



Código de conducta de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

servir
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL



**Siempre
con el pueblo**



Código de conducta de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR

Presidencia Ejecutiva

Janeyri Boyer Carrera

Gerencia General

Dora Isabel Dulanto Diez

Equipo editor

Jéssica Miluska Tarazona Silva, coordinadora de Bienestar y Desarrollo

Alejandro Agustín Ponce San Román, coordinador del Equipo de Trabajo en materia de Integridad Institucional

Equipo técnico

Jeanette Edith Trujillo Bravo, jefa de la Oficina de Recursos Humanos

Irwing Aspajo Grandez, jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto

Ana María Risi Quiñones, asesora de Gerencia General

Primera edición electrónica, junio de 2022

© Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR

Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10 Jesús María, Lima 15072, Perú

Teléfono: (+51 1) 206 - 3370

E-mail: info@servir.gob.pe

Página web: www.gob.pe/servir

Se autoriza la reproducción total o parcial siempre y cuando se mencione la fuente.
Distribución gratuita. Prohibida su venta.

Índice

| | | |
|------|---|----|
| I. | PRESENTACIÓN | 4 |
| II. | ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO EL CÓDIGO DE CONDUCTA? | 5 |
| III. | ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL CÓDIGO DE CONDUCTA? | 5 |
| IV. | NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES | 6 |
| V. | CONDUCTAS ESPERADAS | 7 |
| | Vocación de servicio | 7 |
| | Responsabilidad | 8 |
| | Excelencia | 9 |
| | Respeto | 10 |
| VI. | ¿CÓMO PUEDO TOMAR UNA DECISIÓN ÉTICA? | 11 |
| VII. | MECANISMOS DE DENUNCIA | 11 |
| | Anexo 1 | 13 |
| | Anexo 2 | 14 |
| | Anexo 3 | 15 |
| | Anexo 4 | 16 |

I. Presentación

El Código de Conducta es un documento orientador de fácil lectura que describe el comportamiento esperado del personal de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR en el marco del fortalecimiento de una cultura de integridad en la institución. En ese sentido, aspira a contribuir y encaminar nuestras funciones, acciones y conductas hacia el logro ético y transparente de los objetivos estratégicos institucionales.

Las conductas registradas están asociadas a nuestros valores

(Vocación de servicio, Responsabilidad, Excelencia y Respeto).

y fueron identificadas de forma participativa, bajo dos enfoques:

Cuantitativo

01

Mediante una encuesta de percepción sobre ética e integridad

Cualitativo

02

A través de entrevistas a profundidad.

Este instrumento es parte de la implementación del Modelo de Integridad establecido para las entidades del sector público¹ y es consistente con el compromiso de nuestra institución como ente rector del Sistema de Gestión de Recursos Humanos de hacer explícita la prioridad que se debe brindar a la ética en una entidad pública. Es un esfuerzo que aporta a la construcción de un Estado más justo, íntegro y libre de corrupción.

En una publicación reciente de la PCM, «Integridad Pública: Guía de Conceptos y Aplicaciones²», se define al Código de Conducta como:

“Una guía que describe el comportamiento esperado de las servidoras, los servidores y funcionarios públicos para encaminarlos hacia el logro de objetivos comunes y promover una cultura de integridad en la organización. A diferencia de un Código de Ética, que provee amplios principios de comportamiento, este documento precisa conductas específicas aceptables en el contexto y situaciones particulares de una entidad y en relación con sus valores organizacionales”.



En la misma línea, Boehm (2015)³ explica que se trata de un instrumento distinto al Código de Ética. Su intención es proporcionar una guía de comportamiento para situaciones que se pueden producir en la experiencia institucional, precisando conductas deseadas específicamente vinculadas a los valores de la organización. Contribuye a clarificar respuestas ante situaciones concretas, por lo que se espera que no supongan una interpretación trivial o mecánica, ni que redunde con normas ya existentes.

Este código es un instrumento vivo, que la Oficina de Recursos Humanos y quienes ejercen la función de Integridad actualizan de forma periódica, y debe continuar reflejando la voz de quienes hemos encontrado un propósito de vida en la construcción de un Estado mejor.

Puedes proponer mejoras a este Código de Conducta escribiéndonos al correo

integridad@servir.gob.pe

¹ Integridad Pública. Guía de conceptos y aplicaciones (2021). Documento elaborado por la Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - SIP PCM.

² Integridad Pública. Guía de conceptos y aplicaciones (2021). Documento elaborado por la Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - SIP PCM.

³ Boehm, F. (2015 jul-dic). Códigos de comportamiento para la administración pública. Revista Digital de Derecho Administrativo, n.14.

II. ¿A quién está dirigido el Código de Conducta?

El Código de Conducta está dirigido a :

Las servidoras y los servidores

Funcionarias y funcionarios públicos

Otras categorías de colaboradores que laboran o representan a SERVIR



en cualquiera de los regímenes laborales y/o modalidades contractuales.

III. ¿Por qué es importante el Código de Conducta?

El Código de Conducta tiene como finalidad lo siguiente:



- ✓ Identificar patrones de conductas esperadas por la entidad.



- ✓ Fortalecer el desempeño ético del personal de SERVIR, a través de una noción clara sobre los valores y principios éticos que deben regir su labor diaria, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.



IV. Nuestros valores institucionales

SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, tiene como misión fortalecer el servicio civil en las entidades públicas para servir a los ciudadanos y las ciudadanas, de manera integral y continua. Asimismo, orienta su trabajo en base a los siguientes valores institucionales: Vocación de servicio, Responsabilidad, Excelencia y Respeto; que, en conjunto, constituyen el eje fundamental de la cultura organizacional y del comportamiento de los miembros de la entidad.





V. Conductas esperadas

Vocación de Servicio

Definición

Brindamos atención a los demás como si fuera para nosotros mismos, inspirados en nuestro proyecto de vida laboral. Actuamos con disposición para satisfacer las necesidades e intereses de nuestros usuarios.

Conductas esperadas

01



Actuar con disposición y compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios de conformidad con los intereses permanentes de la Nación.

02



Garantizar los derechos humanos en cada una de nuestras funciones, caracterizadas por el respeto de los derechos fundamentales de la ciudadanía.

03



Tomar decisiones con buena fe, honestidad y rindiendo cuentas, buscando generar valor público en la mayor proporción y para la mayor cantidad de beneficiarios.

04



Mantener una actitud de servicio y colaboración promoviendo sinergia y equipos de alto desempeño.

05



Facilitar y gestionar las alertas garantizando la presentación de quejas, reclamos y denuncias relacionadas con el personal de SERVIR y gestionándolas oportunamente.

06



Defender la integridad frente a riesgos que puedan generar actos de corrupción a través de acciones como la denuncia de buena fe de incidentes sospechosos, el apoyo en las investigaciones y la protección de represalias contra los denunciantes y testigos.

07



Garantizar el trato igualitario en todas nuestras actividades y servicios.

08



Brindar información exacta y oportuna, conscientes de la responsabilidad que nos compete en las decisiones que tomen los administrados y usuarios.

09



Mantener una actitud de empatía con los demás, inclinando el accionar a satisfacer las necesidades del ciudadano.

10



Reorientar las consultas de los administrados al órgano competente, mostrando interés de ayudarles a cumplir con sus objetivos.

Caso Práctico





Responsabilidad

Definición

Trabajamos comprometidos, buscando que prevalezca el bien común, reconocemos y aceptamos las consecuencias de nuestros actos.

Conductas esperadas

01



Asegurar la neutralidad e imparcialidad en el desarrollo de la función pública.

02



Aceptar los errores y aciertos en el desarrollo de las funciones y asumir sus consecuencias.

03



Cumplir las labores encomendadas con diligencia, informando oportunamente de las dificultades en su desarrollo.

04



Utilizar la comisión de servicios y los permisos institucionales para los fines dispuestos.

05



Emplear los equipos e infraestructura de la institución exclusivamente para los fines previstos por la institución.

06



Utilizar en forma excepcional, limitada, justificada y razonable los dispositivos electrónicos, redes sociales y servicios en línea para fines personales durante el horario laboral.

07



Participar activamente en capacitaciones institucionales, buscando el desarrollo de competencias y aplicando los aprendizajes en la ejecución de las funciones del puesto de trabajo.

08



Lograr el mejor desempeño ético en el ejercicio de nuestras funciones y en nuestra condición de representantes de SERVIR.

09



Asegurar la meritocracia, la transparencia y la competencia en los procesos de contratación tomando en consideración únicamente las competencias y méritos del proveedor, con montos proporcionales al mercado y permitiendo la competencia legítima.

10



Proteger la información institucional confidencial y sensible; manteniendo una predisposición a la transparencia de la información pública.

Caso Práctico





Excelencia

Definición

Realizamos nuestro trabajo con esmero, de manera adecuada y oportuna. Cuidamos los detalles de cada una de las tareas encomendadas.

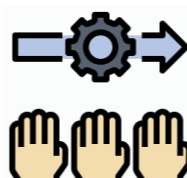
Conductas esperadas

01



Expresar coherencia entre los valores que se afirman y las acciones realizadas.

02



Contribuir a la reforma del Estado con acciones que muestren una gestión pública exitosa y eficiente.

03



Cumplir con diligencia las políticas, procedimientos y actividades que la entidad desarrolla.

04



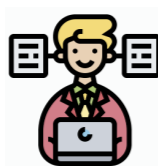
Tomar decisiones de forma responsable, con un análisis adecuado de la situación y evaluando las consecuencias directas e indirectas.

05



Gestionar, tramitar y/o atender solicitudes oportunamente, generando valor público en la entrega de productos y servicios.

06



Elaborar documentos previos con diligencia y conocimiento de las tareas en los procesos que involucran recursos públicos.

07



Supervisar y evaluar de forma rigurosa y responsable las actividades de los contratistas.

08



Contribuir al trabajo de otros miembros de la entidad, con reconocimiento de los roles y funciones asignadas.

09



Desarrollar y actualizar las competencias necesarias para desarrollar las funciones.

10



Aceptar con actitud crítica y constructiva las innovaciones y mejora de procedimientos.

Caso Práctico





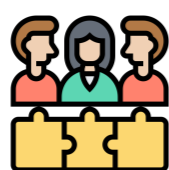
Respeto

Definición

Practicamos la tolerancia hacia las opiniones o prácticas de los demás; así como, el reconocimiento, equidad (incluyendo la equidad de género), y equilibrio entre la vida personal y laboral, de modo que garanticen la no discriminación de las personas.

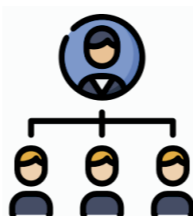
Conductas esperadas

01



Fomentar el compañerismo, la equidad en el trato, el espíritu de cuerpo y el trabajo en equipo, con lealtad, orientación a la tarea y priorizando el bien común.

02



Respetar los roles jerárquicos con lealtad y priorizando el interés público.

03



Propiciar una comunicación asertiva y libre de rumores.

04



Utilizar la comunicación para mostrar nuestra voluntad de integración, cooperación y valoración hacia los demás, protegiendo su autoestima e imagen pública.

05



Prevenir y denunciar actos de hostigamiento sexual o laboral.

06



Mantener el profesionalismo en las comunicaciones y relaciones interpersonales.

07



Tratar con cordialidad y voluntad de cooperación a todas las personas.

08



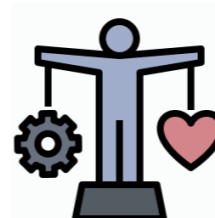
Prevenir y denunciar toda forma de discriminación, especialmente aquellas basadas en características físicas, edad, religión, etnia, raza, sexo, género, orientación sexual, estatus socioeconómico, discapacidad, orientación política, afiliación sindical, centro de estudios, lugar de origen, actividad laboral, tipo de vínculo contractual o grado de instrucción.

09



Distribuir las tareas o actividades de forma equitativa de acuerdo a las funciones del puesto de trabajo.

10



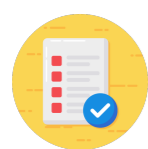
Fomentar un equilibrio entre la vida personal y laboral.

Caso Práctico



VI. ¿Cómo puedo tomar una decisión ética?

Frente a una determinada situación en la que podría estar en juego los valores, principios o normas de la entidad, se puede seguir el siguiente procedimiento para orientar la toma de decisiones⁴:



01 Identifica las normas jurídicas relevantes.



02 Si la norma es clara y está claro el perjuicio al interés general, la solución al problema es aplicar la norma.



03 Si la norma tiene diversas interpretaciones o entra en conflicto con otras normas, o cuando su aplicación acrítica pueda generar daños, se debe evaluar los deberes y obligaciones de tu función: ¿Qué se espera de ti en la organización? ¿Qué exige tu ética profesional? ¿Cuál sería la conducta que mejor sirve al interés general evitando el daño, especialmente aquél irreversible, protegiendo lo vulnerable y minimizando el riesgo?



04 Si aún no es posible solucionar el problema, se debe analizar el dilema y listar las opciones en un listado tomando en consideración los tres enfoques éticos: la teoría de la virtud (¿qué haría una persona virtuosa en esta situación); la teoría deontológica (¿Qué principios se aplican?) y la perspectiva utilitarista (¿Cómo promover las mejores consecuencias?).



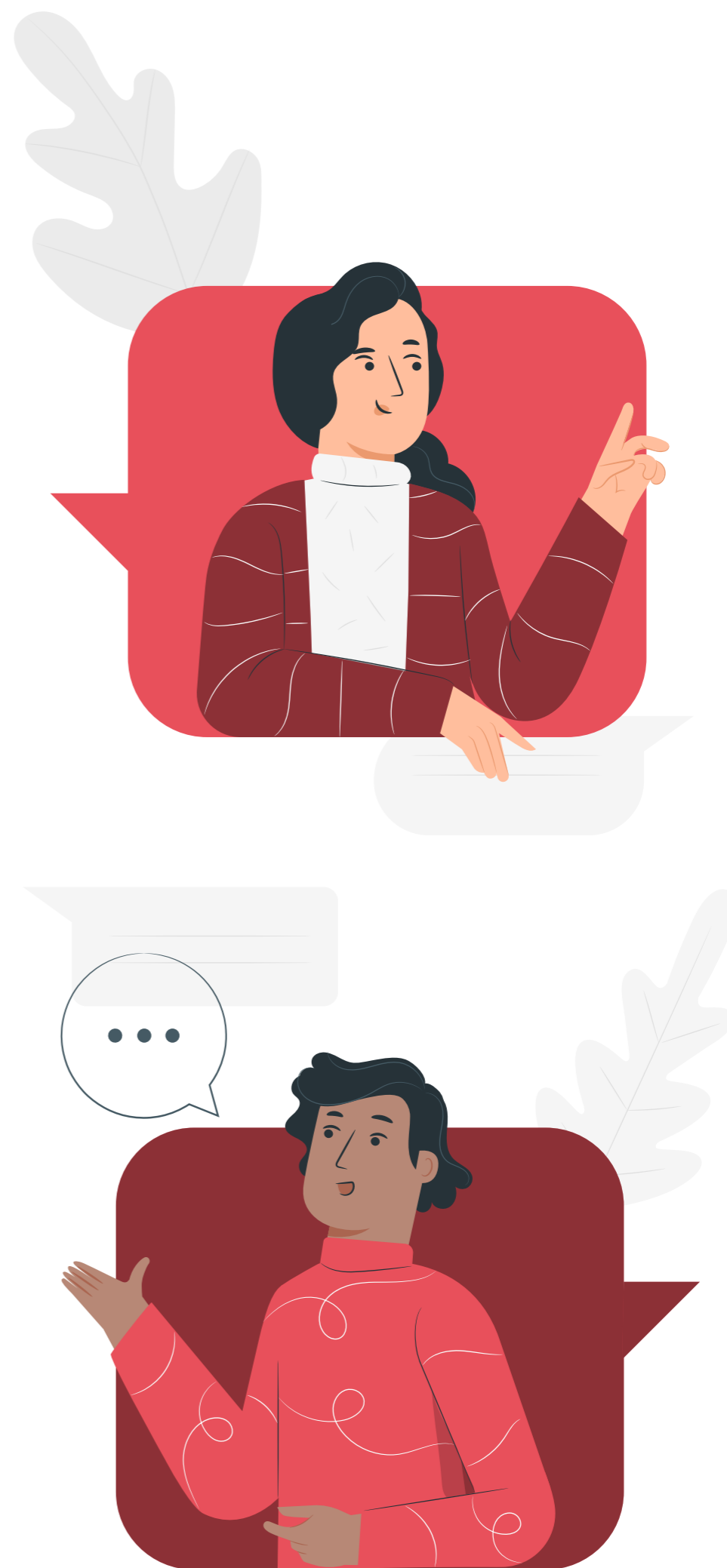
05 Finalmente, elegir la mejor opción y proporcionar una justificación razonada.

Si tienes dudas, puedes consultar sobre temas de ética, integridad y lucha contra la corrupción al correo institucional de ETII: integridad@servir.gob.pe

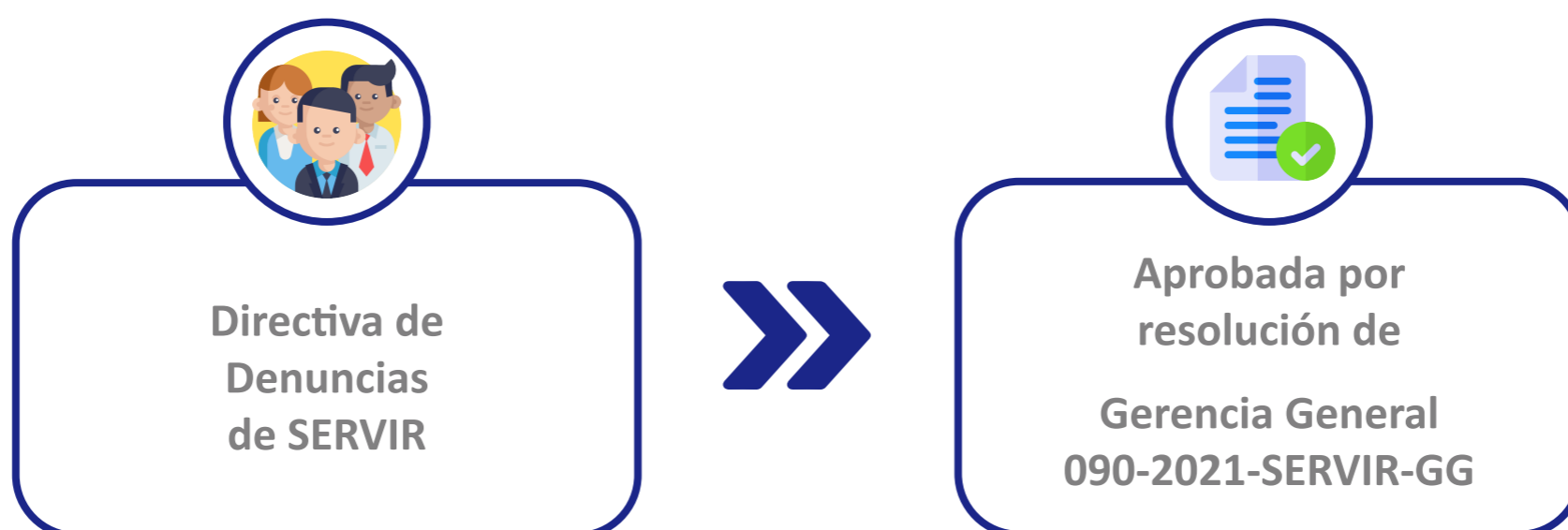
VII. Mecanismos de denuncia

El compromiso de SERVIR con la Integridad dio lugar a la designación de un Equipo de Trabajo en materia de Integridad Institucional. Entre sus funciones, se encuentran; recibir, evaluar, derivar y realizar el seguimiento y sistematización de las denuncias sobre actos de corrupción y la asistencia en temas de ética, entre otras.

Cuando una persona, sea servidor civil o ciudadano, toma conocimiento de un posible acto de corrupción o falta de ética en SERVIR, tiene la obligación legal y moral de denunciar los hechos.



⁴ Villoria Mendieta, M. y Cruz-Rubio, C. (2021). Guía práctica para tratar con problemas y dilemas éticos: fortaleciendo la integridad en la gestión pública peruana. Lima: SERVIR. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2193673-guia-practica-para-tratar-con-problemas-y-dilemas-eticos-fortaleciendo-la-integridad-en-la-gestion-publica-peruana>



Allí se estableció que las denuncias deben realizarse a través de la Plataforma Única de Denuncias Ciudadanas que administra la Presidencia del Consejo de Ministros. De esta forma, se protegen mejor los derechos de los denunciantes, entre ellos el anonimato, se incrementa la exigencia de tomar acción por parte de SERVIR, se controla el cumplimiento de los plazos, se acredita al ente rector del sistema funcional de integridad a supervisar las acciones tomadas y permite evaluar el conjunto de las denuncias por corrupción y aprender de ellas en el Estado peruano.

Acceda a esta plataforma a través de:
<https://denuncias.servicios.gob.pe/>



¿Qué se exige al denunciante?

| | |
|---|---|
| Buena fe | Conocimiento de la fecha de los sucesos |
| Describir los hechos del modo más detallado posible | En caso de contar con pruebas, adjuntarlas. |

Si el denunciante tiene vínculo con SERVIR, podrá solicitar medidas de protección. En cualquier caso, podrá elegir mantener el anonimato; y deberá proporcionar a PCM un medio de contacto.

Al denunciado le asisten el derecho a un debido proceso y celeridad.

cuéntanos un caso de buena o mala práctica en SERVIR en

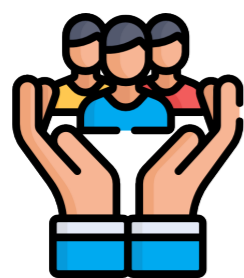
<https://bit.ly/3E4xnbZ>



Anexo 1:

«No se oye»: Caso emblemático del valor Vocación de Servicio

Cuando viajamos para capacitar a las oficinas de recursos humanos de una región de la selva, nos trazamos el objetivo de observar todo con atención, preguntar y traer sugerencias para mejorar los servicios que brindamos a los operadores del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.



Lo que imaginé que sería, en el mejor de los casos, una lista breve de recomendaciones; se transformó en un portafolio de quejas, reclamos, sugerencias y observaciones. Al regreso del viaje, ordené las ideas y las puse por escrito: cada anotación se colocó en una matriz con los procesos y las unidades competentes. Cuando llegamos y rendimos cuentas de los resultados, entregamos la lista y pedimos a la gerencia que nos apoye a canalizar los pedidos a quien corresponda.

Muchos de los casos recogidos en ese viaje fueron atendidos, pero otros quedaron sin respuesta. Se evidenció casos de falta de compromiso en la atención de los reclamos y eventualmente se oyeron algunos comentarios en voz baja de tipo «qué pesados», «la culpa es suya» o «estoy esperando respuesta» e incluso «ese tema no lo veo yo». En ese momento me puse a pensar que, si yo me había sentido mortificado con la reacción de algunos compañeros, ¿qué sentirían nuestros usuarios?

Reflexión

La Vocación de Servicio es una de las competencias más valoradas en el mercado de trabajo contemporáneo, porque permite incrementar las probabilidades de brindar valor agregado y compromiso por parte del trabajador. En el caso de los servicios públicos, sin embargo, este valor tiene una característica peculiar: se dirige al ciudadano y no a clientes.

“La vocación de una persona que elige el servicio civil es una forma peculiar de servicio, se dirige a beneficiarios que reúnen atributos que en el sector privado equivale al de cliente, en tanto beneficiario de los servicios; al empleador, porque es el proveedor de los recursos con los que operan el sector público; el accionista, porque es a quien rendimos cuentas de nuestra labor; e incluso a la familia, porque su bienestar es la razón de ser de las entidades estatales.”

Por ese motivo, las quejas y sugerencias de los ciudadanos revisten un carácter especial. No son cuestionamientos de un cliente cuya capacidad de influir está vinculada con el intercambio comercial, sino que proceden de la razón y motivo de nuestra acción profesional.

Por eso las conductas que no evidencien la Vocación de Servicio son consideradas inaceptables. Son un fracaso de la selección y gestión del personal, un fallo en la supervisión y control de las tareas y una señal de alerta para la gestión del clima organizacional.

En SERVIR, este valor es el que brinda justificación a todos los demás. La cultura organizacional lo reivindica y exige a todos sus integrantes. La convicción de compartirlo es un elemento integrador que nos da sentido de pertenencia, responsabilidad mutua, derecho a reciprocidad, exigencia de excelencia en nuestras tareas, predisposición al respeto mutuo y satisface nuestro sentido de propósito.



Anexo 2:

«Si es bueno, no necesita ayuda»: Caso emblemático del valor Responsabilidad

Esa confiada voz en el teléfono, que demostraba estar habituada a ejercer la autoridad, se dirigió a la responsable de selección, indicando lo siguiente:

«Se trata de un excelente profesional. Yo misma he necesitado más de una vez su ayuda. Es responsable, estudioso y proactivo. En una época donde los valores se pierden aceleradamente, él ha mostrado lealtad a los principios que encarna nuestro movimiento. Más de una vez, el Señor Presidente de la República ha elogiado sus iniciativas y varios ministros ya me han pedido sus referencias. Pero no se trata de que vaya a cualquier sitio. Tiene un talento natural para el liderazgo y conversando con la Presidenta del Congreso coincidimos en que representar a los Gerentes del Estado es casi su hábitat natural. La convocatoria a ese puesto no podría ser más oportuna. Su presencia en SERVIR aportaría contactos con todos los espacios de decisión que realmente importan y podría aportar sugerencias innovadoras para eliminar barreras inesperadas y sacar adelante los importantes proyectos que tiene prevista su entidad. Le estoy enviando su hoja de vida, verá que es la solución que esperaban».



«No es necesario que me envíe la hoja de vida», respondió, «Anímelo a postular. Estoy enviando el link de la convocatoria a su correo electrónico. Puede compartirlo con otros interesados también. Es un concurso abierto de méritos y totalmente transparente, ejes que caracterizan nuestro proceso de selección. Si es bueno, no necesitará ayuda. Y, si gana, será bienvenido a formar parte de la entidad. Buenas tardes».

Uno nunca sabe cuál va a ser la reacción de una persona que no está habituada a seguir los procedimientos. Sin embargo, queda la satisfacción de saber que, sin importar las consecuencias, una auténtica servidora civil siempre debe estar segura de haber hecho lo correcto.

Reflexión

La reforma de la gestión de recursos humanos que promueve SERVIR se basa en la meritocracia, reflejada en procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. En el caso concreto del proceso de selección de personal, el objetivo es identificar a las personas más idóneas para el puesto, cuyos perfiles estén claramente establecidos en la convocatoria. No es un juicio de valor sobre la personalidad o cualidades del postulante, sino una evaluación de los méritos para ocupar la plaza convocada.

“En la sociedad peruana subsisten procesos viciados de gestión de personal, donde la recomendación sustituye a la selección; la construcción de redes de favores mutuos sustituye la búsqueda del bien común; y donde se simulan concursos para legitimar resultados previstos de antemano. En este contexto, funcionarios y directivos pueden recibir eventualmente presiones indebidas.”

En el caso de SERVIR, una importante fuente de legitimidad es la existencia de procesos de selección transparentes y rigurosos para la selección del personal.



Anexo 3:

«Todavía no estamos satisfechos»: Caso emblemático del valor Excelencia

Los cursos MOOC son un tipo de capacitación abierta, autodirigida y masiva que la Escuela brindaba desde antes de la pandemia. Había llegado a decenas de miles de trabajadores del Estado de los 24 departamentos del país, de las 8 regiones naturales, de las 54 cuencas hidrográficas... y los indicadores de satisfacción de los participantes eran los más altos conocidos en su categoría. Pero todavía no estábamos satisfechos.



Una oportunidad de mejora identificada fue incrementar la garantía de implementar estos cursos siempre con la misma calidad. “Para eso necesitamos una certificación ISO”, nos dijeron. El reto nos pareció inalcanzable, pero no era el primero que habíamos afrontado.

Los plazos son muy ajustados y todos los miembros del equipo trabajan contra el tiempo.

El checklist se va completando, pero no ha sido nada fácil. El trabajo de un equipo era el insumo del siguiente. Las evidencias tenían que estar perfectamente alineadas con los requerimientos y nunca faltaban las tensiones. Era un esfuerzo exhaustivo, cuidadoso y ordenado. Cada integrante aportaba una visión distinta del producto final y se requería mucha coordinación, tolerancia mutua y altos estándares de calidad.

Pero todos sentimos que ha valido la pena.

Reflexión

El servicio civil tiene la misión de proveer servicios que generen valor público a la Nación. En SERVIR, consideramos "fortalecer el valor de manera integral y continua mediante el desarrollo de políticas de gestión de recursos humanos donde se asegure la meritocracia, se brinden lineamientos claros, se promueva el desarrollo de competencias, se actúe con transparencia y se creen soluciones justas a los conflictos".

“ Tenemos una orientación a la tarea y un compromiso personal, que nos compromete afectivamente, con el resultado. Esto conlleva llevar adelante nuestros mejores esfuerzos por desarrollar nuestras actividades con eficacia, precisión, oportunidad y atención a los detalles. Trabajamos en equipo, desarrollando sinergia y corresponsabilidad. Los errores los detectamos y corregimos, aprendemos de ellos y ponemos el énfasis en su solución. ”

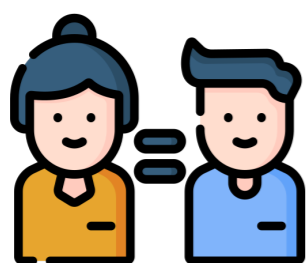
Somos una institución reconocida por sus capacidades técnicas. Nuestra misión es un factor clave para mejorar el Estado y todos nos sentimos obligados a desarrollar nuestro trabajo a la altura de las expectativas.



Anexo 4:

«Un trato diferenciado»: Caso emblemático del valor Respeto

Tenía que viajar para una reunión en Áncash a primera hora del día siguiente. Habiendo gestionado el pasaje aéreo de forma regular con anticipación, tomé el avión, pero no pude llegar a causa de una inoportuna tormenta. El piloto anunció que regresamos a Lima. Con la nariz aplastada contra la ventana sólo podía observar las nubes iluminadas que se alejaban.



Con profunda molestia, verifiqué, sin embargo, que, tomando un taxi del aeropuerto a una agencia de buses, con suerte, podía llegar con unos minutos de retraso a la reunión. Coordiné con mi equipo y pagué con mi propia tarjeta el pasaje. Me advirtieron que pida la factura a nombre de la entidad. Llegué con casi media hora de retraso, pero la contraparte estaba informada del problema y me esperaban. Con las maletas al lado y una lavada rápida, tuvimos una reunión de trabajo toda la mañana. Al finalizar tuve una evaluación muy positiva de la jornada.

Los problemas empezaron al volver. No estaba claro el procedimiento para reponer el dinero y, tres meses después, nadie parecía encontrar una solución. En ese momento, sin embargo, un amigo cercano del responsable de solucionar la dificultad en el equipo administrativo sufrió un percance parecido. A los quince días, tenía su cheque de reposición. Una semana después, salió mi cheque.

Reflexión

El respeto mutuo es la base de los vínculos al interior de los equipos de trabajo. La integración y construcción de equipos de alto desempeño tienen como requisitos la valoración de las opiniones divergentes, el aprecio por la vida privada y la tolerancia a la crítica. No es aceptable, en cambio, toda forma de discriminación ajena al mérito, sea en las conductas o en las expresiones.

“ Por ese motivo, constituye un desincentivo perjudicial para el logro de los objetivos institucionales mostrar un trato injustamente diferenciado a las personas. Todas las labores son importantes y entran en sinergia. Todos y todas aportan a crear valor público y merecen reconocimiento por su proporcional contribución al valor que ofrece nuestra institución. ”

En SERVIR desde sus inicios se practica un trato horizontal, la política de puertas abiertas, la retroalimentación sincera y la valoración de la diversidad en el equipo; así como el respeto al profesionalismo de los servidores y la lealtad basada en el bienestar general y el mejor servicio al ciudadano.

Mucho hemos avanzado. Con un esfuerzo sincero, hemos tenido éxito en el trato equitativo por razón de sexo, preferencia sexual, origen étnico, raza, lugar de origen, religión, edad y preferencias políticas. Estamos comprometidos con continuar avanzando para construir una institución en la que todos podamos sentirnos realizados y tratados con justicia.





Pje. Francisco de Zela 150, piso 10,
Jesús María - 15072 - Perú
T: (511) 206-3370 | info@servir.gob.pe

<https://www.gob.pe/servir>

