

## **LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA. UNA EXIGENCIA DE NUESTROS TIEMPOS**

Mauricio Guerrero  
Septiembre, 2003

Licenciado en Comunicación por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM y Maestro en Comunicación Institucional por el Centro Avanzado de Comunicación "Eulalio Ferrer" A. C. además tiene estudios de Maestría en Sociología de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México; cursó el Seminario de Formación Social de la Unión Social de Empresarios de México A. C. y obtuvo el Diplomado en Liderazgo Emprendedor para el Desarrollo Social por la UV del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey CCM.

Es profesor en distintas Universidades del país en diversos programas de Maestría, y del Diplomado Líderes Sociales del ITESM, programa que llega a 18 países de América Latina, ha dictado más de 175 conferencias cursos y talleres a nivel nacional e internacional, invitado por las mas prestigiadas organizaciones sociales, universidades y fundaciones.

Fue Director de Promoción en el Centro Mexicano para la Filantropía, y es desde hace dos años Vicepresidente de la Fundación Merced. Su participación en el Sector No Lucrativo data de 1980 cuando ingreso como voluntario a la sección Mexicana de Amnistía Internacional, organización de la cual llevo a ser su Presidente.

Asistió como ponente invitado en el State of the World Forum for Emerging Leaders realizado en Monterrey Nuevo León en 1999, evento en el que participaron como ponentes 4 Premios Nobel de la Paz.

Fue promotor de la idea del Premio Nacional al Voluntario, distinción que otorgará el Gobierno de la República por tercer año consecutivo a diversos voluntarios que han demostrado compromiso y entrega en el servicio a los demás. Es consejero en diversas organizaciones sociales y profesionales.

Actualmente es Socio de CMS Consultores empresa dedicada a la Consultoría en las áreas de Comunicación & Mercadotecnia Social.

### ***Antecedentes***

México y el Mundo en los inicios de este Siglo XXI, encaramos el gran desafío de profesionalizar y transparentar las acciones de la sociedad civil, buscando, construyendo e identificando nuevos mecanismos de participación.

Es bien sabido que las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) antes Organizaciones No Gubernamentales (Ong's) "tercer sector" o "sector independiente" se han preocupado por llenar las brechas sociales que el gobierno

ya no puede atender, dejando a la población sin programas efectivos de bienestar social.

En 1985, tras el terremoto de la ciudad de México, la sociedad despierta a una forma organizada de resolver sus problemas, sin el brazo protector del gobierno, la participación de este sector es indiscutible en el desarrollo de México.

Sin embargo el crecimiento acelerado en los últimos veinte años de la sociedad civil, en México -hoy hay más que 7,500 organizaciones no lucrativas registradas, y por lo menos otras 15,000 más que aún no lo están pero sin duda existen [1] no ha ido aparejado de procesos de profesionalización, manejo ético de los recursos y rendición de cuentas.

La expansión y crecimiento en el volumen y complejidad de dichas organizaciones, son un reciente fenómeno social de gran evidencia en México y desafortunadamente, la mayoría de ellas carecen del personal debidamente preparado, para que cuente con el conocimiento y la experiencia necesarios para trabajar más allá de la mística social con gran eficiencia y eficacia en aras de un mayor dividendo social, en el que sin duda el comportamiento ético, la transparencia y la rendición de cuentas toman un papel además de estratégico fundamental en la construcción de la confianza.

El trabajo pretende dar a conocer algunos indicadores y constantes identificados en el proceso de búsqueda que realizamos al identificar diversos códigos de ética de varias empresas, organizaciones sin fines de lucro y asociaciones profesionales tanto de México como de otras latitudes, para poder desarrollar las líneas de acción del código de Ética de Fundación Merced elaborado recientemente, que presentaremos a la consideración de ustedes.

### ***La revisión***

Para la realización del Código de Conducta de la Fundación Merced, revisamos como base diversos Códigos de Conducta de empresas, organizaciones sin fines de lucro y asociaciones profesionales tanto de Argentina, Colombia, Ecuador, México y Estados Unidos, para analizar algunas de las constantes y los componentes principales para poder desarrollar las líneas de acción del código de Ética de Fundación Merced. Los materiales revisados fueron los siguientes: **México:** Asociación Mexicana de Agencias de Profesionales de Relaciones Públicas (PRORP), Asociación Mexicana de Atención a Niños con Cáncer (AMANC), Asociación Mexicana de Voluntarios AC (AMEVAC), Centros de Integración Juvenil, Código de ética GRUPO BIMBO, Códigos de Conducta (SECODAM), Códigos de Conducta Crónica, Códigos de Conducta El Economista, Códigos de Conducta Red por la Infancia y la Adolescencia, Fondo para Niños de México (CCF), Unilever; **Argentina:** Ponencia de Guillermo G. Arboleya, Diplomado Líderes Sociales U Virtual ITESM 2002; **Colombia:** Código de ética de las ONG's de Colombia; **Ecuador:** Código de ética de las ONG's ambientalistas de Ecuador y de **USA:** Independent Sector y la Internacional Association of Business Communicators (IABC).

## Los hallazgos

De la revisión realizada a los diversos códigos Leticia Martínez Gil (Directora de Capacitación y Desarrollo de Fundación Merced) y yo encontramos como componentes significativos los siguientes:

**Misión** .- Vigilar la eficacia del cumplimiento de la misión (que los programas cambien la realidad=indicadores de evaluación). El producto de las actividades se debe reinvertir íntegro a la misión

## Cumplir con la ley fiscal

No competir deslealmente con organizaciones que realizan la misma actividad. Gestión eficiente implica relación costo del programa-impacto. Tener claridad conceptual respecto a los costos directos del programa y los indirectos, costos de administración imputados a estructura y desarrollo de fondos, dsfrazar costos de desarrollo con programas.

**Credo o valores** .- Promover los derechos fundamentales e internacionales Tolerancia, solidaridad, responsabilidad, equidad, valores-

**Obediencia de las reglas** el ejercicio de sus derechos humanos: libertad de expresión, libertad de asociación, libertad de prensa.

Algunos otros códigos establecen principios tales como:

**Puntualiza la acción con el cliente**, con los miembros de la asociación y con los medios de comunicación.

**Compromiso más allá de la ley** Reglamentar los códigos de ética para que operen en las organizaciones (Código de conducta).

**Redactar normas** para socios, directivos, empleados y voluntarios.

Compromiso con el bien público Formar alianzas con otras OSC's Contribuir a la construcción de la política pública.

Promover solidaridad, convivencia y principios cívicos y democráticos

Uso permanente y adecuado de mecanismos de participación ciudadana

Cumplir con deberes tributarios

Contribuir a la concentración e esfuerzos con el Estado

Contribuir al fortalecimiento gremial del sector

Pugnar por el diseño y contratación de OSC's y gobierno

Buscar acción con organismos multilaterales

Ser ejemplo de honestidad, transparencia e integridad

Defender la verdad como valor

Promover la tolerancia con distintos puntos de vista

Tomar en cuenta que por lo público de la profesión, las acciones públicas y privadas con importantes

Incentivar la creación de canales de comunicación

Conducir la actividad de acuerdo con el interés del cliente

Perfeccionar la técnica.

**Transparencia y rendición de cuentas** Actuación en sólidos principios éticos en el área de Desarrollo de Fondos: confidencialidad de la información de donantes, intercambio de listado de donantes con otras instituciones, remuneraciones variables o porcentajes del donativo, etc.

Los estados financieros deben reflejar los gastos del programa, los costos estructurales y de desarrollo de fondos.

Publicar estados financieros

Rendir cuentas al donante

**Apertura y honestidad-** Analizar el criterio de designación del Consejo y las pautas contenidas en los estatutos para renovar cargos

Analizar las retribuciones de los directivos (representación, viáticos u otros beneficios)

Directivos: no contratar familiares, no contratar empresas vinculadas con directivos, empleados o familiares,

incorporar al personal por concurso abierto, realizar contrataciones evaluando tres

**Prudente aplicación de los recursos** Respeto a la voluntad del donante con respecto al uso de los fondos.

Origen legal y transparente de recursos. Analizar en qué son aplicados los fondos

### **Compromiso más allá de la ley**

- ~~///~~ Ser ejemplo de honestidad, transparencia e integridad
- ~~///~~ Defender la verdad como valor
- ~~///~~ Promover la tolerancia con distintos puntos de vista
- ~~///~~ Tomar en cuenta que por lo público de la profesión, las acciones públicas y privadas con importantes
- ~~///~~ Incentivar la creación de canales de comunicación
- ~~///~~ Conducir la actividad de acuerdo con el interés del cliente
- ~~///~~ Perfeccionar la técnica

### **El punto de partida para hacer un código**

Algunas acciones comúnmente reconocidas para promover la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de las organizaciones de la sociedad civil, según la investigación de **Mc Kinsey & Company**, “ **Valor de la transparencia en organizaciones no lucrativas.**”

- 1.- Definir medidas eficientes para determinar el cumplimiento de objetivos e impacto logrado.
- 2.- Establecer reglamentación interna que evite la corrupción.
- 3.- Facilitar el acceso permanente a la información que los donadores consideren necesaria.
- 4.- realizar evaluaciones de desempeño e impacto periódicamente y publicar los resultados.
- 5.- Contar con un auditor externo.
- 6.- Promover visitas de campo por parte de los donantes.
- 7.- Dar a conocer oportunamente la información contable.
- 8.- Dar información sobre las personas que conforman los órganos de gobierno.
- 9.- Contar con un evaluador de impacto independiente.
- 10.- Crear prácticas contables estandarizadas.

- 11.- Construir una cultura cívica que fomente los valores de apego a la ley la integridad.
- 12.- En un mundo globalizado no podemos mantenernos aislados de los estándares de competitividad internacional.

El respeto de los valores y la promoción de la integridad ayudarán a nuestras organizaciones al logro de los objetivos y la mejora de los resultados. La integridad de una organización puede ser definida como la adopción por parte de todos sus miembros de principios éticos y de honestidad, bajo el elemento clave de la constancia, para que los principios se mantengan día a día en todas las decisiones de la institución.

La creación de una cultura de transparencia y rendición de cuentas se orienta principalmente al conocimiento de las reglas fundamentales, a la toma de decisiones y a la evaluación de riesgos. La sensibilización y promoción en torno a conductas y valores éticos en las diversas organizaciones empresariales, sociales y en los gobiernos es un tema que ha cobrado una gran importancia y que cada vez tendrá más peso en el papel y la institucionalidad de las diversas organizaciones.

La Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo del Gobierno Federal (SECODAM) al respecto establece en sus publicaciones y cuadernos de divulgación algunos criterios y lineamientos para la elaboración de los Códigos de Honor, que pueden ser útiles para las organizaciones de la sociedad civil:

- 1.- La necesidad de elaborar un código debe ser compartida por los miembros de la organización.
- 2.- Para la elaboración y validación debe haber un proceso de participación abierta.
- 3.- Debe desarrollarse un programa de sensibilización y compromiso con el código.
- 4.- El cumplimiento del código no es un punto de llegada, sino el inicio de un proceso de crecimiento y mejora continuó.
- 5.- El código tiene valor porque clarifica, orienta y compromete.

Para la elaboración del código de conducta de la organización debemos considerar seis pasos fundamentales:

- 1.- Definir los valores de la organización y los principios de actuación a la luz de la misión.
- 2.- Identificar aquellas conductas que se quieran evitar y las que se desee promover.
- 3.- Redactar el código con la participación de los integrantes de la comunidad.
- 4.- Hacer un compromiso sincero y abierto de respeto al público.
- 5.- Promover la adopción del código en la vida diaria de la organización.
- 6.- Comunicar el código entre todos los actores involucrados.

### **La propuesta de Fundación Merced**

La revisión de los materiales referidos sirvió de punto de partida para el establecimiento de las diversas categorías que queríamos contemplar, para la realización de nuestro Código de Conducta. Consideramos importante definir la conducta deseada y las conductas a evitar en la interrelación con los diversos actores y ante circunstancias

particulares que se presentan en la operación diaria de la Fundación. A continuación presentamos el Código de Conducta de la Fundación Merced en su versión final.

## **Código de Conducta de la Fundación Merced**

**Considerando que Fundación Merced** es heredera de la tradición de la Familia Murguía, la cual siempre se caracterizó por una impecable responsabilidad empresarial y por su vocación de ayuda a los más desprotegidos, señalamos que nuestra misión es **servir a los más necesitados en México, para que tengan una vida digna, con énfasis en los niños y su entorno, apoyando, promoviendo e interactuando con instituciones comprometidas con nuestros valores.** Esta misión es el legado que los miembros de la Familia Munguía nos dejaron tras más de 100 años de trabajar por el desarrollo del país y de los más vulnerables.

**Considerando que la Fundación Merced** finca su Compromiso Social en el bien público con la búsqueda de alternativas innovadoras y sustentables, logrando la movilización de recursos con el mayor dividendo e impacto social, en la construcción de un país mas digno, mas justo y más equitativo para más mexicanos; contribuyendo con el sector empresarial, el gobierno y la sociedad civil para que sean cada vez más conscientes, participativos y eficaces en el combate a la pobreza.

**Considerando que un Código de Conducta** es la guía de acción institucional en la que se establecen los criterios fundamentales del ser y hacer éticos de la organización enmarcados en los principios de honestidad, responsabilidad, respeto, tolerancia, transparencia, rendición de cuentas, compromiso y servicio; promoviendo una cultura de eficacia, eficiencia y efectividad.

**Principios de Actuación.-** Desarrollamos y dirigimos nuestras acciones con honestidad, integridad, claridad y una sólida actitud de servicio en beneficio de los demás, basados en nuestros cinco principios fundamentales:

- ~~///~~ **Compromiso.** Cumplir con dedicación aquellas responsabilidades que hayamos aceptado. Estamos dispuestos a solidarizarnos con las causas que apoyamos y a dar lo mejor de nosotros en beneficio de los demás.
- ~~///~~ **Confianza.** La congruencia entre el decir y el hacer en todo lo que emprendemos nos motiva a actuar con la más estricta honestidad, asegurando la institucionalidad y continuidad de la Fundación.
- ~~///~~ **Compartir.** Nos lleva a aportar recursos económicos al alcance de nuestras posibilidades, así como nuestra experiencia y dedicación en beneficio de la gente más necesitada, que es nuestra razón de ser.
- ~~///~~ **Calidad.** Nos obliga a hacer las cosas cada vez mejor a través de un proceso de mejora continua, aplicado a todas y cada una de nuestras actividades.
- ~~///~~ **Calidez.** Significa que todo lo que hagamos debe estar rodeado de amor, reconociendo, ante todo, la dignidad de la persona sin distinción de credo religioso o inclinación política.

**Sociedad.-** Promover y fomentar los derechos fundamentales por una sociedad más justa y equitativa, en donde la vida digna sea una realidad para todos.

**Derechos humanos.-** Promover y vigilar los derechos fundamentales e internacionales: tolerancia, solidaridad, responsabilidad, equidad, género, valores espirituales, éticos, sociales, la diversidad e igualdad ante la ley y nos manifestamos en contra de la discriminación en estricto apego al respeto con quienes interactuamos.

**Cumplimiento de Leyes.-** Garantizar el cumplimiento de las leyes, estatutos, políticas, principios y estrategias internas y demás ordenamientos externos.

**Corrupción.-** evitar y denunciar, bajo cualquier circunstancia, las prácticas de corrupción.

**Consejo.-** Actuar con el más alto profesionalismo y compromiso al asumir la responsabilidad de dirección y visión de la organización, vigilando que el cumplimiento de las acciones sea congruente siempre con los valores que nos guían.

**Directivos.-** Actuar siempre con estándares de eficiencia y eficacia, sin permitir que intereses personales desvíen recursos y servicios hacia otras metas que no sean las de la organización.

**Empleados.-** Desempeñar su trabajo con el más alto compromiso con la organización y buscar la mejora continua en cada una de las acciones que se desempeñan.

**Voluntarios.-** Ofrecer talento y compromiso a favor de los demás, considerando siempre el cumplimiento de las tareas como la mayor de las responsabilidades.

**Usuarios.-** Satisfacer con eficiencia, calidad y calidez las necesidades de nuestros usuarios.

**Donativos.-** Los orígenes de los donativos que reciba Fundación Merced deben provenir de donantes cuyas acciones no atenten en contra de la calidad de vida y dignidad de la persona.

Los donativos serán otorgados de forma transparente y profesional, esperando producir con ellos el mayor dividendo social.

**Relaciones con los donantes.-** Los donantes serán atendidos de forma eficiente y recibirán la información suficiente y necesaria en los tiempos establecidos sobre el uso y destino de sus aportaciones, manteniendo la confidencialidad si así se solicita.

**Relaciones con los beneficiarios.-** Atender a los beneficiarios con absoluto respeto y dignidad, ayudándolos a construir su propio desarrollo social, humano integral y sustentable.

**Relaciones interinstitucionales.-** Formar alianzas con otras OSC's, empresas y universidades que se manejen con principios de transparencia y profesionalismo, así como con los gobiernos, agencias y agentes de cooperación, corporaciones, fundaciones y personas para contribuir a la construcción de la política pública y contribuir al fortalecimiento del sector.

**Relaciones con el gobierno.-** Proporcionar a los servidores públicos y a las diversas dependencias de los gobiernos federal, estatales y/o locales, así como internacionales, para el apoyo, atención, información, colaboración para potenciar el trabajo que beneficie a los más necesitados.

**Relaciones Comerciales.-** Garantizar ofrecer los servicios con la más alta calidad y mayor dividendo social mediante un proceso permanente de mejora continua.

**Proveedores.-** Identificar y reconocer a los mejores en su campo. Mantener relaciones sólidas y cordiales que propicien el desarrollo y cumplimiento de nuestras tareas en beneficio mutuo.

**Actividades Públicas.-** Integrarse con la sociedad civil para construir ciudadanía, generar agendas comunes orientadas a la promoción del desarrollo local, regional y nacional y para fortaleciendo el uso de mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.

**Recursos.-** Utilizar los bienes, las instalaciones, los recursos humanos y financieros institucionales sólo para los fines que ayuden al logro de los objetivos orientados al servicio de la población más necesitada, adoptando criterios de racionalidad, preservación y ahorro.

**Transparencia.-** Promover la actuación clara y sencilla para mantener relaciones armónicas e interactuar.

**Rendición de Cuentas.-** Establecer procedimientos efectivos de control interno y autorregulación, establecer mecanismos de auditorías internas y externarse informar anualmente a la sociedad del manejo de recursos y los logros alcanzados.

**Conflicto de Intereses.-** Evitar cualquier situación donde los intereses personales interfieran con los de la Institución. Cualquier situación que presente conflicto de interés deberá ser evaluada por el Comité Ejecutivo de Fundación Merced quien emitirá su dictamen para presentarlo al Consejo, cuya decisión será inapelable.

Este Código de Conducta, es de observancia obligatoria para todos los actores y entidades vinculadas a la organización y entra en vigor al día siguiente de la fecha en que sea aprobado en la reunión del Consejo Directivo de la Fundación Merced A.C.

#### **Fuentes de Información:**

1) Códigos de conducta de **México:** Asociación Mexicana de Agencias de Profesionales de Relaciones Públicas (PRORP), Asociación Mexicana de Atención a Niños con Cáncer (AMANC), Asociación Mexicana de Voluntarios AC (AMEVAC), Centros de Integración Juvenil, Código de ética GRUPO BIMBO, Códigos de Conducta (SECODAM), Códigos de Conducta Crónica, Códigos de Conducta El Economista, Códigos de Conducta Red por la Infancia y la Adolescencia, Fondo para Niños de México (CCF), Unilever. **Argentina:** Ponencia de Guillermo G. Arboleya, Diplomado Líderes Sociales U Virtual ITESM 2002. Colombia: Código de ética de las ONG's de **Colombia.** Ecuador: Código de ética de las ONG's Ambientalistas de Ecuador; **USA:** Independent Sector y la Internacional Association of Business Communicators (IABC).

2) Mc Kinsey & Company. El Valor de la transparencia en organizaciones no lucrativas. Reporte de Investigación presentado en la Reunión Anual 2002 del Centro Mexicano para la Filantropía. 26 de Nov de 2002 México DF 3) Códigos de Honor. La creación de una cultura de transparencia en las Universidades e Instituciones de Educación Superior. SECODAM México S/F 4) Construyendo un Programa de Identidad. "El papel de los códigos de conducta" Unidad de Vinculación para la Transparencia SECODAM México S/F. México DF septiembre de 2003

---

[1] El Centro Mexicano para la Filantropía cuenta con una base de datos de 7,500 organizaciones en el 2003.