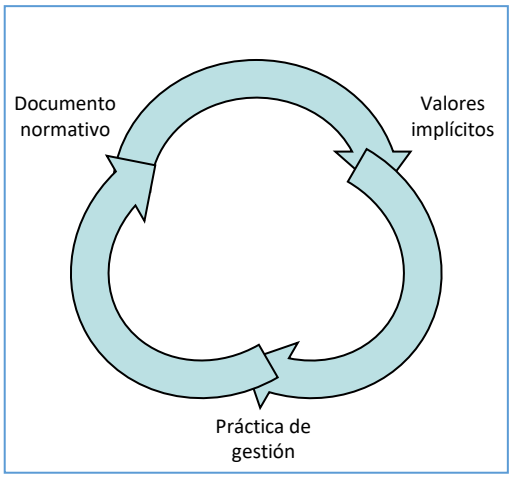
b) Conocimiento de la experiencia y la praxis de gestión de los mandos intermedios del Grupo Social ONCE.

c) Propuesta de un documento normativo basado en el análisis crítico de los momentos anteriores.

d) Remisión a los Comités de Dirección de las diferentes áreas ejecutivas del Grupo Social ONCE para su revisión y sugerencias.

e) Presentación, para su análisis e informe, al Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE y posterior aprobación, por el Pleno del Consejo General.

Proceso hermenéutico crítico



Descripción para personas ciegas: aparece un cuadrado con tres flechas que se remiten de una a otra formando un círculo. Cada una de las flechas surge de un cuadro de texto y señala a otro. Los tres textos son: “valores implícitos”, “prácticas de gestión” y “documento normativo”. Transmite la idea de circularidad y de interrelación entre los tres momentos.

El objetivo de este documento es presentar unas pautas claras y orientaciones concretas de conducta para mandos intermedios, a fin de ayudar y fortalecer la realización efectiva de los valores recogidos en el Código Ético de Conducta, así como una mejora del nivel ético y de responsabilidad del Grupo Social ONCE, en la realización de su bien interno, en el clima y las relaciones laborales, e igualmente en el estilo de su gestión y funcionamiento.

Las directrices que aquí se presentan apuntan a situaciones de problemas o conflictos éticos específicos. No son un sustituto de la reflexión, la conciencia moral y el compromiso personal de los profesionales, sino más bien una guía y complemento. El Grupo Social ONCE confía en la capacidad de juicio ético e integridad personal de su equipo humano, y estas pautas de conducta hay que entenderlas como un apoyo a las decisiones concretas en situaciones difíciles. En algunos casos son muy concretas y son los límites que nunca se deben pasar, en otros son más generales y orientadoras, pero en ningún caso son, ni deben entenderse, como un listado exhaustivo.

Las pautas de conducta aquí recogidas se han asociado a los valores del Código Ético de Conducta del Grupo Social ONCE. No son directrices aisladas. Hay que entenderlas como un sistema, siempre en relación con unos valores u otros, y a la vez con todos en su conjunto. Algunos valores son más fáciles de traducir en conductas específicas y en situaciones concretas, otros no. Se ha requerido un gran esfuerzo para conjugar situaciones de la vida cotidiana, los valores en su idealidad, la expectativa del sentido común, y ofrecer pautas concretas de conducta que reflejen esa conjunción.

Se presentan varias pautas de conducta asociadas a cada valor. Algunas han sido formuladas en tono restrictivo y otras en tono directivo, buscando siempre un equilibrio razonable entre el listado exhaustivo y la imprecisión generalista.

Pautas generales organizativas para gestionar situaciones de dilema ético en el Grupo Social ONCE

Las pautas y guías de comportamiento que aquí se presentan van dirigidas a las personas que ocupan cargos de mando intermedio. Al mismo tiempo, el Grupo Social ONCE es consciente de que, como organización, tiene que tomar la iniciativa y fomentar y fortalecer un entorno de trabajo que sea coherente con estas conductas, que las facilite y las recompense. Así, las entidades que conforman de Grupo Social ONCE se comprometen a:

- Incorporar en la evaluación de desempeño de los mandos intermedios el cumplimiento de los valores en la forma de gestionar y tomar decisiones.

- Procurar una actuación acorde con los valores del Código Ético de Conducta y a tener en cuenta el cumplimiento de las directrices de conducta en la selección y promoción de los profesionales que trabajan en niveles de mando intermedio.

- Que el Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE trabaje de manera proactiva en el desarrollo del Código Ético de Conducta y en las Pautas de Conducta Ética, poniendo los mecanismos necesarios que ayuden al cumplimiento de los valores y ofreciendo orientaciones necesarias, y sanciones donde así se requiera.

Pautas de conducta ética para personas en puestos de mando intermedio y responsables de gestión sin rango directivo del Grupo Social ONCE

Comunicación:

Las personas en su trabajo como mando intermedio:

- Se dirigirán a todas las personas de forma respetuosa utilizando un lenguaje correcto, claro, preciso y no sexista ni discriminatorio o vejatorio en ningún caso.
- Transmitirán la información adecuada en cada caso de forma diligente y precisa.
- Ante una petición de información ilegítima, o que se tenga duda fundada de su legitimidad, consultarán con el superior si fuera posible, o con el Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE.
- Informarán a los colaboradores de aquellas decisiones que les afecten de forma diligente, objetiva y argumentada.
- Ofrecerán a sus colaboradores orientaciones claras y precisas para el desarrollo de sus tareas.
- Dialogarán constantemente con sus colaboradores para conocer las inquietudes laborales y necesidades de formación, y se esforzarán por responderlas satisfactoriamente.
- Se comprometen a difundir y explicar el código ético entre todos sus colaboradores.

Solidaridad:

Las personas en su desempeño como mando intermedio:

- Actuarán con sensibilidad y empatía hacia las personas más vulnerables o con mayores dificultades, valorando su trayectoria profesional en el Grupo Social ONCE.
- A la hora de valorar a sus colaboradores, no solo tendrán en cuenta los resultados, sino también su esfuerzo y compromiso.
- Colaborarán con otros compañeros para el bien del Grupo Social ONCE, más allá de su estricto ámbito de trabajo.
- Apoyarán el trabajo en equipo, dando ejemplo e implicándose más allá de sus estrictas responsabilidades laborales individuales.
- Fomentarán entre sus colaboradores la participación en actividades de voluntariado tanto dentro como fuera del Grupo Social ONCE.

Confidencialidad:

Las personas que trabajan en puestos de mando intermedio:

- No utilizarán nunca información confidencial para beneficio personal.
- No divulgarán ni permitirán que nadie difunda información confidencial de la organización ni de ninguna persona.
- Antepondrán siempre el respeto de la información personal de índole privada a cualquier otro criterio, salvo que la legalidad obligue a lo contrario.
- Si, por error o accidente, reciben información que no les compete, lo notificarán inmediatamente a quien la envió.
- Se abstendrán de difundir cualquier tipo de rumor, bulo o difundir información cuyo fin principal sea hacer daño al Grupo Social ONCE o denigrar a las personas.
- No utilizarán los canales ni vías de comunicación informales para comentar asuntos de relevancia del Grupo Social ONCE.

Equidad:

Las personas que trabajan en puestos de mando intermedio:

- Tratarán a todos los colaboradores con igualdad en el reparto de tareas y recompensas, y evaluarán su desempeño atendiendo al logro de objetivos y a la rectitud en la manera de hacer el trabajo.
- Fomentarán la igualdad de oportunidades entre sus colaboradores y compañeros.
- Aplicarán de manera imparcial y rigurosa todas las normas de la organización. Las posibles excepciones que se puedan presentar se justificarán razonada y sólidamente.
- Reconocerán explícitamente las aportaciones de colaboradores y compañeros y nunca se atribuirán a sí mismos logros de otras personas.
- No tendrán ni permitirán situaciones de privilegio ni tratos especiales con

ninguna persona por razón de familiaridad, amistad, afinidad política, o cualquier otro aspecto.

Confianza:

Las personas, en el desempeño de sus funciones como mando intermedio:

- No utilizarán nunca su cargo ni su posición jerárquica para beneficio personal.
- Expresarán crítica y respetuosamente su punto de vista en todas las situaciones.
- Desarrollarán las decisiones adoptadas de forma diligente, aun cuando no las compartan.
- No harán promesas que saben que no pueden cumplir.
- Canalizarán adecuadamente las inquietudes que otros les confíen, así como las propias, sin necesidad de esperar a que superiores les pregunten por las mismas.

Honestidad:

Las personas que trabajan en cargos de mando intermedio:

- Informarán de cualquier posible situación de conflicto de intereses y se abstendrán de participar en cualquier decisión en la que haya un interés personal privado.
- No utilizarán los recursos materiales, ni el prestigio e imagen del Grupo Social ONCE para fines privados.
- No aceptarán ningún regalo, beneficio o ventaja que incumpla la normativa del Grupo Social ONCE.
- Mostrarán reconocimiento y agradecimiento por las aportaciones recibidas.
- No se pondrá en cuestión la honestidad y buena voluntad de las personas sin sospechas fundadas.

Humildad:

Las personas que trabajan como mando intermedio:

- No harán ostentación ni alarde de su posición profesional, ni de su éxito económico ni dentro ni fuera de la organización.
- Utilizarán siempre con prudencia, eficiencia y austeridad los recursos que la organización ponga a su disposición para desarrollar su tarea.
- Reconocerán los errores cometidos y asumirán sus consecuencias.
- No impondrán de forma autoritaria su opinión, su criterio o sus decisiones.
- Reconocerán sus limitaciones y pedirán ayuda a sus superiores o a la persona que corresponda cuando no tengan conocimiento o capacidades para desarrollar una tarea.
- Valorarán la experiencia de otras personas y estarán dispuestos al cambio y a la mejora permanente.

Respeto:

Las personas que trabajan como mando intermedio:

- No realizarán ni consentirán muestras de falta de respeto hacia otras personas o colectivos.
- Escucharán y responderán en tiempo y forma las cuestiones y solicitudes de sus compañeros y colaboradores.
- No manipularán ni instrumentalizarán a ninguna persona para objetivos personales o profesionales.
- No realizarán críticas infundadas sobre personas ni sobre la organización.
- Serán razonables en sus exigencias a los colaboradores, evitando sobrecargarles con tareas desproporcionadas y peticiones urgentes de manera constante.
- Velarán para que las personas puedan expresar con educación las creencias religiosas, ideología política o ideas personales que tengan, pero éstas nunca deben interferir en las decisiones o relaciones profesionales.

Compromiso:

Las personas que trabajan como mando intermedio:

- Actuarán siempre a favor de la misión de la organización. Los objetivos de promoción personal, política o profesional nunca se antepondrán a las responsabilidades profesionales en la organización.
- No ignorarán o dejarán pasar situaciones de dificultad o que puedan prestarse a injusticia o inequidad.
- No tomarán, ni permitirán que nadie tome, decisiones que vayan en contra de la ley o de las normas del Grupo Social ONCE.
- Asumirán las decisiones legítimamente acordadas y actuarán con lealtad.
- Se esforzarán por crear un ambiente de trabajo y un clima laboral constructivo, innovador y productivo.
- Participarán activamente en la implantación de los cambios que mejoren la eficiencia y la calidad humana del funcionamiento del Grupo Social.

Profesionalidad:

Las personas que trabajan como mando intermedio:

- No aceptarán responsabilidades o tareas para las que consideren que no están preparadas o que no pueden realizar con garantías de calidad.
- Actuarán siempre con rigor y basarán sus decisiones en información rigurosa, conocimiento sólido y criterios éticos.
- Proporcionarán a los miembros de sus equipos un marco de trabajo claro a través de objetivos y pautas de actuación concretas, y fomentarán la participación y el trabajo en equipo.
- Se esforzarán en la mejora continua de sus capacidades profesionales.
- Aplicarán las recomendaciones sobre conciliación laboral, familiar y personal, así

como de igualdad de género, fomentando siempre la corresponsabilidad.
- Evitarán la camaradería o relaciones de privilegio con proveedores, clientes y otras organizaciones que tengan relación con el Grupo Social ONCE, manteniendo siempre una actitud de profesionalidad e imparcialidad.

Responsabilidad:

Las personas que trabajan como mando intermedio:

- Actuarán, y fomentarán el comportamiento, de acuerdo a los valores del Código Ético de Conducta del Grupo Social ONCE.
- Explicarán las decisiones que tomen y las razones que las sustentan.
- Tomarán en consideración las posibles consecuencias de sus decisiones y su impacto en las personas y la organización, especialmente en momentos de cambio.
- Escucharán con atención y apertura los planteamientos que reciban, y ofrecerán respuestas expresando sus opiniones de manera clara y razonada.
- Deberán realizar seguimiento de las tareas y proyectos desarrollados por sus equipos, para evaluar los resultados, y ofrecer la retroalimentación necesaria para mejorar en el futuro.
- En el momento en que ingresen nuevas personas al equipo, trabajarán para integrarles más allá de expresarles sus funciones, familiarizándoles con las herramientas, con los compañeros de otras áreas y con el Observatorio de Transparencia y Ética, así como con la historia del Grupo Social ONCE.
- Contemplarán el respeto a los Derechos Humanos y el medio ambiente, tanto en las tareas de gestión propias del Grupo Social ONCE, como en aquellas relacionadas con clientes y proveedores

Como orientación general de conducta ética y deber de lealtad con el Grupo Social ONCE, todas las personas que ocupan puestos de mando intermedio se comprometen a informar al Observatorio de Transparencia y Ética, de cualquier situación de violación de estas pautas de conducta de la que tengan conocimiento o sospecha fundada, así como de cualquier otra situación que pueda generar dudas o ambigüedades sobre lo éticamente correcto, conflictos de conciencia, incongruencias entre la calidad humana y la profesional en determinadas situaciones, actividades o maneras de proceder.

Las iniciativas y recursos que desarrolla el Grupo Social ONCE tienen un carácter directivo, así como una función formativa y de servicio para el bienestar ético de las personas, de la sociedad y de las tres entidades que conforman el Grupo Social ONCE como un todo.

La ONCE ha adquirido un compromiso firme en la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres y entiende que debe velar por que en la comunicación interna y externa de la Organización se utilice un lenguaje no sexista. Para ello, intenta recurrir a técnicas de redacción que permitan hacer referencia a las personas sin especificar su sexo. No obstante, en ocasiones es necesaria la utilización de términos genéricos, especialmente en los plurales, para garantizar claridad, rigor y facilidad de lectura, sin que esto suponga ignorancia en cuanto a la necesaria

diferenciación de género, ni un menor compromiso de la Institución con las políticas de igualdad y contra la discriminación por razón de sexo.