

**MANUAL DE
BUENAS PRÁCTICAS
PARA DIRECTIVOS Y
VOLUNTARIOS**



AUXILIA

abril de 2009

INTRODUCCIÓN

El objetivo de toda organización encuadrada dentro del Tercer Sector es satisfacer necesidades específicas de la comunidad, asegurando su participación en el progreso económico, social y cultural de su entorno. Es a su vez, en la mayoría de los casos, la entidad más próxima al ciudadano con necesidades específicas, pues conoce de primera mano sus problemas y está más capacitada, por tanto, para dar solución a ellos.

Esta cercanía y su papel en el progreso social, hace mucho más visible el rol que cumple el voluntario o directivo de este tipo de organizaciones, teniendo en el desempeño de sus labores, un rol social y ético. Primero, porque lleva a la práctica políticas públicas orientadas al desarrollo de soluciones sociales en los diferentes sectores de la ciudadanía y segundo, porque busca con cada una de sus acciones que este desarrollo sea verdaderamente humano.

Por esto muchas entidades y organismos públicos y privados están llevando a cabo un proceso de modernización para cumplir de mejor manera con la responsabilidad de ser garantes del bienestar y progreso social de la comunidad. Nuevas tecnologías, la promoción de la participación ciudadana y la búsqueda de transparencia en los procedimientos son algunas de las formas en que se está llevando a cabo este proceso.

Junto con lo anterior, cambiar la antigua imagen del voluntario y directivo de estas organizaciones hacia otra más eficiente y comprometida, se ha transformado en requisito básico. Hoy, la reputación de las instituciones depende más que nunca no sólo de la aplicación de las leyes, sino de la conducta y valores de todos sus integrantes.

Se hacen, por tanto, necesarias, personas líderes y responsables, capaces de adoptar valores y respetarlos. Personas que busquen desempeñar sus cargos con eficacia y que estén comprometidas con el desafío de optimizar la percepción actual, promoviendo con su comportamiento continuas adhesiones.

Generar una ética del voluntario y directivo, orientada por principios de honradez, honestidad y responsabilidad, es el desafío actual que requiere de esfuerzos compartidos y de un compromiso genuino.

En las páginas que siguen están contenidos los valores y principios que Auxilia define como propios y se compromete a respetar y hacer valer en el desempeño de sus labores. El presente Manual de Buenas Prácticas es la expresión concreta de la responsabilidad e identidad con la que Auxilia busca relacionarse con la ciudadanía, todos los días.

FUNDAMENTO

La definición y puesta en práctica de la misión visión y valores de Auxilia suponen, no sólo la esencia de la organización, sino además la base sobre la que se ha construido el presente Manual de Buenas Prácticas.

En cada uno de los párrafos que componen este documento están presentes el espíritu y la letra de la misión, visión y valores de Auxilia que se definen como:

MISIÓN

Luchar contra la desigualdad, la falta de formación, la marginación social, el subdesarrollo y la exclusión de personas con discapacidad y enfermos severos, impulsando iniciativas capaces de conseguir justicia, igualdad de oportunidades, educación, tolerancia, solidaridad y un compromiso ético y humano.

VISIÓN

Nuestra visión, fundamentada en los derechos humanos, considera que toda persona en virtud de su dignidad e igualdad esenciales, sea por sí misma, gestor riguroso de su progreso personal y social, para la consecución de una calidad de vida digna.

VALORES FINALES

- **La dignidad de la persona**
Pilar esencial de todo proyecto social, económico, político y cultural.
- **El fin universal de los bienes**
Enfocados a respaldar condiciones de vida digna para todos.
- **El bien común**
Adquirido cuando los derechos humanos son garantizados, respetados y promovidos.
- **La solidaridad**
Como decisión imperturbable de trabajar por la justicia y la vida digna de las personas, de manera organizada y perseverante.

- **La subsidiariedad**

Sin imposiciones, respondiendo a demandas de personas y compartiendo con ellas el compromiso de su propio progreso.

VALORES INSTRUMENTALES

- **El voluntariado**

Como compromiso en orden a la transformación más justa y solidaria de la sociedad.

- **La austeridad y transparencia**

En los gastos, consumos y captación de recursos, orientadas a optimizar las prestaciones de servicio y el desarrollo de proyectos.

- **La cooperación, asociación y coordinación**

Con otras organizaciones para atender las demandas de personas con discapacidad y enfermos severos en situación de marginación o exclusión.

- **La independencia**

En la planificación, desarrollo y gestión de proyectos definidos desde la propia misión y visión.

- **La calidad y profesionalidad**

En cuantas actividades se emprendan.

ALCANCE

El presente Manual de Buenas Prácticas es la guía de conducta de todos los directivos y voluntarios de Auxilia, cualquiera que sea su cargo, compromiso, nivel jerárquico o puesto que desempeñe. Incluye también a empresas que prestan servicios temporales o de consultoría y, en definitiva, a todos aquellos que están vinculados, integrados o actúan en representación de Auxilia.

El texto contiene de manera resumida y clara los principios éticos de las normas que rigen el comportamiento de directivos y voluntarios y debe ser entendido como un reglamento guía que, en conjunto con los estatutos y leyes, ayudarán a tomar decisiones íntegras, éticas y en estricto apego a la ley.

El espíritu del Manual de Buenas Prácticas da cuenta de los grandes principios que orientan a Auxilia: estar al servicio de la persona con discapacidad y promover su integración desde el bien común, observando valores de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, control, honradez y transparencia.

El Manual de Buenas Prácticas es el documento que expresa el compromiso de las personas integradas en Auxilia y busca garantizar una gestión eficiente a través de una conducta honesta.

UNA VISTA RÁPIDA

Con objeto de facilitar una rápida asunción de los postulados de este Manual, se expone a continuación una vista rápida de sus contenidos e intención.

Objetivo del Manual

Asumir, potenciar y practicar pautas de comportamiento, institucionalizando, en las personas vinculadas a Auxilia, un estilo propio y característico.

Estrategia de comunicación para el Manual

Difundir, de forma general, misión, visión y valores de Auxilia, procurando el cumplimiento de las pautas actitudinales, recogidas en el Manual, por parte de directivos y voluntarios de Auxilia. Estas pautas actitudinales se concretan en:

SERVICIO

- Comprometerse con el bien común ayudando a personas con discapacidad.
- Como razón fundamental de nuestro desempeño.
- Como motivo de orgullo de los directivos y voluntarios.

INTEGRIDAD

- Ser objetivos e imparciales.
- Defender el interés público sobre el particular.
- Ejercer de un modo correcto la posición de servicio a la comunidad de personas con discapacidad.

TRANSPARENCIA

- Abrir Auxilia a la ciudadanía.
- Fomentar una comunicación abierta y fluida.
- Ser confiables y objetivos en los procesos y gestiones.

COMPETENCIA

- Buscar la excelencia en nuestras labores, independiente de nuestra formación, oficio, cargo o responsabilidad
- Promover un ambiente de continuo crecimiento.
- Fomentar el derecho a acceder a las mejores herramientas de desarrollo.

RESPETO

- Promover un ambiente de tolerancia sin diferencias.
- Tratar a las personas con amabilidad, imparcialidad y justicia.
- Defender el derecho a disentir y a expresar aquellas situaciones que no nos parecen correctas.

PARTICIPACIÓN

- Porque nos permite conocer una gran variedad de ideas.
- Porque promueve ambientes de tolerancia y diversidad.
- Porque las decisiones compartidas fomentan una buena gestión asistencial.

CONOCER, RESPETAR Y PROMOVER ESTE MANUAL PERMITE:

1. Tener una guía de integridad y honradez que ampare nuestros derechos y deberes, dignificando y ennobleciendo la labor del directivo y voluntario.
2. Promover valores, principios y prácticas que generan un cambio de actitud positivo.
3. Conocer los estándares de conducta esperables para los directivos y voluntarios de Auxilia en su desempeño cotidiano.
4. Llevar a la práctica los principios de honradez de la normativa que rige la gestión de organizaciones del Tercer Sector.
5. Comprender la gran responsabilidad que significa ser directivo o voluntario de Auxilia y estar orgullosos de ello.

I. NUESTRAS BUENAS PRÁCTICAS

Este es el sello de Auxilia

Confiamos que al defender, promover y practicar estos valores fundamentales se edifica una Auxilia que verdaderamente puede ser generadora de desarrollo integral en el colectivo de personas con discapacidad, contribuyendo, en el presente, a su mejor calidad de vida y a la esperanza de un futuro mejor.

1. Servicio

Trabajamos intensamente para que todas aquellas personas con discapacidad, con quienes nos relacionamos, puedan gozar de una forma de vida amable, dinámica, limpia, segura y humana. Entendemos que nuestro trabajo es un aporte al desarrollo humano y social de la comunidad y la responsabilidad de este desafío se expresa en la convicción de ejecutar nuestras labores buscando siempre el beneficio de los demás sobre cualquier interés particular.

2. Integridad

Somos conscientes de la confianza que, desde distintos ámbitos, se deposita en Auxilia. Creemos que el servicio que presta nuestra Asociación se basa en el compromiso de orientar nuestras acciones a la protección de los intereses de las personas con discapacidad, actuando con honestidad e integridad. Entendemos por esto: el cumplimiento fiel de las tareas encomendadas, el cuidado de los recursos con criterios de eficiencia y la aplicación cabal de lo estipulado en la legislación vigente y en el presente Manual de Buenas Prácticas.

3. Transparencia

Actuamos con transparencia y promovemos la apertura de Auxilia a la ciudadanía a través del acceso a la información sobre nuestro desempeño, porque pensamos que es una forma de consolidar la Asociación y generar confianza. Somos una institución privada con actuación pública, lo que nos hace estar siempre

expuestos al examen ciudadano, ello implica ser conscientes de nuestro deber y de la importancia de nuestras decisiones.

4. Competencia

Creemos que la labor de los directivos y voluntarios de Auxilia debe destacarse por un desempeño competente y de excelencia, que sea capaz, mediante el trabajo mancomunado, cumplir, de la manera más eficiente y oportuna, los distintos requerimientos que personas con discapacidad y familiares necesitan, dentro de las posibilidades de la Asociación. Esta competencia se reconoce y valora en el trabajo bien hecho, la transparencia, la colaboración, la proactividad y la responsabilidad para asumir nuestros errores.

5. Respeto

Defendemos y promovemos el respeto y la dignidad de directivos y voluntarios de Auxilia, generando un ambiente cordial, justo y seguro, con condiciones de trabajo dignas que permitan el adecuado desarrollo humano y competencial. Estos valores de respeto deben estar presentes en el trato con quienes nos relacionamos en nuestra labor cotidiana, actuando con tolerancia, amabilidad e imparcialidad, sin conceder preferencias o privilegios a organización o persona alguna.

6. Participación

Promovemos la participación como una forma de valorar a las personas en su dimensión de promotores activos del desarrollo humano y social. Fortalecer la comunicación, el diálogo transparente y la colaboración, nos permitirá contribuir de mejor manera al bienestar de nuestra sociedad y, especialmente, de las personas con discapacidad.

II. NUESTROS VALORES EN LA PRÁCTICA

La función de servicio a los demás fue por muchos años motivo de profundo orgullo. Lamentablemente, esta percepción tan positiva de la labor asistencial se ha visto, en nuestros días, afectada por distintos motivos: mayores exigencias de las personas con discapacidad, trabas burocráticas que entorpecen una relación más fluida, casos de corrupción que ensucian el prestigio de entidades del Tercer Sector, etc. Por esto, queremos comprometernos, una vez más, con un servicio de excelencia, íntegro y transparente.

1. Servicio

El compromiso que asumimos se expresa en la defensa, promoción y práctica de seis valores fundamentales: servicio, integridad, transparencia, competencia, respeto y participación. Queremos que estos principios sean nuestro sello distintivo como integrantes de Auxilia al servicio de las personas con discapacidad.

¿Qué es para nosotros el espíritu de servicio?

1. Comprometerse con el bien común ayudando a personas con discapacidad.
2. La razón fundamental de nuestro desempeño.
3. El motivo de orgullo de los directivos y voluntarios.

En Auxilia, compartimos una vocación común de servicio público, comprometiéndonos para que sea este espíritu quien guíe nuestro desempeño, honrando y dignificando, así, la labor de asistencia a las personas con discapacidad. Reconocemos que la excelencia del servicio, a través de su rectitud, transparencia y eficiencia, contribuye, efectivamente, a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad de nuestro entorno.

El Espíritu de Servicio se traduce en:

1. Conocer este Manual. Tener presente, en cada una de las decisiones y acciones, los valores y principios de este Manual de Buenas Prácticas y las

normas vigentes. Para esto, es necesario conocer las leyes y políticas que rigen la prestación de servicios a las personas con discapacidad y promover su aplicación.

2. Orientar la función al interés público. Defender el interés general sobre cualquier interés particular, teniendo siempre presente la dignidad del servicio y la responsabilidad de cada uno en hacer realidad la misión de Auxilia.
3. Ser imparciales. Actuar con imparcialidad en la atención a las personas con discapacidad y sus familiares, sin dejar espacio para ninguna forma de discriminación por motivos de raza, sexo, edad, religión, opinión política, orientación sexual, nacionalidad u origen social.
4. Ser atentos y diligentes. Estar atentos a las necesidades de las personas con discapacidad en cada una de las decisiones que se tomen. Esto se expresa en una actitud diligente, escuchando sus requerimientos a través de una atención oportuna que les permita hacer correcto uso de los servicios de Auxilia. Implica también proporcionar información que permita conocer el estado de sus tramitaciones y el derecho a formular alegaciones, aportar datos y pedir aclaraciones.
5. Ser cordiales y amables. Ofrecer un trato cortés y amable, respondiendo al respeto que merece cada persona con discapacidad y sus familiares.
6. Cuidar el entorno. Tener presente en todas las actividades de Auxilia los principios de sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, de tal modo que aseguren el bienestar de las actuales y futuras generaciones.

2. Integridad

Muchas organizaciones del Tercer Sector, incluyendo las asociaciones de voluntariado, se han visto afectadas por graves casos de corrupción, tales como: uso de los recursos para fines personales, tráfico de influencias, fondos o dineros mal aplicados, sustracciones y otras situaciones que, entre otras consecuencias, han dañado la imagen de las personas vinculadas con ellas.

En Auxilia sabemos que estos problemas están focalizados, que la gran mayoría de los directivos y voluntarios trabajan de un modo honesto y que de nada sirve lamentar estas situaciones si no se hace algo para prevenirlas. Por eso, nuestro compromiso es tener siempre presente que los recursos con los que trabajamos son públicos y nos pertenecen a todos. Que la honestidad no sólo es decir la verdad, sino también reconocer los posibles conflictos de interés a tiempo y que ser directivo o voluntario de organizaciones del Tercer Sector no es una excusa para recibir privilegios.

¿Qué es para nosotros la integridad?

1. Es ser objetivos e imparciales
2. Es defender el interés público sobre el particular

3. Es ejercer de un modo correcto la posición de servicio a la comunidad de personas con discapacidad

En Auxilia nos caracterizamos por actuar de modo honesto e íntegro. Sin la defensa y promoción de estos valores individuales, seremos incapaces de cumplir con el objetivo fundamental de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familiares y de proveer las condiciones necesarias para un mayor desarrollo de su entorno.

La integridad se traduce en:

1. Ser objetivos. Conducir las actividades asistenciales de forma imparcial y objetiva, respetando los valores y principios expresados en este Manual de Buenas Prácticas y las leyes que rigen la labor de las organizaciones del Tercer Sector.
2. Rechazar presiones. No aceptar presiones o beneficios tales como donativos, dinero, regalos, descuentos, favores o cualquier otro incentivo que signifique beneficiar indebidamente a una persona, empresa o institución sobre otra. Exceptuando aquellos donativos públicos y privados ajustados a la normativa y debidamente documentados y aquellos otros contemplados por los usos y costumbres sociales como manifestaciones de cortesía y buena educación.
3. Declarar conflictos de interés. Declarar oportuna y abiertamente los conflictos de interés que se presenten o se puedan presentar, privilegiando el interés público que se ha comprometido servir sobre los intereses particulares. Algunos de los conflictos de interés más frecuentes son: la participación en decisiones o instancias que signifiquen un riesgo para la neutralidad y objetividad del actuar; participar en sociedades o empresas que mantengan una relación contractual con Auxilia; tener trabajos incompatibles con el cargo actual, ya sea porque el horario laboral limita el correcto desempeño o porque implica el uso de recursos públicos, personas, bienes, información o datos.
4. Cuidar los bienes de Auxilia. Custodiar el correcto y eficiente uso de los recursos públicos y privados que le son confiados a Auxilia para el desempeño de sus labores.
5. Proteger la información. Cuidar que el manejo de la información se haga por los canales establecidos, poniendo especial énfasis con aquella protegida y a la que no se le aplique el principio de transparencia. Es decir, aquella cuya divulgación podría afectar negativamente el desempeño de Auxilia. Esto incluye también la prohibición de usar información privilegiada para beneficio personal o de terceros.
6. Rechazar tráfico de influencias. Hacer valer correctamente la posición directiva sin ejercer presiones o beneficiarse indebidamente del cargo. Esto incluye rechazar cualquier actividad de tráfico de influencias y abusos de poder.

3. Transparencia

En los últimos años las organizaciones del Tercer Sector hacen pública información relevante relacionada con su estructura, funcionamiento y financiación, cuestiones como: adquisiciones, contrataciones, transferencias realizadas, donaciones públicas y privadas, etc. Sin embargo, y pese a que no existe una obligación plena y expresa, muchas han tomado el compromiso de participar de esta iniciativa. Entre ellas, Auxilia.

El objetivo es que las personas con discapacidad, el voluntariado, nuestro entorno e interesados en general puedan conocer nuestras gestiones y evaluarnos correctamente y en conformidad. Creemos que mostrar cómo hacemos las cosas, de un modo claro y abierto, permite generar confianza y, en el largo plazo evitar cualquier situación irregular que dañe nuestro prestigio y el funcionamiento de Auxilia.

¿Qué es para nosotros ser transparentes?

1. Abrir Auxilia a la ciudadanía
2. Fomentar una comunicación abierta y fluida
3. Ser confiables y objetivos en los procesos y gestiones

En Auxilia creemos que la ciudadanía y, en general, todos los interesados tienen derecho a acceder a información oportuna, relevante y veraz sobre nuestra gestión. Sólo así se podrá establecer una relación basada en la confianza y el diálogo, capaz de promover la participación en el desarrollo del colectivo de personas con discapacidad. Por esto, es nuestro compromiso llevar a cabo todos nuestros procesos y gestiones de manera clara y con estricto apego a la ley, sin que influyan en nuestro actuar, presiones y privilegios.

La transparencia se traduce en:

1. Abrir Auxilia. Propiciar un tipo de gestión abierta a la ciudadanía, donde nuestro entorno y el público en general puedan conocer los objetivos, procedimientos, financiación, directivos y voluntarios responsables, y evaluación de las distintas actividades en las que Auxilia está comprometida.
2. Acceso a la información. Respetar y promover los canales establecidos para el acceso a la información de interés público, cumpliendo los plazos y procedimientos determinados para ello. Esto incluye también la entrega de información sobre las razones de su reserva o secreto, de acuerdo a la normativa vigente.
3. Cuidar la información. Prevenir el mal uso de los recursos, incluyendo los bienes intangibles tales como la información reservada o secreta y la información privilegiada.
4. Declaraciones patrimoniales y de intereses. Cumplir con la obligación de presentar estas declaraciones de acuerdo a la ley para resguardar los principios de honradez y transparencia.

5. Respetar los procesos de fiscalización. Promover la correcta ejecución de los procesos de fiscalización, como herramientas de mejora, y colaborar en las auditorías e investigaciones necesarias para mantener un control estricto y en sintonía con la legislación vigente y los principios de este Manual de Buenas Prácticas.
6. Respeto por los contratos. En la relación entre Auxilia y personas o entidades relacionadas con ella, por medio de un contrato, debe primar el obrar recto e íntegro. Esto significa respetar las cláusulas de los contratos, informando sobre condiciones, fechas, importes y cualquier requerimiento necesario para que todos los interesados puedan cumplir con los objetivos estipulados. Esperamos de ellos el mismo compromiso.
7. Perfeccionar los canales de comunicación. Evaluar continuamente la cantidad y calidad de la información que Auxilia ofrece a la comunidad, perfeccionando los canales de acceso a ella, y así avanzar en los niveles de participación efectiva con el entorno.
8. Promover la información interna. Propiciar una organización en que se respete y promueva el acceso, por parte de los directivos y voluntarios, a información relevante para el correcto desempeño de sus labores como para su desarrollo personal y laboral, tales como movilidad interna, capacitaciones, criterios de evaluación, etc.

4. Competencia

Pese a que muchos directivos y voluntarios de organizaciones del Tercer Sector se esfuerzan día a día por entregar lo mejor de sus capacidades humanas y competenciales, no son pocas las ocasiones en que la burocracia y la ineficiencia atentan contra el deber de realizar un trabajo de excelencia hacia los necesitados de ayuda y atención en nuestro entorno.

Que Auxilia sea la asociación de voluntariado, en pro de las personas con discapacidad, decana del país no es sólo un hecho objetivo, sino que implica un compromiso superior por procurar servicios de alta calidad. Estos servicios de excelencia sólo podrán ser realidad en la medida en que todo directivo y voluntario realice su labor con un alto nivel de competencia.

¿Qué es para nosotros ser competentes?

1. Buscar la excelencia en nuestras labores, independiente de nuestra formación, oficio, cargo o responsabilidad
2. Promover un ambiente de continuo crecimiento
3. Fomentar el derecho a acceder a las mejores herramientas de desarrollo

La excelencia de la función asistencial depende del modo en que cada uno de nosotros lleve a cabo sus labores, sin importar el cargo o tipo de trabajo que realicemos.

Confiamos que un desempeño responsable y eficiente genera confianza en las personas con discapacidad y en el entorno.

La competencia se traduce en:

1. Clima de trabajo. Generar un espíritu organizativo que permita que todos puedan desempeñar la misión de servicio.
2. Actitud responsable. Realizar las funciones asistenciales buscando la excelencia y la calidad del servicio a través de una actitud diligente y cortés, promoviendo la puntualidad y el respeto por el horario de actividades.
3. Cuidar el lugar de trabajo. Hacer buen uso de los activos de Auxilia, cuidar los espacios comunes, la información y los métodos para su resguardo.
4. Valorar el trabajo bien hecho. Reconocer y valorar el trabajo bien hecho, buscando fomentar una cultura del mérito donde se reconozcan los logros.
5. Derecho a preguntar. Respetar el derecho de todo directivo y voluntario a que se le explique, claramente, qué se espera de él o ella y las formas de desempeñar su trabajo, de un modo claro y continuo.
6. Evaluaciones objetivas. Llevar a cabo procesos de evaluación de forma rigurosa y honesta, donde cada directivo y voluntario sea evaluado de acuerdo al trabajo efectivamente desempeñado, señalando y reconociendo los logros conseguidos y las áreas que se presentan como desafíos por mejorar.
7. Igualdad de oportunidades. Ejecutar procesos de selección, cuando sea necesario, imparciales, objetivos y en igualdad de condiciones, informando, en las bases de postulación, claramente los criterios de selección y las condiciones de trabajo.
8. Derecho a capacitarse. Promover, en igualdad de oportunidades, las actividades de capacitación y formación. De igual modo, fomentar el compromiso proactivo del propio desarrollo de las competencias individuales.
9. Ambiente de trabajo seguro. Defender el derecho de buscar y promover condiciones de trabajo dignas, justas y seguras que permitan el correcto desempeño de la labor asistencial. En este sentido, la tenencia, consumo y/o venta de sustancias tóxicas está estrictamente prohibida para los directivos y voluntarios, a menos que su uso esté justificado por tratamiento médico. Auxilia se compromete a establecer una política de prevención del uso de sustancias ilícitas orientada a que las personas se mantengan alejadas del consumo y a otorgar apoyo y tratamiento a quienes requieran superar su adicción. De igual manera, los procedimientos de control de consumo de sustancias estupefacientes ilegales se llevarán a cabo con estricto apego a la ley, resguardando siempre la dignidad e intimidad de la persona.
10. Comunicación. Establecer canales de comunicación fluidos que contribuyan a que todos los directivos y voluntarios participen informando o informándose de los beneficios, derechos y deberes de Auxilia.

11. Imparcialidad. Actuar con imparcialidad, cualquiera que sea la motivación política o partidaria, para que siempre se entregue un servicio de la más alta calidad que contribuya al cumplimiento de los fines de Auxilia. De igual modo, los recursos de Auxilia no podrán ser utilizados para apoyar campañas o partidos políticos.
12. Altos estándares. Promover altos estándares profesionales y altos valores como servidores corporativos, conociendo y aplicando la legislación vigente y los principios de este Manual de Buenas Prácticas en el trabajo cotidiano.

5. Respeto

En un mundo globalizado, muchas veces nos encontramos con personas muy diferentes a nosotros, con ideas y opiniones divergentes. En una asociación tan amplia como la nuestra, esta diversidad es todavía más visible. A diario nos relacionamos con compañeros, amigos y vecinos con los que no siempre vamos a coincidir. Sin embargo, en Auxilia creemos que la diversidad permite conocer nuevos puntos de vista, crecer en tolerancia y en formas de relacionarnos. Por eso respetamos, más allá de cualquier diferencia, a todas las personas con quienes trabajamos y a quienes servimos.

¿Qué es para nosotros el respeto?

1. Promover un ambiente de tolerancia sin diferencias
2. Tratar a las personas con amabilidad, imparcialidad y justicia
3. Defender el derecho a disentir y a expresar aquellas situaciones que no nos parecen correctas

Buscamos generar un ambiente en el cual se respete la dignidad de todas las personas. Con nuestros compañeros, en la atención a las personas con discapacidad y en las relaciones con empresas u otras instituciones, priorizamos un trato respetuoso, justo y equitativo, sin privilegios ni arbitrariedades, defendiendo la igualdad e imparcialidad en todas nuestras actuaciones.

El respeto se traduce en:

1. Dignidad. Promover relaciones entre directivos, voluntarios, usuarios de los servicios de Auxilia y público en general, basadas en la dignidad de las personas, rechazando todo maltrato, vejaciones, acosos de cualquier tipo o discriminaciones por motivos de raza, sexo, edad, religión, opinión política, orientación sexual, nacionalidad u origen social.
2. Igualdad. Ser justos e imparciales con todas las personas que Auxilia se relaciona, para que ninguna decisión sea influida por presiones indebidas. Esto implica rechazar cualquier forma de privilegio, favoritismo o discriminación que implique hacer diferencias entre una persona u otra.

3. Tolerancia y diversidad. Defender la tolerancia, el respeto a la diferencia y la diversidad de quienes conforman Auxilia y entender estos valores como fundamentales para construir diálogo y consenso.
4. Defender la honra. Rechazar cualquier actividad que ponga en peligro la honra personal, entre ellos: abusos, acosos, vejaciones, insultos, ofensas o rumores malintencionados.
5. Derecho a no estar de acuerdo. Fomentar y facilitar el legítimo disenso y proteger los derechos que todo directivo, voluntario y usuario tiene de denunciar responsablemente actividades que le parezcan ilegales o reñidas con los principios establecidos en este Manual y la ley, sin sufrir por ello represalias.

6. Participación

Las organizaciones del Tercer Sector son las entidades más próximas al ciudadano con discapacidad y las más competentes para resolver las dudas y problemas que les surjan. Esta cercanía permite conocer de primera fuente cuáles son las urgencias y necesidades del colectivo de personas con discapacidad. Poner atención a ellas, permitirá atenderlas de mejor manera. En Auxilia, creemos que la participación es un derecho y un deber de todas las personas. El diálogo, el debate y la comunicación permiten conocer los puntos de vista de los ciudadanos a los que se espera servir, lo que contribuye al desarrollo y al crecimiento de quienes habitan, trabajan y transitan por el entorno próximo a nuestra Asociación.

¿Por qué creemos en la participación?

1. Porque nos permite conocer una gran variedad de ideas
2. Porque promueve ambientes de tolerancia y diversidad
3. Porque las decisiones compartidas fomentan una buena gestión asistencial

Entendemos la participación como un derecho que permite a los directivos, voluntarios, usuarios con discapacidad, organizaciones y otras entidades públicas y privadas de nuestro entorno, ejercer influencia positiva en la toma de decisiones de Auxilia.

La participación se traduce en:

1. Propiciar la comunicación. Fomentar canales de comunicación, encuentro y consulta con directivos, voluntarios, vecinos, usuarios, representantes de organizaciones y todos aquellos que interactúan con Auxilia, con el objeto de atender oportunamente opiniones, reclamaciones, iniciativas, sugerencias e inquietudes.
2. Respetar a otras asociaciones de personas con discapacidad. Reconocer la labor fundamental que cumplen estas en el propio crecimiento y desarrollo

de Auxilia y en el bienestar de los usuarios, asegurando su libre funcionamiento en un ambiente de respeto que privilegie la búsqueda del bien común.

3. Libertad de asociación. Asegurar y respetar el derecho de los directivos y voluntarios de Auxilia para constituir y/o participar libremente en otras asociaciones de voluntariado, sin que la afiliación o desafiliación condicione en modo alguno la labor encomendada y siempre que no entre en colisión con la misión, visión y valores de Auxilia y/o el presente Manual.
4. Promover la colaboración. Colaborar conjuntamente con las administraciones públicas, locales, regionales y nacionales y otras instituciones para el fortalecimiento de los programas y sistemas de ayuda y asistencia a las personas con discapacidad, promoviendo relaciones de cooperación eficaces, que favorezcan el cumplimiento de los fines propuestos y de los procesos de desarrollo específicos.



III. EJERCENDO NUESTRAS BUENAS PRÁCTICAS

I. Guía para tomar una decisión correcta

En el desempeño cotidiano de nuestras funciones, muchas veces nos vemos enfrentados a situaciones difusas en las cuales no existe una sola respuesta correcta.

Es, en estas ocasiones, cuando más presente debemos tener los principios y valores de éste Manual de Buenas Prácticas y las leyes que rigen al directivo y voluntario de Auxilia.

Ante una situación que nos merezca reparos vale la pena preguntarse siempre:

- ¿Es legal mi acción o decisión?
- ¿Es acorde con nuestra misión, visión y valores?
- ¿Está libre de cualquier tipo de conflicto de interés?
- ¿Mi decisión protege la imagen de Auxilia?
- ¿Otra persona, actuaría de la misma forma que yo lo haría?
- ¿Está mi decisión justificada en términos del interés público?

Si se responde sí a estas preguntas, lo más probable es que su decisión sea ética y acorde a lo planteado en este Manual y a las leyes que rigen al directivo y voluntario de Auxilia.

II. Nuestra Conducta

En el ejercicio cotidiano del servicio prestado al colectivo de personas con discapacidad, los directivos y voluntarios se ven enfrentados a diversas situaciones

que pueden contravenir las normas y conductas establecidas en este Manual de Buenas Prácticas. Entre los más recurrentes están:

Conflictos de Interés

Los conflictos de interés son aquellas situaciones potenciales, reales o aparentes, en las que un asunto privado o motivación personal puede influir en la toma de decisiones objetivas. En sí mismos, no representan faltas a la honradez o actos de corrupción, sino situaciones en las que el beneficio personal podría primar sobre el bien común. Para mantener el recto obrar de Auxilia y defender la honestidad del directivo o voluntario, es deber de todos quienes integramos la asociación, declarar oportunamente aquellas situaciones que puedan afectar su neutralidad. Para esto, Auxilia debe contar con herramientas, como la declaración de interés. Igualmente, el directivo y/o voluntario siempre puede transparentar esta situación ante su superior para que él/ella pueda tomar las medidas adecuadas. Entre los conflictos de interés más comunes se encuentran:

- Uso de la posición oficial/profesional para beneficio personal o de terceros;
- Requerir o aceptar regalos indebidos, dinero, favores o especies que signifiquen ejercer algún tipo de influencia;
- Tener empleos que impidan el correcto desempeño en Auxilia;
- Participar comercialmente o ser parte del directorio de empresas proveedoras de bienes o servicios para Auxilia;
- Ser parte de comisiones, instancias de decisión, regulación o legislación donde se discutan temas en los que se pueda tener intereses personales;
- Ser parte de procesos de selección de personal donde participen familiares, amigos o personas con enemistad manifiesta;
- Tener motivaciones políticas o partidarias que impidan el correcto desempeño de la labor encomendada en Auxilia, entre otros.

Regalos indebidos

Son actos de dudosa honradez el solicitar, hacerse prometer o aceptar, en razón del cargo o función, para sí o para terceros, donativos, ventajas, o privilegios de cualquier naturaleza. Con excepción de los presentes oficiales y/o protocolarios, y aquellos que la costumbre considera como manifestaciones de cortesía y buena educación.

Por norma general, un regalo indebido se entiende como cualquier propina, favor, descuento, entretenimiento, hospitalidad, préstamo, condonación de deuda o la demora en pagar, u otro artículo que tenga valor monetario. Incluye también servicios, ofertas de capacitación, transporte, viajes, alojamientos, comidas, etc. El kilometraje u otro beneficio similar que otorguen las líneas aéreas por vuelos nacionales o internacionales a los que viajen como directivos y voluntarios, y que sean financiados con recursos de Auxilia, no podrán ser utilizados en actividades o viajes particulares.

En caso de recibir alguno de estos presentes u otros que se otorguen para influenciar la toma objetiva de decisiones, el directivo y/o voluntario deberá devolverlo, agradeciendo la gentileza y explicando los motivos de la devolución.

Inhabilitaciones

Estas se definen como circunstancias operativas y/o legales que impiden a una persona ejercer cargos de directivo y/o voluntario o permanecer en ellos, considerando que estas circunstancias pueden afectar el principio de honradez y buscando salvaguardar la dignidad de la misión de Auxilia para no ser dañada. Algunas de las inhabilitaciones son:

- Tener vigente contratos o participar en sociedades o empresas que mantengan relaciones comerciales como proveedores de productos y servicios con Auxilia
- Tener litigios pendientes con Auxilia, excepto si se defienden derechos propios;
- Haber sido dado de baja precedentemente de organización similar a Auxilia por alguna de las causas a respetar en el presente Manual;
- Haber sido condenado por crimen o delito simple;
- Tener un trabajo donde los horarios coincidan con los fijados en Auxilia para labores ejecutivas o de voluntariado.
- Inhabilitación "post empleo". Un directivo y/o voluntario no debe ejercer sus funciones en Auxilia al haber tenido una relación laboral con entidades del sector privado en las que estuvo empleado y con las que Auxilia mantiene o mantuvo relaciones comerciales proveyendo productos o servicios sujetas a discrepancias.
- Ser consumidor dependiente de drogas ilícitas, entre otras.

Por lo tanto, en términos generales, podemos decir que las inhabilitaciones e incompatibilidades son impedimentos operativos y/o legales para ejercer funciones de directivo o voluntario en Auxilia.

Prohibiciones

Estas son restricciones que se aplican a quienes ejerzan sus funciones como directivo o voluntario de Auxilia. Su función es evitar situaciones que comprometan el correcto desempeño de la misión de Auxilia e impedir cualquier falta a la honradez y la ética. Entre las prohibiciones se encuentran:

- Usar en beneficio propio o de terceros la información reservada o privilegiada que se obtiene en razón de la función que se desempeña;
- Ejercer atribuciones que no sean las que establece la norma o que no hayan sido delegadas. Esto implica también la prohibición de actuar en representación de Auxilia, en situaciones que no han sido encomendadas;

- Usar la posición directiva o voluntaria de manera indebida para beneficio propio o de terceros;
- Participar en decisiones en las que existan conflictos de interés;
- Concurrir en un juicio, ejerciendo acciones que atenten en contra de los intereses de Auxilia, con excepción de aquellos que atañen directa y personalmente al directivo y /o voluntario y/o su familia;
- Actuar en tribunales como testigo, parte o perito de hechos que hubiese conocido en el ejercicio de sus funciones, sin previa comunicación al Consejo Directivo;
- Atrasar procesos o trámites pertinentes a su función o solicitar información que no sea requerida por ley;
- Aceptar o solicitar favores y privilegios para beneficio personal o de terceros, con excepción de aquellos que se otorgan por cortesía o buena educación;
- Hacer mal uso de los recursos de Auxilia o usarlos en beneficio propio (ejemplo de estos recursos son: kilometraje, descuentos, gastos de representación, horario de trabajo, información reservada, bienes tangibles como vehículos, material de oficina, servicios telefónicos, etc.);
- Realizar cualquier actividad política dentro de la administración o usar el cargo y bienes de Auxilia para estas actividades (por ejemplo, horario de trabajo, documentos, vehículos);
- Participar u organizar actividades que perturben el normal funcionamiento de los órganos de la Administración Pública, tales como paralización de funciones, lentitud en la entrega de servicios, etc.;
- Destruir o deteriorar los bienes de Auxilia e incitar a destruir, inutilizar o interrumpir instalaciones, o participar en hechos que las dañen;
- Omitir o eludir las propuestas públicas en los casos que la ley disponga;
- Contravenir los deberes de eficiencia y legalidad que impidan el ejercicio de los derechos ciudadanos a usuarios discapacitados.

III. Obligaciones de honradez, especiales para Directivos

Los directivos nacionales y locales de Auxilia tienen las siguientes obligaciones especiales:

- Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones;
- Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia;

- Desempeñar sus funciones con equidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los voluntarios o personal a su cargo.

Transparencia

La función de la transparencia es proteger el derecho que tiene nuestro entorno a conocer los actos y las decisiones que toman quienes, con financiación ajena, prestan servicios a la comunidad.

Para ejercitar el derecho de acceso a la información resulta necesario que las entidades ejecuten los siguientes procedimientos:

- La información acerca de los actos administrativos debe estar a disposición del entorno de modo permanente. No sólo permitiendo su acceso, también promoviéndolo.
- Este acceso tiene que ser compatible con las disposiciones especiales que la ley establece. Entre las excepciones al principio de transparencia están: cuando una ley exprese su reserva; si entorpece el correcto cumplimiento de las funciones de Auxilia; si afecta la seguridad de Auxilia, su personal y/o usuarios; si viola la protección de la vida privada; pero en todos los casos se deberá dar justificaciones expresas para restringir el acceso.
- Cualquier persona interesada, cuando no encuentre a su disposición la documentación que requiera, puede solicitarla por escrito, y en tal caso, el directivo deberá pronunciarse formalmente entregando dicha información o negándose a ello, y señalando las razones.

Información Confidencial

Quienes integran la gestión de Auxilia deberán proteger la información confidencial que hayan obtenido formal o informalmente en el desempeño de sus labores. Tampoco podrán hacer uso de ella de manera indebida o para su beneficio personal o de terceros. Esta protección es extensiva incluso después de haber abandonado el cargo. Esto implica:

- Hacer uso correcto de los sistemas de protección de la información, por ejemplo archivos, sistemas electrónicos, correo electrónico.
- Mantener estricto control de toda la documentación que sea requerida en procesos de auditoría o fiscalización.

Violaciones a las leyes y al Manual de Buenas Prácticas

Todo directivo y/o voluntario de Auxilia tiene el deber de reportar cualquier violación a las leyes y las normas descritas en este Manual de Buenas Prácticas.

Esto implica:

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA DIRECTIVOS Y VOLUNTARIOS DE AUXILIA

- Hacer correcto uso de los procesos de información ascendente y descendente poniendo de manifiesto las arbitrariedades, violaciones o incumplimientos observados.
- Actuar de buena fe. En caso de tener información o sospecha sobre alguna violación al Manual de Buenas Prácticas o a las leyes que rigen la actuación de Auxilia es deber del directivo, iniciar un proceso de comprobación básico que confirme la transgresión, y una vez confirmada, denunciar través de los canales establecidos para ello.
- Proporcionar información falsa, ocultar documentación o denunciar a alguien de forma maliciosa son violaciones a la ley y a los principios de este Manual.



IV. CONCLUSIÓN

Ser una organización transparente e íntegra es el desafío que adquirimos los hombres y mujeres de Auxilia.

Vivir los valores y principios de este Manual de Buenas Prácticas representa el compromiso responsable que Auxilia adquiere con sus directivos, voluntarios, usuarios, vecinos, empresas, instituciones y, en definitiva, con todos quienes nos relacionamos.

Somos conscientes del enorme desafío que esto significa, además, que es un proceso que depende del esfuerzo y compromiso personal de todos quienes a diario trabajamos para sentar las bases de una organización íntegra y transparente.

Sabemos la enorme responsabilidad que tenemos como servidores al colectivo de personas con discapacidad y que de nuestros valores y su puesta en práctica depende la calidad de vida de muchas personas, sus familiares, vecinos y usuarios.

Confiamos que los valores aquí expuestos son la base de nuestro desempeño y los que nos conducirán a ser una Auxilia al servicio de la ciudadanía, íntegra, humana, en la que nos sintamos orgullosos estar integrados.