



En microfinanzas, nuestros
clientes son lo primero

¿Cómo elaborar un Código de Ética o Conducta?

La Ética Institucional interfiere directamente en la imagen y la reputación que los empleados, colaboradores, clientes y la comunidad posee de una Institución. Un Código de Ética y/o Conducta se constituyó en una útil herramienta para “transmitir” valores, principios y presentar la misión y visión Institucional basados en reflexiones teóricas sobre éstos y consideraciones respecto a conductas éticas sobre la actuación. Los valores y las prácticas influyen en la construcción y consolidación de la confianza que consolida y asegura una buena reputación.

1º. Paso – Constitución de un Comité de Gestión para el Código Ética – deberá estar formado por representantes de la Dirección General, Dirección del área jurídica, Dirección del RRHH y otras áreas que se entienda oportuno. Definir una persona (interna o externa) que actuará como consultor (externo), coordinador o secretario (personal interno) y se encargará de establecer un calendario de actividades para el desarrollo, revisión y consenso sobre el documento final, así como propondrá la metodología a ser utilizada para la sensibilización, discusión de los avances del proyecto junto al Comité.

Recomendación → composición resulte en un número impar:

1. evitar empates en las decisiones;
2. facilitar la renovación de sus miembros proporcionalmente.

2º. Paso – Atribuciones (facultades) del Comité de Gestión para el Código de Ética – Elaborar el Código de Ética y/o Conducta y constituirse en la instancia para consulta, recepción de comentarios y sugerencias mientras dure el proceso de elaboración del Código de Ética.

Recomendación → ofrecer un canal de comunicación directa con el Comité de Gestión:

1. correo electrónico - códigoetica@..... ;
2. buzón de sugerencias ubicado en puntos estratégicos de la institución.

3º. Paso – Estrategia de Comunicación – Aunque el documento se encuentre en proceso de elaboración y aprobación, es conveniente informar e invitar a los empleados participar. Se puede promover la comunicación por ejes temáticos los contenidos desarrollados para su homologación.

Recomendación → La estrategia de comunicación estaría a cargo del área de comunicación institucional y/o RRHH:

1. involucrar a los responsables de áreas y/o líderes claves dentro de la Institución. Éstos se convierten en interlocutores de la información referente al documento que se está desarrollando.
2. Promoción del canal de comunicación directa entre los colaboradores, invitándolos a participar.

4º. Paso – Código Borrador o Proyecto de Código – Los objetivos del documento son establecer los principios éticos y las normas de comportamiento (conductas) que deben regir las relaciones internas y/o externas de todos los integrantes de la Institución, independientemente de sus facultades o responsabilidades o de la jerarquía establecida en el organigrama.

Recomendación → para que el documento alcance sus objetivos, se recomienda adoptar un Código Borrador o Proyecto de Código con todos los temas relevantes para la Cultura Institucional y para el seguimiento de las actividades operacionales.

5º. Paso – Contenido, actualización y revisión – de forma muy básica un Código de Ética o Conducta debe enfocarse a la misión y valores Institucionales. Debe decir la visión institucional respecto la conducta interna de los empleados y/o colaboradores, así como respecto a la relación con los clientes, proveedores y la competencia.

Recomendación → El contenido debe ser actualizado y revisado periódicamente como forma de atender a las necesidades de la Institución en razón del invariable proceso de cambio de la sociedad actual.

6º. Paso – Evaluación del Código Borrador o Proyecto de Código – concluido el documento es oportuno enviar a todos los niveles directivos y gerenciales para discusión y retroalimentación por parte de los empleados líderes y colaboradores pues ellos forman parte del proceso y, así, se comprometan a fomentar la cultura institucional a través de su ejemplo, su conducta.

7º. Paso – Revisión del Código Borrador con el Comité de Gestión del C.E. – llegado el momento que el Comité de Gestión del Código de Ética deberá valorar los comentarios y/o sugerencias presentadas.

Recomendación → Es muy importante que la redacción del documento final sea clara, objetiva y directa, para la comprensión del significado de cada contenido o conducta esperada.

1. Glosario de términos es una alternativa para aclarar los conceptos.

8º. Paso – Divulgación del Código de Ética Institucional – Presentación del documento a los empleados, colaboradores e invitados especiales o estratégicos. El objetivo principal es que los empleados se pongan de acuerdo con lo que es planteado en el Código y que prometan cumplir con los estándares al firmar una copia del documento.

Recomendación → La institución debe poner el documento a disposición del cliente interno y externo.

1. pág. web demostrando así la postura ética y transparente.
2. promocionar el Código a través de la impresión del documento para distribuirlo al público a que va dirigido;
3. asociar su promoción a conferencias o reuniones de trabajo, capacitando, especialmente, a los gerentes, pues estos pueden convertirse en gestores (tutores) del Código en sus respectivas áreas de trabajo.
4. promoción de un evento de firma de honor para consolidar el compromiso con lo que fue establecido en el documento.

9º. Paso – Actuación de los Gestores o Tutores del Código – para que el documento no sea letra muerta, los gestores o tutores del código en sus respectivas equipos de trabajo se convierten en interlocutores de su contenido, utilizándose de estrategias sencillas para mantener vivo el Código Institucional. Existen sistemas o procesos de vigilancia y control del Código.

10º. Paso – Presentación a los nuevos empleados y/o colaboradores – las personas que se integran a la institución deben recibir un Código impreso al firmar el contrato de trabajo, convirtiéndose en una muy buena oportunidad para que el área de RRHH aclare dudas respecto al contenido y las conducta esperadas de los colaboradores Este es el momento de ofrecer a los nuevos colaboradores la posibilidad de firma de un compromiso formal a los contenidos del Código.

En la práctica los Código debe intervenir en la regulación de las relaciones del personal, para que no exista discriminación entre ellos, fomentando la conducta honesta de los empleados incentivando la conducta digna, de acuerdo a los patrones éticos de la sociedad y del ambiente de trabajo, creando la cordialidad de trato, la confianza, el respeto, independientemente de la posición jerárquica.