



Manual de Buenas Prácticas

Guía orientadora del comportamiento, para los colaboradores del Registro Nacional, que invita a la adopción voluntaria de prácticas socialmente responsables, en todos los niveles organizacionales.

***Salude, Escuche y Reciba:
Todos Ganamos***

San José, Costa Rica
Junio, 2015

177.02 Calvo Coto, Carlos
C162m Manual de Buenas Prácticas del Registro Nacional /Carlos Calvo Coto, Hirlanny Ortiz Campos y Jully Chacón Moraga. – 1.ed.--San José, Costa Rica: Registro Nacional. Departamento de Gestión Institucional. Subproceso de Ética y Valores, 2015.
27p.

ISBN-978-9968-789-12-7(impreso)
ISBN-978-9968-789-13-4(digital)

1. BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES. 2. REGISTRO NACIONAL.
3. COSTA RICA. I. Título. II. Ortiz Campos, Hirlanny, coaut. III. Chacón Moraga, Jully. Coaut.

Subproceso de Ética y Valores

Teléfono (506) 2202-0800 Ext. 222
Dirección electrónica: renacer@rnp.go.cr
ComunidadVirtual: <http://www.rnpdigital.go.cr>

Créditos

Gestión Institucional de Recursos Humanos

*Lic. Carlos Calvo Coto, Jefatura
Administrador Público*

Subproceso de Ética y Valores

*Msc. Hirlanny Ortiz Campos, Coordinadora
Psicóloga Industrial y Organizacional del Trabajo*

*Licda. Jully Chacón Moraga
Psicóloga Institucional*

Contenido

	Página
Prólogo	4
Presentación	5
1 Primeros pasos hacia un compromiso ético	6
1.1 Introducción al tema ético	7
1.1.1 Justificación del Manual	8
1.2 Un cambio en la filosofía institucional	9
2 La Gestión Ética y su impacto en el servicio público	13
2.1 La ética y los valores	13
2.2 Hablemos de prácticas buenas y responsables	15
3 Las prácticas que anhelamos	17
3.1 Buenas prácticas de los colaboradores	18
3.2 Buenas prácticas de la Administración y los titulares subordinados	19
3.3 Buenas prácticas con nuestros aliados estratégicos	20
3.4 Nuestros compromisos	20
3.4.1 Compromiso con nuestros usuarios	20
3.4.2 Compromiso social y cultural	21
3.4.3 Compromiso con el medio ambiente	21
4 Uso del Manual	22
5 Poema de Rudyard Kipling	23
6 Lista de referencias	24

Prólogo

“Salude, Escuche y Reciba”

Desde tiempos remotos el ser humano ha luchado por vencer las adversidades que le han presentado la naturaleza, la historia, y principalmente él mismo. Muchos son los obstáculos que una persona debe vencer a lo largo de su vida, siendo el más difícil el doblegar su propia mente.

Y es que la mente humana, tiene la capacidad de llevarle hasta donde nunca creyó llegar, incluso a limitarle, -cual alambre de púas-, sus ilusiones, sueños y anhelos, logrando en algunos casos, extinguir cualquier intento por vencer, sin siquiera haber iniciado.

Es así como la naturaleza interior del hombre, lo impulsa a través del tiempo a la superación, al deseo por ser cada día mejor; a vencerse a sí mismo y mejorar su calidad de vida mediante acciones, que le permitan actuar en positivo y ayudar a vivir a otros.

El presente Manual de Buenas Prácticas del Registro Nacional, es una invitación formal a todos y cada uno de los colaboradores, a instaurar hábitos que les hagan **SER** cada vez mejores individuos, actividad que a través de tres sencillas acciones, es posible lograr:

Para iniciar ‘Salude’; esta es una de las formas más apropiadas de acercarnos al ser humano, cuando le saludan no solamente están reconociendo su existencia, sino que además están mostrando el respeto que sienten por usted, aunque sea un simple “hola” o un “buen día”.

Escuche, esto es mucho más que oír, es prestar atención a las personas que se acercan para decirnos algo, todos los individuos sin importar su condición tienen algo que decir y merecen ser escuchados.

Reciba, todo aquello que la vida le da, aunque no lo haya pedido, todo lo que llega a nuestras vidas tiene un propósito, trae consigo un aprendizaje, tómelo, rescate lo positivo, consérvelo y póngalo a su servicio como un regalo que ha llegado a usted para su beneficio; lo negativo, deséchelo, no contamine su vida ni la de los demás, no invierta valiosa energía vital en razones que no lo merecen.

Por eso lo invitamos a **Saludar, Escuchar y Recibir**. Su **SER** lo merece..!

Presentación

Hablar de Gestión Ética, constituye una clara respuesta de las organizaciones a los nuevos desafíos en temas de transparencia e integridad. El término de Gestión Ética, se complementa en tres ámbitos: el económico, el social y el ambiental, debido al cambio acelerado de expectativas de las nuevas tendencias mundiales.

En este sentido, la creciente demanda por generar mecanismos y herramientas, en las organizaciones, que faciliten un adecuado alineamiento entre los valores, la ética y la gestión responsable, han convertido en todo un reto la implementación de estos temas; - que podrían- en un futuro no lejano, ser capaces de impulsar grandes cambios ajustados a la nueva realidad de la sociedad costarricense.

Al abrir espacios de diálogo, por medio de estrategias éticas, se pueden alcanzar las expectativas de los diversos grupos de interés ó -stakeholders-, como se le conoce técnicamente a los usuarios, colaboradores, proveedores y la sociedad en general, entre otros, logrando así anticiparse a ellas.

Por lo anterior, se requiere de un sólido *compromiso organizacional*, que facilite las condiciones esenciales para la adecuada gestión de buenas prácticas. Estas condiciones son: su integración en la estrategia institucional; el impulso del diálogo, como instrumento por excelencia para la concienciación del tema dentro del quehacer diario; y por último el respaldo permanente de la Administración en las diferentes estrategias pactadas.

Si juntos, logramos trabajar en los tres puntos citados anteriormente, el Registro Nacional, estará frente al inicio de una nueva era, cuyo resultado será una adecuada inserción de la gestión ética en todos los procesos administrativos y registrales de la institución.

De esta manera, la Administración desea voluntariamente impulsar una cultura socialmente responsable, adoptando prácticas éticas que convierten la teoría de valores, en vivencias responsables y participativas, definidas en conjunto con todos ustedes.

Nuestro compromiso, inicia ahora.

**Junta Administrativa
Presidente**

Director General

*Dar ejemplo
no es la
principal
manera de
influir sobre
los demás;
es la única
manera*

**Albert
Einstein**

Primeros pasos hacia un compromiso ético...

1.1 Introduciendo el tema ético

Para nadie es un secreto, que la globalización ha venido acompañada de una crisis considerable en cuanto a valores y principios se refiere, es decir, los individuos han cambiado la jerarquía de sus propios valores. Precisamente, son esas malas prácticas las que se identifican en el primer ámbito de las demandas públicas en el territorio nacional.

Hablar de ética no debería, ni debe someterse a impulsos morales de una u otra persona - lo correcto siempre será lo correcto- no importa el tiempo, ni el contexto. Es algo tan sencillo como ofrecer a la sociedad costarricense, una institución integralmente sólida, pero no solo en su razón de ser, sino un Registro Nacional, transparente y socialmente responsable.

Es por ésta razón, que cada vez son más, las instituciones que aun sin tener una obligación legal, deciden voluntariamente contar con un Sistema de Gestión Ética y empiezan sus primeros pasos con la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas.

Lo anterior, no es más que la necesidad de abrir espacios que promuevan la transparencia en la colectividad; es aquel compromiso por realizar las actividades con excelencia más que por obligación. Es invitar a la conciencia a hacerse responsable de lo bueno, simplemente por el hecho de saber qué es lo correcto.

Desde esta perspectiva, el Registro Nacional, tiene como responsabilidad, no solo la seguridad registral ya conocida; sino la oportunidad de desarrollarse en otras dimensiones estrechamente vinculadas con la gestión ética socialmente responsable; como bien corresponde a una institución de tanto prestigio a nivel nacional.

Un Manual de Buenas Prácticas, busca demostrar que de manera voluntaria, si se puede implementar una gestión transparente y equilibrada considerando como su máxima “las acciones”, es decir, vivencias o prácticas demostrables y no una simple declaración de intenciones.

Con esta herramienta, la gestión ética se convierte en un activo preciado que se transfigura en el carácter de la institución,-una carta de presentación-, que depende en gran medida de la Administración y de cada uno de los colaboradores que conforman la Familia Registral.

Por lo tanto, el presente manual pretende, ser un espacio reflexivo para los colaboradores de la institución; siendo éste un instrumento inspirador para las futuras generaciones y un modelo vivencial para todas las organizaciones que aún no inician este camino.

1.1.1 Justificación del Manual

El Registro Nacional, tiene la responsabilidad no solo de fomentar los principios establecidos para todos los funcionarios públicos a nivel nacional, sino también de acercarlos a los valores institucionales, mismos que se plasman en el plan estratégico periódicamente.

Lograrlo no es una tarea fácil, se debe contar con un compromiso gerencial, diferentes instrumentos y hasta de presupuesto, es decir, cualquier aspecto que sea necesario, para coadyuvar en la reflexión sana de los valores, sus prácticas y su relevancia en el actuar.

En otras palabras, el Manual pone de manifiesto, las inquietudes y expectativas de todos los colaboradores, dando como resultado un pensamiento colectivo, ávido de impulsar relaciones armónicas, impactando positivamente el ambiente interno y externo de la institución.

¿Fuera de la Institución? Sí, todo colaborador del Registro Nacional, es un individuo con virtudes y defectos, son trabajadores con expectativas y realidades laborales distintas; y además tienen un vecino al frente o al lado de su casa; en otras palabras, el ser funcionario no lo excluye de ser persona y ciudadano; por lo que es de suponer, que entre más se perfeccione el individuo, se mejora y fortalece la sociedad.

Algunas personas habrán escuchado por ahí la trillada frase: *“los valores solo se aprenden en la casa”*, no obstante, esta frase no es del todo cierta, ya que el ser humano siempre adquiere valores en las distintas etapas de su vida, -en la escuela, el colegio, la universidad e incluso en el trabajo-, lo que sucede es que algunas prácticas no tan buenas se naturalizan y con el tiempo, se tornan visibles y aceptables.

Aclarado lo anterior, la justificación de contar con un Manual de Buenas Prácticas, es la de invitar a la reflexión sobre la relevancia de las buenas prácticas y fomentar la calidad de vida entre los colaboradores, en otras palabras, es un instrumento para recordar los buenos tiempos y ¿por qué no? soñar con tiempos mejores, para la institución y la sociedad en general.

*“La solidaridad no es un sentimiento superficial,
es la determinación firme y perseverante de empeñarse por el bien común,
es decir, el bien de todos y cada uno, para que todos seamos realmente
responsables de todos”*

Juan Pablo II

1.2 Un cambio en la filosofía institucional

En el Registro Nacional hasta el año 2011, la filosofía organizacional estuvo conformada únicamente por tres valores, luego de un diagnóstico institucional, a partir del 2012 se amplía a siete valores. ¿A qué obedece este cambio?

La respuesta a la pregunta anterior, es que para la construcción de un Sistema de Gestión Ética, se hace necesaria una conformación de valores por plenitudes. En otras palabras antes del 2011 los valores institucionales representaban a una de las categorías- la plenitud humana-

Gracias a la participación de todos los colaboradores en distintas etapas, se insta a la Administración al fortalecimiento de la filosofía, incorporando valores en las dos plenitudes restantes: Plenitud laboral y plenitud ciudadana.

La palabra ‘Plenitud’ implica una cualidad. Es utilizada generalmente para expresar condiciones con respecto a alguien. La plenitud trae consigo equilibrio, un estado de calma, desarrolla el poder de decisión, -tan necesario en el día a día-, es decir, las plenitudes son grandes esferas en las que se desenvuelve el ser humano.

Las plenitudes son tres: *humana, laboral y ciudadana*. ¿Cómo se debe comprender cada una de ellas?

La *plenitud humana* hace referencia a las cualidades del ser humano como persona, se relaciona con el carácter, rasgos de personalidad, los valores y principios que rigen su vida. El hombre como un ser integral: piensa, siente y actúa según su esencia, con el afán de alcanzar un estado de paz y tranquilidad sin que eso implique inactividad.

Por su parte, la *plenitud laboral* está compuesta por aquellos valores que la institución desea fortalecer en sus colaboradores, en el entendido, que son prácticas relevantes para el logro de los objetivos organizacionales.

La tercera plenitud es la *ciudadana*, misma que tiene un interés particular en retomar aquellos valores cívicos y solidarios que han distinguido a los costarricenses a través del tiempo, mejorando con ellos, las condiciones actuales del país en términos sociales, culturales y medio-ambientales.

Es así como el Plan Estratégico Institucional 2011-2016 aprobado en acuerdo de Junta J395, reconoce la nueva filosofía con los valores que hoy conocemos (*responsabilidad, respeto, honestidad, compromiso con la calidad, búsqueda y logro de la excelencia, respeto a los derechos humanos y por último, el compromiso con el desarrollo Social, cultural, ambiental y económico*).

Con la acción anterior, la Institución reconoce la necesidad de construir un Sistema Ético Socialmente Responsable y se convierte en una de las primeras instituciones que a nivel nacional, logra dar sus primeros pasos en el tema.

La filosofía institucional vigente, conformada por cuatro los elementos fundamentales: Misión, visión, objetivos estratégicos y valores, es la siguiente:

VISIÓN

Ser una institución líder en la prestación de servicios registrales y geoespaciales de calidad.

MISION

El Registro Nacional de Costa Rica es la institución pública rectora y responsable de la actividad registral y geoespacial; protege los derechos inscritos de personas físicas y jurídicas, ofreciendo servicios de calidad y seguridad jurídica a los usuarios.

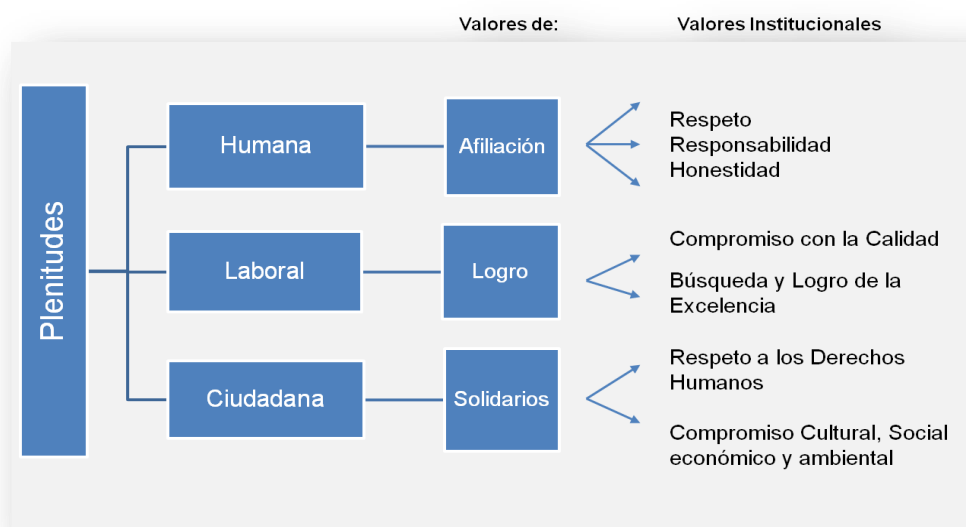
Los **Objetivos estratégicos** dirigen la marcha y rumbo organizacional, por medio de los procesos de planificación, gestión y control. En este sentido, los objetivos para la institución son:

- Generar un proceso registral de calidad para brindar una respuesta pronta y satisfactoria al usuario, con el fin de fortalecer el desarrollo social, cultural y económico del país.
- Garantizar la satisfacción de los usuarios internos y externos mediante el desarrollo de servicios de calidad.
- Desarrollar la excelencia en el proceso de gestión del talento humano que posibilite brindar servicios de calidad.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación para ofrecer, a los usuarios internos y externos, información veraz, oportuna y actualizada sobre la gestión institucional.
- Fortalecer políticas para el desarrollo de la información en materia geodésica, geofísica, cartográfica y geográfica, apoyando la gestión en los procesos de planificación, el ordenamiento territorial y la soberanía del país.
- Proveer a los usuarios internos los recursos tecnológicos apropiados para sus funciones, y a los usuarios externos acceso a la información, gestionando la seguridad de los datos con una orientación hacia la mejora continua.
- Incrementar los recursos financieros para asegurar la continuidad, calidad de los servicios y la seguridad jurídica.

En cuanto a los **valores**, estos responden a ideales reconocidos socialmente e indispensables para el bienestar personal y la sana convivencia. Los valores son cualidades que hacen apreciada a una persona, están intrínsecamente asociados al bien, por ejemplo, en los procesos de toma de decisiones un buen liderazgo alinea a los colaboradores y genera un compromiso con el logro de las metas y los objetivos institucionales.

Ahora bien, los valores del Registro Nacional, se establecen bajo el concepto de ‘valores compartidos’, siendo construidos por representantes de la Junta Administrativa, las Direcciones y colaboradores de la institución, dando lugar a la siguiente jerarquía:

Figura 1: Jerarquía de valores por plenitudes



Fuente: Subproceso de Ética y Valores. 2014-2015

Las definiciones de cada uno de los valores, fueron contempladas dentro del Plan Estratégico Institucional, de la siguiente manera:

1. Un colaborador del Registro Nacional adopta los valores de la *plenitud humana* cuando adopta en su diario vivir:

<p>Honestidad</p> <p><i>“Actúa de acuerdo con principios de integridad y de ética moral en todas las funciones que desempeña”</i></p>	<p>Responsabilidad</p> <p><i>“Cumple y trasciende los deberes de su trabajo con dedicación y empeño”</i></p>	<p>Respeto</p> <p><i>“Comprende las diferencias de los demás”</i></p>
--	---	--

2. Un colaborador del Registro Nacional acoge los Valores de la *plenitud laboral* cuando aplica en su vida laboral:

<p>Compromiso con la calidad <i>“Realiza su trabajo en forma eficiente y eficaz”</i></p>	<p>Búsqueda y logro de la excelencia <i>“Consigue la satisfacción del usuario”</i></p>
--	--

3. Un colaborador del Registro Nacional adopta los valores de la *plenitud ciudadana* cuando deja en evidencia:

<p>Respeto a los derechos humanos <i>“En su actividad pública o privada da un trato digno e igualitario a los demás”</i></p>	<p>Compromiso con el desarrollo, cultural, social, ambiental y económico <i>“Hace un uso racional de los recursos”</i></p>
--	--

Como se puede apreciar, la orientación de los valores, ratificados por la Administración en el Plan Estratégico 2011-2016, tiene una clara tendencia a desarrollar el ‘SER’, por medio del reforzamiento positivo de los valores de la *plenitud humana*: respeto, responsabilidad y honestidad.

Por su parte, los valores que conforman la *plenitud laboral*, están enfocados en invitar a los colaboradores a realizar sus labores con alta calidad y a buscar en cada una de ellas, la realización ética profesional.

Se debe comprender, que los valores son fuente de fortaleza, su misión, es hacer que el ser humano, se pregunte realmente ¿qué es lo verdaderamente importante?. Así las cosas, si todas las personas compartieran los mismos valores, entonces sería muy sencillo trabajar en equipo.

Finalmente, los valores destacados en la *plenitud ciudadana*, se encuentran influenciados por las experiencias personales y familiares, lo que origina una estrecha relación entre las vivencias adquiridas de forma individual y la realidad social.

El desarrollo de esta plenitud, fortalece la democracia y fomenta el diálogo, desde una perspectiva solidaria, recordando a todos los colaboradores que la dignidad humana es una condición irremplazable. Para vivir los valores, es necesario reconocer su importancia y estar convencidos de que son indispensables para cambiar el futuro. Ahora la interrogante es:

¿Considera de vital importancia practicar los valores en su vida diaria?

La Gestión ética y su impacto en el servicio público

2.1 La ética y los valores

Algunas definiciones sobre la ética, generan impresiones que puedan llegar a plasmar una imagen utópica o surrealista del concepto, aunque sería bastante fácil definirla: no es más, que sumar a nuestra existencia.

¿Ética? ésta va más allá de los estereotipos.

Es arte... Si, el arte de vivir a plenitud.

¡Es pensar antes de actuar!

Según la Real Academia de la Lengua Española (2016), la ética se define como la parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores, es decir el bien expuesto desde el análisis previo de una acción.

Por su parte, la filósofa española Adela Cortina, Catedrática de Ética de la Universidad de Valencia, lo explica como “un saber que pretende orientar la acción humana de un modo racional en el conjunto de nuestra vida” (Cortina, 2005) dejando claro que la ética no es un tema nuevo y que siempre ha estado presente en todas las etapas de la vida humana.

La ética se convierte en un compromiso personal, que al final, es el resultado de la conciencia misma, que de un modo colectivo, refleja un compromiso y desencadena una responsabilidad global involucrando a todas las personas que laboran en una organización sin distinción de edad, género, raza, profesión o cargo.

*“La máxima de
mi sistema ético
es: Disfrutar de la
vida y ayudar a
vivir.
Si llega un
momento en que
ya no se puede
disfrutar
ni ayudar,
es mejor
desaparecer con
el mínimo dolor
para uno mismo
y para los demás”*

Mario Bunge

Buscar el equilibrio entre el pensamiento, el sentimiento, la palabra y la acción, todas de frente a la coherencia, es actuar con ética; y si adicionalmente la visión es compartida, entonces el resultado es mucho mejor.

En otras palabras, hablar de ética, es hablar de buenas prácticas, es encontrar sentido en las acciones que se realizan a diario. No es una moda. Es una filosofía de vida.

Un aspecto importante a considerar es que el Registro Nacional, adoptó una corriente ética, reconocida con el nombre de ética dialógica, Savater(1998) hace referencia al diálogo como medio de sanación y equilibrio emocional, para el individuo y en general para la sociedad.

Precisamente de esto trata la ética dialógica, -enfocada en generar condiciones optimas para la comunicación-, es la oportunidad que tiene un individuo de reflexionar sus pensamientos antes de reaccionar.

En palabras sencillas, la ética dialógica respeta la libertad de cada ser humano, al fundamentar sus raíces, en la autonomía que posee cada persona y es por esta razón, que un colaborador cuidar su reputación y actuar con integridad -tanto a nivel personal como profesional-, protege y fortalece la imagen institucional.

Las organizaciones han comprendido que un colaborador tiene una responsabilidad laboral, pero no por eso, deja de ser persona y mucho menos ciudadano. El funcionario como un ser integral, posee aspiraciones que van más allá de lo económico, es decir, el componente salarial ya no tiene tanta relevancia como en el pasado.

En la actualidad, el estrés es un compañero fiel de tantos trabajadores, es necesario hacer un alto y replantear la forma en que se dirigen las organizaciones. Se requiere de un cambio genuino de mentalidad, que conduzca a los individuos a vivir con calidad, existir y crecer, tal como lo señala Albert Schweitzer: *“La ética no es otra cosa que la reverencia por la vida”*, en Jack (1955) y McKnight (1964).

Ahora bien, sabía usted, ¿que el ser humano es el único ser racional que existe sobre la tierra, que posee conciencia e inteligencia, misma que le permiten actuar discreta y libremente, tanto en sus metas como en la forma de reaccionar ante diversas situaciones?

En este sentido, realizar un trámite o resolver una consulta es una acción cotidiana, sin embargo, el ejecutarla con vocación y esmero, es otra; es en este punto, en donde los funcionarios públicos se convierten en un actor trascendental debido a que su gestión debe responder a la confianza depositada por la ciudadanía y como resultado, logra paralelamente la dignificación de la función pública.

Sádaba (1997) está convencido de que *“la ética debe nutrirse de la vida cotidiana y ser cómplice de los deseos”*, y que razón tiene este catedrático de la ética, ya que el actuar ético, debe partir del deseo de hacer las cosas bien, por convicción y no por el deber.

A pesar de que para muchos, hablar de temas éticos, es ingresar a un mundo totalmente “idealista”, la ética siempre está presente en la vida personal y profesional de los individuos, tiene su común denominador con la sociedad, a través de las buenas prácticas.

La relación anterior, puede ser lo suficientemente fuerte para que engrandezca la imagen institucional o bien, ser tan débil que provoque gran decepción en los usuarios. Bien decía Archie B. Carrol, citado por Fernández et al (noviembre, 2013), afirma:

“En el área de la gestión pública, la ética se puede definir como la capacidad de reflejar los valores del proceso organizacional de tomar decisiones, para determinar cómo afectan esos valores los diversos grupos de ciudadanos y establecer cómo pueden utilizar los gestores públicos estas observaciones en la gestión cotidiana de la organización”

“Los gestores éticos buscan el éxito dentro de prácticas administrativas consideradas claras y justas”

Todo comportamiento ético entraña elementos deseados por la mayoría de los ciudadanos, más allá de sus diferencias pluriculturales, estos fomentan una convivencia social armónica, donde son compartidas las aspiraciones de justicia, libertad, igualdad y solidaridad.

La coherencia entre lo que se dice y se hace, asegura la ejecución de procesos y la toma de decisiones asertivas, pero más que hablar de efectividad, la confianza generada en la sociedad, es el mayor activo que puede respaldar el actual Registro Nacional. En resumen, la ética es imprescindible para la adecuada convivencia y en especial para la supervivencia de las organizaciones públicas.

2.2 Hablemos de prácticas buenas y responsables

¿Por qué la sociedad actual tiene expectativas más altas que en tiempos pasados? Esto es fácil de responder, la realidad nacional, está inmersa en un mundo globalizado que se transforma día tras día, gracias al fácil acceso a los medios de comunicación, los avances en la tecnología, el aumento en las oportunidades para educación técnica y profesional, entre otros.

Hablar de buenas prácticas dentro y fuera del ámbito laboral, supone de un compromiso moral con todos y cada uno de los usuarios, colaboradores y con los diversos grupos involucrados en los servicios que se brindan.

La Asociación Empresarial para el Desarrollo (2016) cita a Stephan Schmidheiny abogado, filántropo y escritor suizo, quién resalta que *“no pueden haber empresas exitosas en sociedades fracasadas”* y es que el tema de las buenas prácticas definitivamente empieza por casa.

Efectivamente, cada buena práctica que realice un colaborador está estrechamente vinculada con la gestión ética, es otras palabras, si se ejecuta el trabajo por obligación, no es tan satisfactorio, que efectuarlo con pasión, aspecto que fácilmente es demostrable por medio de acciones honestas, transparentes y responsables.

Un término protagonista en el marco de las buenas prácticas, es el de la responsabilidad social, también conocida por algunos como 'RS'. Respecto al concepto existen muchas definiciones, sin embargo, las que se desean resaltar por lo reconocido de sus fuentes son las siguientes:

“La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente.”

(Prince of Wales Business Leadership Forum, PWBLF, (sin fecha)).

“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida.”

(World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (sin fecha))

Las organizaciones van adquiriendo con el tiempo hábitos, -un modo de hacer las cosas-, partiendo de una libertad para actuar y tomar decisiones; que se convierten en el “carácter” institucional e intentan orientar la conducta de los colaboradores, construyendo así una cultura enriquecida en las buenas prácticas.

Las organizaciones, ya no pueden aludir su cuota de responsabilidad. En otras palabras, la gestión organizacional hoy en día trasciende el ámbito económico, lo verdaderamente importante está en la clara y sólida evidencia del compromiso de la Administración por mejorar la calidad de vida de los colaboradores y el aporte responsable que realizan en beneficio de las futuras generaciones.

El tema de buenas prácticas, no es más que la misma gestión ética socialmente responsable, entendiendo ésta última, como el compromiso voluntario de las organizaciones en términos: sociales, económicos y medio ambientales, desde su orientación estratégica.

Hoy se concibe la responsabilidad social, como un elemento determinante en la imagen corporativa que transmiten las organizaciones no solo para su proyección externa, sino también a lo interno de la misma. Por esta razón, se desea incursionar en el campo de las prácticas buenas y responsables, confiando en que tendrán un impacto positivo en un futuro no muy lejano.

En resumen, hablar de responsabilidad social, implica el libre y voluntario compromiso ante las expectativas de todos los sectores que están intrínsecamente vinculados con el Registro Nacional.

Las prácticas que anhelamos

*Después de
tantos años
estudiando la
ética,
he llegado a la
conclusión de
que toda ella
se resume en
tres virtudes:
coraje para
vivir,
generosidad
para convivir
y prudencia
para
sobrevivir”*

**Fernando
Savater**

3.1 Buenas prácticas de los colaboradores

Todos los funcionarios y funcionarias del Registro Nacional, sin importar su clase de puesto y especialidad, desean incorporar en su gestión diaria las siguientes prácticas:

- Compartimos el orgullo de laborar para una institución pública con reconocimiento nacional, por sus demostrados avances tecnológicos, siempre a disposición de la sociedad costarricense.
- Practicamos el respeto y la empatía en nuestro actuar, ofreciendo un servicio enfocado en las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Ejecutamos el trabajo diario con esmero y dedicación, siguiendo los procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente, para un buen logro de los objetivos institucionales.
- Aceptamos la responsabilidad implícita en cada acción realizada, producto del ejercicio de la especialidad y el cargo que ostentamos.
- Reconocemos el interés de la Administración por mejorar la calidad de vida y ofrecer condiciones laborales adecuadas a todos los colaboradores de la institución.
- Mantenemos relaciones cordiales, con las jefaturas e integrantes de los diferentes equipos de trabajo, respetando siempre su dignidad humana.
- Utilizamos racionalmente los recursos y servicios, reconociendo el impacto económico y medio ambiental que generan para la institución.
- Anhelamos un ambiente de confianza, en donde la coherencia siempre sea la génesis para la adecuada resolución de conflictos.
- Rechazamos toda acción que atente contra la humanidad de los colaboradores, el aislamiento, el choteo y los sobrenombres, son prácticas que debemos cambiar.
- Denunciamos sin temor los actos indebidos, en las diversas áreas de trabajo, en aras de mantener la transparencia en la gestión y dignificando así la función pública.
- Fomentamos el respeto a los derechos humanos de los usuarios, colaboradores y de los aliados estratégicos de la institución, reconociendo sus diferencias pluriculturales (género, raza, religión, condición económica, creencias y orientación sexual).
- Participamos en toda nueva iniciativa social, promoviendo espacios de trabajo colaborativo y prácticas responsables que beneficien a los grupos de interés internos y externos, siempre que respondan al quehacer institucional.

3.2 Buenas prácticas de la Administración y titulares subordinados

Los funcionarios y funcionarias que ostenten cargos con supervisión de personal desean adoptar adicionalmente, las siguientes prácticas:

- Promovemos una cultura organizacional socialmente responsable, sustentada en la ética, los valores organizacionales y las buenas prácticas descritas en el presente Manual.
- Fomentamos un ambiente de confianza, adoptando el diálogo en todos los niveles organizacionales, en beneficio de todos los colaboradores de la institución.
- Inspiramos a los colaboradores a nuestro cargo, dando ejemplo de compromiso, transparencia y alto sentido de pertenencia en el actuar diario.
- Mantenemos una observancia en la adecuada y equitativa aplicación de la normativa interna -en cuanto a disciplina laboral se refiere-, disminuyendo interpretaciones subjetivas, que puedan generar diferenciación entre los colaboradores.
- Reconocemos la dignidad humana de todo colaborador, usuario y aliado estratégico, desestimando cualquier tipo de discriminación por características pluriculturales (género, raza, religión, condición económica, creencias y orientación sexual).
- Dirigimos nuestros esfuerzos en mantener una gestión objetiva y transparente en los diferentes ámbitos del quehacer institucional.
- Comunicamos siempre de manera oportuna y responsable a todos los colaboradores, haciendo uso adecuado de los medios de comunicación disponibles en la institución.
- Fomentamos la carrera profesional, impulsando el desarrollo de los colaboradores, bajo el respaldo del mérito, prevaleciendo la objetividad en la gestión.
- Impulsamos una adecuada gestión del conocimiento, transfiriendo oportunamente las sapiencias adquiridas a través del tiempo hacia los colaboradores.
- Fomentamos el liderazgo por valores, potencializando las habilidades y conocimientos de los colaboradores que ostentan cargos de supervisión de personal.
- Gestionamos oportunamente los recursos y servicios contratados, procurando compras verdes y proveedores socialmente responsables, demostrando compromiso hacia un bienestar común.
- Promovemos la responsabilidad social en nuestra cadena de valor, extendiendo nuestro compromiso hacia los equipos facilitadores de la inserción de la ética institucional y a los grupos de interés -internos y externos-, según corresponda.
- Fortalecemos la cultura organizacional, monitoreando de forma permanente la atmósfera social y sus componentes, permitiendo contar con información oportuna para la toma de decisiones.
- Adquirimos un compromiso solidario con los colaboradores y las condiciones medio ambientales en las que laboran, ofreciendo alternativas para mejorar su calidad de vida y su desempeño laboral.

3.3 Buenas prácticas con nuestros aliados estratégicos

Los funcionarios y funcionarias reconocen que todos los colaboradores de las diferentes empresas que brindan servicios a la Institución, merecen respeto y solidaridad, es por esta razón resaltan como necesarias las siguientes prácticas:

- Promovemos relaciones estables fundamentadas en la calidad, el respeto, mejora continua y beneficio mutuo, impulsando actividades en el marco de una probada gestión ética y prácticas responsables.
- Instamos a nuestros aliados, proveedores de bienes y servicios, a la promoción de prácticas responsables, respetando siempre los derechos humanos, erradicando actos discriminatorios de toda índole y protegiendo el ámbito ambiental en beneficio de la sociedad costarricense.
- Demandamos buenas condiciones laborales así como el acceso a salarios justos para todos los colaboradores de sus empresas, que se destacan en nuestra Institución, porque son parte fundamentales para los servicios que ofrece el Registro Nacional.

3.4 Nuestros compromisos

3.4.1 Compromiso con nuestros usuarios

Todos los funcionarios y funcionarias consideran de alta relevancia el trato solidario, respetuoso y cortés que deben recibir todos los usuarios, colaboradores y personal de contrato, por lo que debemos recordar:

- Brindamos a nuestros usuarios, un trato respetuoso y empático, asegurándonos siempre de cubrir sus necesidades.
- Velamos por brindar información clara, confiable y precisa, sobre servicios o trámites, disminuyendo así la incidencia de reclamos y consultas de los usuarios.
- Promovemos una cultura de protección a la información de los usuarios, fomentando una estrecha relación de confianza con la institución.
- Gestionamos de forma ágil y transparente las dudas, consultas y quejas de los usuarios externos e internos, procurando una mejora continua en la gestión.

“El diseño crea cultura,

La cultura crea valores...

Los valores determinan el futuro.”

Robert L. Peters

3.4.2 Compromiso social y cultural

- Reconocemos la importancia de la educación, como herramienta para el desarrollo de las futuras generaciones, incorporando prácticas responsables alineadas al quehacer institucional en beneficio de los diversos grupos de interés seleccionados por el Registro Nacional.
- Fomentamos una adecuada inversión social, promoviendo espacios para la participación activa de la comunidad, que permitan impulsar la sana convivencia y el desarrollo de habilidades para la vida.
- Apoyamos las eventuales actividades filantrópicas, abriendo espacio para la reflexión sobre la importancia de la solidaridad y el bienestar común.

3.4.3 Compromiso con el medio ambiente

- Actuamos a favor de la preservación del medio ambiente, promoviendo el ahorro energético, el uso eficiente del agua y una adecuada gestión de residuos entre los colaboradores, usuarios y aliados estratégicos.
- Fomentamos compras verdes, por medio de criterios inteligentes y proveedores de bienes y servicios socialmente responsables.
- Alentamos a nuestros colaboradores y usuarios en general, en la protección de la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.

“Salvaguardar el medio ambiente... Es un principio rector de todo nuestro trabajo en el apoyo del desarrollo sostenible; es un componente esencial en la erradicación de la pobreza y uno de los cimientos de la paz”

Kofi Annan

*A veces
sentimos que
lo que
hacemos es
tan solo una
gota en el
mar, pero el
mar sería
menos si le
faltará una
gota*

*Madre Teresa
de Calcuta*

Uso del Manual

El Manual se crea como un instrumento fundamental para la gestión del comportamiento de los colaboradores del Registro Nacional; por ello, su contenido se aplicará de la siguiente forma:

- Como instrumento para la inducción de funcionarios en propiedad, interinos y futuras generaciones que se incorporen a la Institución.
- Como instrumento de reflexión e interiorización a nivel interno, en todo proceso o actividad convocada por el Subproceso de Ética y Valores, que promueva el fortalecimiento de la cultura organizacional sustentada en valores, ética y prácticas responsables.
- Como base para la aplicación de futuras herramientas para la gestión por valores y prácticas de responsabilidad social organizacional.
- Como complemento para el desarrollo profesional de los colaboradores de la institución.
- Como base para la creación, divulgación y promoción permanente de la ética, los valores institucionales y las buenas prácticas, tanto dentro como fuera del Registro Nacional.
- Como orientador de la conducta de los colaboradores; quedando claro que no comprende el carácter sancionador contenido en los diferentes instrumentos legales vigentes.
- Como instrumento para la implementación, aplicación, mantenimiento y futuros procesos de mejora que requiera el Sistema de Gestión Ética Institucional.
- Como instrumento para que todo colaborador pueda elaborar consultas o presentar casos en materia axiológica.

“Serás Hombre”

Rudyard Kipling,
Premio Nobel de Literatura de 1907

Este poema es dedicado a todos los hombres y mujeres, que hacen grande el Registro Nacional:

*Si puedes conservar la razón cuando todos,
en torno tuyo, pierden la suya y te culpan a ti.
Si puedes permanecer firme mientras todos dudan,
pero les das incluso espacio para dudar.*

*Si puedes esperar sin desfallecer en la espera;
o, engañado, no haces del fraude un negocio;
o, siendo odiado, nunca te degradas al odio
e incluso no aparentas ser bueno, ni en tu hablar muy sabio.*

*Si puedes soñar, pero no hacer de la fantasía el maestro.
Si puedes pensar profundo, mas no hacer de la idea tu ídolo.
Si puedes encararte con el triunfo y la derrota,
y tratar de igual modo a estos dos impostores.
Si puedes escuchar la Verdad que tú has dicho,
manoseada por bribones y hecha trampa de los frívolos;
o, cayendo deshecho ante lo que te costó la vida,
¡te inclinas y construyes con herramientas nuevas!*

*Si puedes reunir todo cuanto lograste con esfuerzo
y arriesgarlo de golpe con audacia por una causa más noble,
¡Sin exhalar por ello una sola queja!
Si puedes violentar tu corazón, nervios y músculos
para permanecer fiel en tu puesto mientras otros claudican,
y mantenerte así, de pie, cuando en ti ya no hay reservas
sino sólo una voz que te dice: ‘¡Resiste!’*

*Si, hablando con muchos, puedes ocultar tu virtud;
o, marchando entre reyes, sigues siendo tú siempre el
mismo. Si ni adversarios ni amigos son capaces de herirte.
Si todos se fían de ti en todo, pero tú no te engrías ni presumes.*

*Si puedes entregarte plenamente al minuto que llega,
dándole el valor de sesenta segundos conscientes,
tuya será la tierra y todo cuanto hay en ella;
y, lo que es mucho más, ¡serás todo UN HOMBRE, oh hijo mío!*

Lista de referencias

Academia de la Lengua Española (2016), Real Academia Española. Madrid: Felipe IV. Recuperado de <http://www.rae.es/>

Asociación Empresarial para el Desarrollo (2016) Curso intensivo de RSE. Costa Rica: Asociación Empresarial para el Desarrollo. Recuperado de <http://www.aedcr.com/contacto.php>

Cortina, A (2005). Alianza y contrato. Política, ética y religión. Madrid: Trotta.

Fernández, N; Delgado F; A. López (noviembre, 2013) Valores éticos – morales en el contexto de la gestión pública. Formación Gerencial. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4772727>

Jack, H.A (1955) Dr. Albert Schweitzer: A Festschrift Commemorating His 80th Birthday. Illinois: Friends of Albert Schweitzer.

Prince of Wales Business Leaders Forum (PWBLF). (sin fecha). Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm> (consultado en enero 02 de 2012)

McKnight, G (1964) Verdict on Schweitzer: The Man behind the Legend of Lambaréné. New York: John Day.

Savater, F(1998) Ética para Amador. México: Fondo Mixto de Cooperación Técnica y Científica.

Sádaba, J (1997) Etica y moral. Barcelona: Diccionario de ética. pp. 112-113.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (sin fecha) Recuperado de <http://www.wbcsd.org/home.aspx> (consultado en enero 02 de 2012)

San José, Costa Rica _____
Fecha

Señores
Junta Administrativa del Registro Nacional
S.O.

Estimados miembros:

Hago constar que he recibido la inducción correspondiente al **Manual de Buenas Prácticas del Registro Nacional**. Durante este programa pude comprender el contenido y su alcance, además tuve la oportunidad de aclarar dudas.

Tengo claro, que este instrumento -el cual debo tener siempre al alcance-, tiene como fin la adopción de una filosofía de vida sana y transparente, que pretende mejorar la calidad de vida de todos los funcionarios, nuestras familias y la sociedad costarricense.

Comprendo que esta herramienta, no es un instrumento normativo, sino que ha sido construido con la participación de todos nosotros en diferentes actividades, por lo que es un sentir colectivo de toda la Familia Registral. De actuar en contra de los principios deseados por la Administración, serán otros documentos los que rigen.

Por lo tanto, les comunico que adopto este instrumento como una filosofía de conducta personal y laboral, el cual me comprometo a seguir, incorporando sus prácticas en las diferentes actividades laborales y cotidianas que realice.

Atentamente,

Nombre y Apellidos del funcionario

Firma

Cédula

Dirección

Departamento