



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PROGRAMA

PROMOCIÓN DE CONDUCTA RESPONSABLE EN EL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y/O LABORALES EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

(PPCR)

Junio 2007.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

ÍNDICE

PRIMERA PARTE

1.- ¿QUÉ PROBLEMÁTICA SOCIAL IDENTIFICAMOS?

- 1.1.- Introducción.
- 1.2.- Contexto Histórico.

2.- APORTES PARA UNA INTERPRETACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.

- 2.1.- La situación de “malestar”.
- 2.2.- ¿Cómo se instalan y se institucionalizan estos comportamientos?
- 2.3.- Las instituciones: valores, normas y expectativas.
- 2.4.- La importancia de los valores para una buena convivencia.
- 2.5.- Acerca del concepto de comunidad y del “espíritu comunitario”.
- 2.6.- Los Desafíos del Estado.

SEGUNDA PARTE

3.- PROPUESTA.

- 3.1.- Consideraciones Previas.
- 3.2.- Algunas Definiciones:
 - 3.2.1.- El problema
 - 3.2.2.- ¿Porqué actividades económicas y/o laborales individuales?
 - 3.2.3.- Conducta Responsable.
- 3.3.- Algunas Iniciativas en el camino del cambio

4.- EL PROGRAMA

- 4.1.- Presentación.
- 4.2.- ¿Qué nos proponemos?
- 4.3.- Objetivos.
 - 4.3.1.- Objetivo General
 - 4.3.2.- Objetivos Específicos
- 4.4.- Productos.
 - 4.4.1.- Principios Generales de Conducta Responsable.
 - 4.4.2.- Criterios Específicos para el ejercicio responsable de las actividades económicas y/o laborales en el ámbito público y privado.
 - 4.4.3.- Pautas para la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas.
- 4.5.- Estrategias de Implementación.

ANEXO I.- GLOSARIO

ANEXO II.- NORMATIVA DE REFERENCIA.

ANEXO III.- SELECCIÓN BIBLIOGRÁFICA.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRIMERA PARTE

1.- ¿QUÉ PROBLEMÁTICA SOCIAL IDENTIFICAMOS?

1.1.- Introducción.

“¿Porqué yo voy a actuar responsablemente, invirtiendo un esfuerzo mayor, si nadie cumple?”

“Mi esfuerzo no alcanza para cambiar las cosas”

Nuestra vida cotidiana en la Ciudad de Buenos Aires se ha ido transformando aceleradamente al ritmo de los cambios económicos, políticos y sociales que se produjeron en las últimas décadas. Transformaciones que han tendido gradualmente a la fragmentación social y al deterioro de la utilización del espacio público, erosionando los lazos sociales y los sentimientos de pertenencia. Se comenzó a instalar una sensación de “malestar” que se manifiesta en el aumento del escepticismo, la falta de credibilidad y la desconfianza mutua.

La generalización de estas conductas produce un *círculo vicioso*: todos sentimos que vivimos en un clima social de inseguridad y desconfianza y, como consecuencia de ello, nos sentimos cada vez más desmotivados para actuar correctamente, asumiendo el compromiso y la responsabilidad en la realización de nuestras actividades específicas. En otras palabras, la respuesta social frente a la imprevisibilidad se expresa en la búsqueda de la obtención de beneficios de manera inmediata, al menor costo posible y sin reparar en las implicancias de nuestras acciones.

Este encadenamiento de sensaciones y comportamientos corroe las redes de interdependencia mutua y atentan contra las posibilidades de establecer relaciones y compromisos a largo plazo. Predominan, por el contrario, los vínculos efímeros, fugaces, percederos –por lo tanto débiles- en función de objetivos a corto plazo, erosionándose las condiciones –tiempo y estabilidad- necesarias para la construcción de relaciones, sentimientos y valores “comunitarios”.

El crecimiento económico sostenido de los últimos años presenta un contexto propicio para revertir esta situación impulsando y fomentando una



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

recuperación de una sociabilidad basada en el compromiso y la conducta responsable como un primer paso de un cambio cultural tendiente a mejorar la calidad de vida en la Ciudad.

Para ello, es sin duda, importante conocer y respetar las leyes, estatutos y / o normas que pautan e indican qué hacer y qué no hacer. Pero también se requiere algo más, un plus, referido a un cambio en nuestras actitudes y comportamientos que permita iniciar un encadenamiento de ventajas económicas y sociales.

1.2.- Contexto Histórico.

En nuestro país y particularmente en la Ciudad de Buenos Aires, se han producido profundas transformaciones económicas, políticas y sociales. Un aspecto fundamental que tuvo un impacto desestabilizador fueron las sucesivas crisis económicas de las últimas décadas y sus consecuencias en la estructura social.

Los impactos sociales de la crisis económica fueron profundamente regresivos: se registró un vertiginoso aumento de los índices de pobreza e indigencia que pusieron de manifiesto procesos de fragmentación, polarización y exclusión social.

Como parte de los procesos anteriores, la aparición de los *nuevos* pobres – el empobrecimiento acelerado de importantes fracciones medias- acentuó los efectos desestabilizadores en la estructura social. En efecto, se produce un quiebre en los sectores medios que constituían un eje integrador de la sociedad argentina.

El fenómeno del desempleo y la precarización del mundo laboral -las nuevas modalidades de contratación, el aumento del empleo informal- tuvieron consecuencias que van más allá del deterioro económico. Implicaron una desestabilización de reglas de juego de la vida en sociedad. Esto afectó las relaciones de cooperación, las expectativas positivas hacia el futuro, dando lugar a un resquebrajamiento de los lazos sociales, una sensación de malestar, frustración, pérdida de parámetros para elaborar proyectos personales y familiares y la reproducción de actitudes individualistas.

Todos estos fenómenos de crecimiento de la pobreza y de precarización del mercado de trabajo se tradujeron en vulnerabilidad social, esto es, la desprotección social, la generalización de situaciones de riesgo y el debilitamiento de los vínculos sociales que posibilitan sentimientos de pertenencia.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Pero los procesos con impacto desestabilizador no fueron sólo económicos, también político institucional y cultural contribuyendo al debilitamiento de los valores como guía de nuestros comportamientos. La clara inestabilidad político institucional y la falta de continuidad en las políticas públicas presentaron un escenario propicio para la desmotivación frente a la búsqueda de desafíos comunes, la participación política y la crisis de credibilidad en general. La reciente crisis de 2001 si bien implicó una conmoción institucional, económica y financiera, por otro lado motivó el surgimiento de movimientos sociales caracterizados por su espontaneidad, unidos por intereses comunes. Así surgen grupos de vecinos que se reúnen en asambleas barriales, ahorristas que realizan demostraciones ante entidades bancarias y distintos grupos que reclaman por el reconocimiento de sus derechos. Un sentimiento de asociación parecía resurgir.

Ya en 2007 la problemática social identificada: el deterioro en el ejercicio de los valores, la crisis de legitimidad, el resurgimiento de la falta de confianza en las relaciones cotidianas, el deterioro de la cultura del trabajo y la caracterización del buen vecino como atributos positivos de la identidad social e individual de cada uno siguen siendo cuestiones pendientes.

2.- Aportes para una interpretación de la problemática.

2.1. La situación de “malestar”

El “malestar” social que enfrentamos quienes vivimos y/o trabajamos en la Ciudad está conformado por múltiples situaciones que lo producen y retroalimentan tales como el incumplimiento de las normas y de los compromisos informales.

La tendencia al no cumplimiento de las normas, leyes y procedimientos que regulan la realización de distintas actividades ya forman parte de nuestra vida cotidiana. Así, la figura de la evasión, trasgresión, y/o violación de la normativa, se convierte en moneda corriente.

Al mismo tiempo, nos interesa concentrarnos en la falta de compromiso con las tareas que cada uno realiza en el marco de un relajamiento general con los compromisos informales.

El debilitamiento del principio de responsabilidad en las distintas prácticas, especialmente las referidas al ámbito económico deriva inevitablemente en la desconfianza en los otros y la desvalorización del esfuerzo individual generando el “malestar” social.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

2.2. ¿Cómo se instalan y se institucionalizan estos comportamientos?

Las personas, en la vida cotidiana, construyen y acumulan conocimientos, capacidades y experiencias. Estos desarrollos conforman elementos centrales de las costumbres que conjuntamente con las normas, constituyen los marcos de referencia que pautan las conductas de las personas.

En este sentido se van construyendo los diferentes roles sociales: acciones, actitudes, condiciones y contextos que se esperan en relación a una determinada actividad. A medida que las personas desempeñan dichos roles, se organizan rutinas en relación a las tareas. Estos son procesos de habituación que reducen los espacios de elección y decisión evitando examinar a cada paso cómo y por qué realizar las tareas. De esta manera se reproduce una cierta forma de desarrollar la actividad -que resulta exitosa por ejemplo porque implica menos tiempo y esfuerzo- institucionalizando prácticas, construyendo instituciones. Así pues, cada uno en el trabajo, adopta una determinada manera de realizar las tareas en relación a los procedimientos, tiempos y coordinación con otros.

En nuestra sociedad y frente a las sucesivas crisis se desarrollaron nuevas prácticas sociales que se fueron distanciando de las expectativas y valores que gozaban de consenso.

La falta de compromiso con las tareas que realizamos y con los demás se actualiza en cada intercambio. Las conductas y actitudes propias y ajenas confirman y refuerzan la sensación de malestar.

Estas nuevas prácticas originadas como reacción frente a una situación de crisis, se instalan, se internalizan, y muchas veces se pierde de vista su origen social, su proceso de construcción, naturalizándolas. Además comienzan a reproducirse y transmitirse a las nuevas generaciones. Se van desarrollando así, a través de la institucionalización y habituación, nuevas prácticas sociales, roles y expectativas frente a esos roles.

2.3.- Las instituciones: valores, normas y expectativas.

Las instituciones articulan (i) valores y principios que guían la acción en virtud del bien colectivo e individual, (ii) normas que fijan qué hacer y qué no hacer en consonancia con los valores, al mismo tiempo que establecen sanciones para quienes no se atengan a las mismas, (iii) expectativas en relación a los roles que se desarrollan en dicha institución. Es decir que las



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

actividades y tareas se realizarán de acuerdo a lo esperado. Estos tres aspectos conjuntamente guían la conducta de las personas y las relaciones de unos con otros.

Es interesante señalar que el cumplimiento de las normas se asienta no sólo en las sanciones sino en compartir y considerar los valores que legitiman, justifican y dotan de sentido el orden institucional.

Las sociedades donde se dan estos procesos de integración social se enfrentan sin embargo, especialmente en épocas de grandes cambios, a contradicciones y tensiones. Por un lado, aunque los sujetos se ajusten a los ordenamientos institucionalizados – valores, normas y expectativas-, se abre siempre un espacio de indeterminación que responde a las subjetividades. Estas subjetividades que se derivan de intereses particulares se traducen en desacoples, fricciones, reorientaciones en la acción. Esto no constituye un problema, sino que es propio de la dinámica social. Por otro lado, también suele producirse una inadecuación, un desajuste de las propias reglas que rigen la vida social.

Los cambios en los ámbitos económicos, políticos y sociales en nuestro país y en particular en la Ciudad, atravesaron todos los órdenes institucionales. Se desestabilizaron las normas y expectativas sociales, al mismo tiempo que fueron debilitando socialmente los valores como principios que guían la acción.

La interpretación aquí es que nuestra sociedad, si bien ha experimentado estos cambios, los valores y principios mantienen su vigencia si bien “alejados” muchas veces de los comportamientos cotidianos.

2.4.- La importancia de los valores para una buena convivencia.

Los **valores** son pautas y guías de nuestra conducta. Un individuo crece y se desarrolla en sociedad incorporando conceptos acerca de lo bueno y lo malo, lo deseable y no deseable y en función de estas orientaciones, establece un juicio valorativo acerca de su conducta y la de otros. Los valores son principios reguladores de la conducta, que atienden, por una parte, las necesidades de las personas y por la otra, las necesidades sociales.

Para una buena convivencia el valor de la **responsabilidad** y su consecuencia la **confianza** son fundamentales. La confianza se construye sobre la base de experiencias previas y rara vez como simples buenas intenciones. Se basa esencialmente en expectativas ancladas en las experiencias del pasado. Es el resultado de relaciones sociales concretas, de reciprocidades efectivas y de las obligaciones inherentes, que nos permiten



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

predecir, aunque siempre con algún margen de riesgo, que se cumplirán nuestras expectativas.

Así por ejemplo cuando hacemos nuestras compras necesitamos confiar en que los alimentos que están en las góndolas del supermercado están en buenas condiciones; necesitamos confiar en que las personas que trabajan en dicho establecimiento son responsables en su trabajo. Actualmente por el contrario, desconfiamos de que las personas actúen responsablemente. De hecho, **la responsabilidad como principio que guía la acción ha ido perdiendo centralidad.**

Aclaremos también que a través de la historia, los individuos cuestionan, modifican o revalorizan el sentido o la vigencia de algunos valores. El compromiso o el cuestionamiento individual puede luego cristalizarse en la institucionalización de nuevos valores.

2.5.- Comunidad y “espíritu comunitario”

Para promover la buena convivencia regida por valores compartidos a la que hacemos referencia, resulta necesario reflexionar acerca del concepto de comunidad y de espíritu comunitario.

Una comunidad se origina en el sentimiento subjetivo de las personas de formar parte de un todo compartiendo intereses comunes. La comunidad revaloriza y exalta los atributos compartidos de sus miembros, hay un todo anterior y superior a las partes. Las relaciones embebidas en el “espíritu comunitario” son relaciones que reafirman valores y sentimientos comunes. Cuando las personas se asientan sobre un territorio más reducido las relaciones se desarrollan con mayor fluidez beneficiando el nacimiento de lazos afectivos y la reproducción de una tradición, de costumbres. La voluntad de participación, el sentimiento de apropiación y pertenencia son características del espíritu comunitario.

Paralelamente, las sociedades se asientan sobre relaciones sociales donde las relaciones se basan en un intento por lograr un equilibrio racional de los intereses. Por ende, descansa en un acuerdo de voluntades racionales recíprocas. El hombre es más autónomo frente al todo aunque también más anónimo.

Los conceptos de sociedad y comunidad se entremezclan en la conformación de las ciudades modernas donde existen espacios sociales y ámbitos territoriales que mantienen vigentes e impulsan el espíritu comunitario como clave para promover las interacciones más ricas y fluidas. El balanceamiento de los ingredientes de una u otra brindará mayor seguridad a los integrantes del grupo o no.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

La comunidad se caracteriza por las relaciones cercanas, el respeto y consideración hacia los otros. En las grandes ciudades como Buenos Aires, si bien son heterogéneas y predomina el anonimato, consideramos que se puede recrear y promover el espíritu comunitario. En este sentido, las actividades económicas y/o laborales brindan una oportunidad para esta recreación ya que implican relaciones de intercambio donde las personas se ponen en contacto directo, cara a cara, se ponen en juego compromisos y responsabilidades y donde la acción tiene un impacto sobre los otros.

2.5.- Los Desafíos del Estado

El Estado conforma una institución que garantiza el bien común protegiendo el ejercicio de los derechos y desarrollando funciones de control del cumplimiento de las leyes. Asimismo, cuenta con múltiples herramientas para promover y facilitar la institución de prácticas sociales que contribuyan a recuperar los valores comunitarios, las conductas responsables y reestablecer el clima de confianza.

En este sentido, el Estado debe asumir dos desafíos. En primer lugar, enfrentar la crisis de credibilidad de la sociedad hacia el propio Estado. Para ello, debe transparentar la gestión, estableciendo reglas de juego claras y sencillas ejerciendo sus funciones de manera eficiente y eficaz, con vocación de servicio, promoviendo políticas públicas que generen economía de gastos y seguridad en las actividades.

En segundo lugar, debe asumir un liderazgo en la promoción de la conducta responsable individual para re-crear un clima de mayor confianza.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

SEGUNDA PARTE

3.- LA PROPUESTA.

3.1. Consideraciones Previas.

En sociedades con una alta diversidad social, cultural y política como así también con una determinada desigualdad económica es necesario vincular los mecanismos que fortalecen la imagen de “nosotros” con la imagen del “otro” necesariamente anónimo. En este sentido, es un esfuerzo más complejo que los mecanismos que operan fortaleciendo vínculos en grupos de pertenencia más pequeños y/u homogéneos. Esta articulación entre un “nosotros” y “otros” requiere invocar sentimientos y valores que permitan construir nuevos vínculos de pertenencia, a partir de la identificación del “otro anónimo” como parte de una comunidad democrática.

La problemática identificada y analizada en los puntos anteriores atraviesa todos los sectores socio-económicos, si bien con expresiones y peculiaridades propias.

Contribuir al mejoramiento de los vínculos sociales tendiendo al bienestar y calidad de vida, constituye sin duda un desafío tan importante como impostergable para la Ciudad de Buenos Aires. En efecto, el Estado, es responsable del bienestar general contando con los mecanismos necesarios para ello. Constituye un actor clave para promover la recuperación de un clima de mayor responsabilidad y confianza, impulsando la reconstrucción de la sociabilidad, instando a la reflexión y proponiendo líneas de acción.

Entre las múltiples iniciativas que desde el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se pueden desplegar, este documento se centra en la promoción de la conducta responsable en la realización de un tipo particular de actividades. Focalizamos en aquellas referidas a las tareas específicas que cada uno realiza en su trabajo, actividades que aquí denominamos *económicas y/o laborales*.

Tomamos la promoción de la conducta responsable como punto de partida para revertir la situación de desconfianza y no respeto por las normas. En este sentido, la generalización de las conductas responsables permite iniciar un



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

círculo virtuoso que a través del tiempo se desarrollará, consolidará e institucionalizará.

Esta propuesta expresa un aporte desde el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Constituye un producto del trabajo de un equipo conformado por profesionales independientes y funcionarios de distintas áreas con incumbencia en la materia.

3.2. Algunas Definiciones.

3.2.1.- El Problema.

El problema que da origen al programa se refiere a la falta de conducta responsable en el desempeño de actividades económicas y/o laborales de las personas que viven y/o trabajan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que se manifiesta en los siguientes aspectos:

- (i) incumplimiento de normas;
- (ii) desvalorización de los compromisos informales;
- (iii) negligencia, no tener en cuenta las consecuencias de nuestras acciones sobre los otros y el medioambiente.

3.2.2.- ¿Por qué actividades económicas y/o laborales individuales?

Nos centramos en las **actividades económicas y/o laborales** puesto que nos permiten dirigirnos a todas las personas que realizan tareas que tienen un impacto sobre los otros, que ponen en juego las redes de interdependencia mutua. La mayor parte de las relaciones e intercambios cotidianos que se establecen en esta Ciudad están atravesados por alguna actividad económica.

Entendemos por actividades económicas y/o laborales a las tareas que cada persona realiza en su trabajo u ocupación bajo las diferentes modalidades: en relación de dependencia, cuenta propia, empleador; sean estas remuneradas o no. Se incluyen por tanto a situaciones tan variadas como empleados administrativos, operarios, emprendedores, prestadores de servicios de reparación, profesionales, comerciantes, agentes del sector público y trabajadores voluntarios. Estas actividades se caracterizan por:

- Estar *reguladas* por procedimientos y normas legales, estándares de calidad de producto o servicio.
- Ser *socialmente reconocidas*, pautadas, que constituyen roles y funciones que implican un impacto sobre los otros (su vida y su



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

bienestar) y que por tanto generan expectativas e implican compromisos informales.

Asimismo, nos referimos al **desempeño individual** de estas actividades puesto que consideramos necesario reforzar el compromiso personal con la tarea que cada uno realiza, sea esta remunerada o no.

En suma, el sujeto al que nos referimos no es la organización, empresa o comercio sino cada uno de los individuos. Pretendemos acotarnos a un nivel más micro: al compromiso individual que cada persona asume al realizar su trabajo específico.

3.2.3. Conducta Responsable.

En este documento retomamos el concepto de **Responsabilidad** en sentido amplio que incluye (i) asumir las consecuencias (sanciones, multas, indemnizaciones) de las acciones que uno realiza; (ii) evaluar de manera preventiva el impacto de nuestras acciones especial, pero no exclusivamente, en relación a la seguridad de los otros.

Son responsables las personas que cumplen y se atienen a los deberes propios de su condición, profesión o situación, los que son capaces de prever las consecuencias de sus actos y planificar su comportamiento.

Nuestro concepto de **conducta responsable en el ejercicio de las actividades económicas y/o laborales** entonces, refiere a (i) cumplir con las normas que regulan las actividades, (ii) atender los compromisos informales que implican dichas actividades y (iii) considerar las consecuencias sobre los otros como un principio que guíe la acción.

La conducta responsable: *“hacer lo que se espera que hagamos”, “hacer las cosas bien”* constituye una clave para transformar el círculo vicioso en un círculo virtuoso. La generalización de la conducta responsable en el ejercicio de las actividades económicas y/o laborales sostenida en el tiempo implica importantes ventajas sociales. Alimenta la previsibilidad de los comportamientos, fortalece los vínculos y sentimientos comunitarios generando un clima de mayor confianza en beneficio de una mejora en la calidad de vida.

3.3.- Algunas Iniciativas en el camino del cambio.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires existen ONGs que trabajan con el propósito de fortalecer los lazos sociales. En este sentido, promueven valores y principios a través de la realización de campañas de difusión y de diferentes



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

actividades conjuntas con otras instituciones como por ejemplo escuelas, empresas y organismos del Estado.

El crecimiento sostenido de estas iniciativas pone de manifiesto el interés por parte de la sociedad en generar un cambio que revierta esta situación de malestar.

En este sentido, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, también ha desarrollado programas que persiguen una mejora general en la calidad de vida de los vecinos de la Ciudad.

- Actitud Buenos Aires se focaliza en fortalecer las relaciones de vecindad y convivencia urbana.
- Programa “Compromiso Social Empresario” de la Subsecretaría de Promoción e Integración del Ministerio de Derechos Humanos y Sociales se propone instalar el concepto de Responsabilidad Empresaria. Promueve la articulación entre empresas, ONGs y el Estado consolidando estrategias de trabajo conjunto y cooperativo que generen nuevos y mejores valores sociales.
- La “Campaña Reglas Básicas de Convivencia” es una campaña de carácter social organizada conjuntamente por el Programa de Responsabilidad Social, de la Secretaría General y la Asociación Argentina por la Infancia. El mismo, busca fortalecer la solidaridad social, la concientización de derechos y la difusión de técnicas para la resolución pacífica de conflictos.

Estos proyectos constituyen iniciativas importantes para mejorar la calidad de vida en la CABA. Nuestra propuesta retoma su espíritu en cuanto a la promoción de valores, para la puesta en marcha de un Programa, que impulsa un cambio en el desarrollo de las actividades económicas a partir de la incorporación de pautas de conducta responsable.

4.- EL PROGRAMA.

4.1. Presentación.

Tal como fuera descripto en la Primera Parte de este documento, en nuestro país, y especialmente en la Ciudad de Buenos Aires, se ha ido instalando un clima de inseguridad y desconfianza. No nos referimos aquí a la inseguridad física producida por el incremento de delitos, sino a la inseguridad de unos



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

hacia otros. En relación a esta situación, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se ha propuesto la promoción de la Conducta Responsable en el ejercicio de las actividades económicas y/o laborales como un dispositivo estratégico para revertir este clima.

Con el propósito de instalar el tema de Conducta Responsable en la agenda social se elaboró este documento que analiza la problemática, y argumenta sobre las ventajas sociales de promover dicha conducta. Todo ello en sintonía con las iniciativas privadas de responsabilidad social a nivel de empresas y diferentes tipos de organizaciones.

Esta propuesta articula la normativa existente con las buenas prácticas que contribuyen al fortalecimiento del Estado de Derecho y no establece obligaciones de comportamientos exigibles y pasibles de ser sancionados, sino principios rectores y estándares de conducta esperables.

La estrategia central de este Programa será la difusión de Principios y Valores de lo que en este documento se define como Conducta Responsable.

4.2. ¿Qué nos proponemos?

Este Programa centra su atención en la promoción y difusión de la Conducta Responsable en el ejercicio de las actividades económicas y/o laborales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tomando como antecedentes los Códigos de Ética Profesional, el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresaria/Corporativa y el paradigma de las Buenas Prácticas.

Las iniciativas mencionadas comparten un respeto por los marcos legales y un compromiso con la puesta en práctica de valores. Si bien este Programa se orienta en el mismo sentido, todas estas propuestas se diferencian en sus respectivos alcances. Los Códigos de Ética Profesional se dirigen a los miembros que integran las organizaciones colegiadas que los elaboran, en el caso de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria ó Corporativa se relacionan con los compromisos que asume la empresa frente a la comunidad y el medio ambiente. Los Código de Buenas Prácticas también son elaborados por organizaciones y se refieren a los procedimientos en relación con los empleados, clientes, proveedores. Por último nuestra propuesta se orienta a las personas en el ejercicio individual de las actividades económicas y/o laborales.

Este Programa presenta tres productos y una serie de estrategias de implementación que ponen en acción la promoción de la Conducta Responsable. El primer producto está integrado por un Principio Rector y un conjunto de Principios Generales. En segundo lugar, elaboramos Criterios que



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

guían el ejercicio de actividades económicas aplicando los principios generales desarrollados en el primer producto. El tercero está conformado por lineamientos generales para la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas utilizando los Principios Generales y Criterios Específicos del segundo producto.

La aplicación de este tipo de principios al ejercicio individual de las actividades económicas constituye nuestro desafío, puesto que contribuyen a mejorar la calidad de los bienes y servicios que se proveen y prestan. Y por ende, redundará en una mejora de la calidad de vida.

4.3.- Objetivos.

4.3.1. Objetivo General.

El objetivo general de este Programa es mejorar la calidad de vida en la Ciudad a través de la promoción de la conducta responsable en el ejercicio individual de las actividades económicas y/o laborales.

4.3.2. Objetivos Específicos:

1. Proponer Principios Generales de Conducta Responsable.
2. Proponer Criterios Específicos de Conducta Responsable en el ejercicio individual de las actividades económicas y/o laborales.
3. Proponer Pautas para la elaboración de un Código de Buenas Prácticas.
4. Proponer Estrategias para la implementación del Programa.

4.4.- Productos.

4.4.1. Principios Generales de Conducta Responsable.

Los principios generales que aquí se proponen recuperan valores universales que si bien están presentes en nuestra sociedad, en los últimos años han ido debilitándose en tanto principios rectores de nuestras acciones. En las sociedades donde estos principios son tenidos en cuenta, es decir, guían el comportamiento de las personas, se observan mayores niveles de confianza y respeto repercutiendo en una mejor calidad de vida.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Principios Generales de Conducta Responsable

Principio Rector: La responsabilidad.

Responsabilidad en sentido amplio, esto es, no sólo asumir las consecuencias (sanciones, multas, indemnizaciones) de la actividad que uno realiza, sino también evaluar de manera preventiva el impacto de nuestras acciones en relación con la seguridad de los otros, considerando esta evaluación como un principio que guíe la acción.

Constituye una “autoexigencia” que se propone cumplir con las funciones y obligaciones como así también, estar en permanente disposición de “rendir cuentas” en relación con la labor asumida.

Principios Generales:

- **Honestidad:** sinceridad y veracidad en la realización de las tareas, de modo que las prácticas en cuestión fomenten la credibilidad y la confianza mutua. La honestidad alimenta la capacidad para desempeñar cualquier actividad de una forma veraz y sin perjudicar a nadie, “sin trampas”.
- **Respeto:** Reconocer en el otro sus derechos y dignidad. Principio básico para la buena convivencia. Es un valor inseparable de la tolerancia, la confianza y la lealtad. Implica el respeto por uno mismo, los otros y el medio.
- **Compromiso:** es una obligación para con uno mismo que debe guiar la realización de las actividades. Implica aceptar nuestra responsabilidad, dar cumplimiento a los deberes y obligaciones, “hacer lo que se espera de uno”. Cumplir con la palabra empeñada.
- **Solidaridad:** es identificarse uno mismo y nuestras actividades como parte integrante de un todo, esto es, de la comunidad. Constituye uno de los ejes centrales en la recuperación de nuestras costumbres, valores y sociabilidad.

4.4.2. Criterios Específicos para el ejercicio responsable de las actividades económicas y/o laborales en el ámbito público y privado.

Elaboramos los siguientes criterios tomando los Principios Generales anteriores y aplicándolos al ejercicio individual de las actividades económicas y/o laborales tanto para el ámbito público como privado. Incluimos un criterio adicional para los agentes públicos.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Criterios Específicos para el ejercicio responsable de las actividades económicas y/o laborales en el ámbito público y privado.

- **Legalidad.** Las personas deben conocer, respetar y cumplir las leyes y reglamentaciones que regulan las actividades económicas que desarrollan.
- **Seguridad.** Es la prevención y protección frente a situaciones riesgosas. Comprometerse con respetar el derecho a la seguridad como un derecho humano básico. Ejercer una “conducta segura” con respecto a uno mismo, a los otros y al medio ambiente. Brindar la tranquilidad de sentirse “en buenas manos”.
- **Transparencia.** Cada persona debe ofrecer toda la información necesaria que involucra el desarrollo de su tarea. Remite asimismo a la rendición de cuentas sobre dicha tarea.
- **Calidad.** Definir y hacer explícitos los estándares de calidad de los bienes y servicios que se producen o prestan. Cumplir efectivamente con dichos criterios. Asimismo incorporar la efectiva satisfacción del cliente/usuario como una exigencia complementaria.
- **Lealtad.** Tener conciencia de lo que hacemos, es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Actuar en congruencia con la palabra dada.
- **Idoneidad.** Estar capacitado para la tarea que se realiza, demostrando en todas las acciones el conocimiento, capacidades y experiencia que se requieren para el cumplimiento de las funciones que implican dicha actividad.

Para agentes y funcionarios públicos.

- **Eficiencia, eficacia:** atiende a la utilización clara y responsable de los recursos del Estado en el ejercicio de las actividades. Permanente predisposición para rendir cuentas y dar respuesta públicamente sobre la gestión y sus resultados. Este compromiso está respaldado por un sistema administrativo claro, estructurado sobre la base de métodos, procedimientos y principios éticos.

4.4.3. Pautas para la elaboración Códigos de Buenas Prácticas.

Este Programa impulsa la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas para aquellas actividades que no los tengan, adecuando los Principios Generales y los Criterios Específicos detallados anteriormente a los procedimientos y acciones concretas. La implementación de estos Códigos promueve que cada persona en su trabajo –incluyendo tanto al empleado, operario, empleador, prestador independiente de servicios, voluntarios, agentes públicos, más allá de los diferentes tipos de responsabilidades y normativas que los regulan– respete los procedimientos actúe responsablemente, de manera comprometida y conciente de los efectos de sus acciones. Estas prácticas sostenidas en el



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

tiempo no sólo logran construir un mejor clima social sino que también reditúan en beneficios económicos. Con este propósito se proponen aquí lineamientos generales para la elaboración de dichos Códigos.

| Pautas para elaborar Códigos de Buenas Prácticas | |
|---|--|
| <p>1 LEGALIDAD</p> <p>Cumplir con los procedimientos formales requeridos en la actividad específica que cada uno realiza. Observar y hacer observar las leyes y reglamentos que regulan dicha actividad.</p> | <p>6 GARANTIA</p> <p>Constituirse en garante de la propia actividad asumiendo la responsabilidad por errores, como un mecanismo para favorecer la credibilidad y confianza.</p> |
| <p>2 RESPETO</p> <p>Debe primar una relación de buen trato, reconocimiento, cordialidad y espíritu de servicio hacia los otros en el ejercicio de las actividades económicas.</p> | <p>7 CALIDAD</p> <p>Cumplir con los requisitos de los estándares de calidad del producto o servicio.</p> |
| <p>3 ÉTICA PROFESIONAL</p> <p>Observar los deberes y procedimientos establecidos en los Códigos de Ética Profesional existentes.</p> | <p>8 IDONEIDAD</p> <p>Estar capacitado para desarrollar las tareas e incorporar mecanismos de actualización.</p> |
| <p>4 SEGURIDAD</p> <p>Promover “Conducta segura”, que la preocupación por el otro guíe la acción. Extremar recaudos para controlar y disminuir situaciones de riesgo. Brindar información para la prevención de accidentes y emergencias.</p> | <p>9 SATISFACCION AL CLIENTE</p> <p>Promover mecanismos, herramientas de medición o registro de conformidad y feedback (como alternativa al control). La conducta debe orientarse a la satisfacción del usuario /cliente teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.</p> |
| <p>5 TRANSPARENCIA</p> <p>Brindar información veraz acerca de los costos, insumos, procedimientos y calidad del producto y/o servicio. En el caso de los agentes y funcionarios públicos, tanto los procedimientos de la administración, como el manejo de los recursos financieros deberán ser de público conocimiento. Brindar de manera sencilla y accesible dicha información.</p> | <p>10 HONESTIDAD</p> <p>Comprometerse a realizar la tarea específica “sin trampas”, como una autoexigencia que permita aumentar la credibilidad en los comportamientos de las personas.</p> |
| | <p>11 LEALTAD</p> <p>Explicitar las condiciones y características de los bienes y servicios. Responder a las expectativas de los clientes según la promesa dada.</p> |



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

4.5. Estrategias de Implementación.

El Estado asume a través de este Programa el liderazgo en la promoción de la Conducta Responsable en el ejercicio de las actividades económicas y/o laborales en la Ciudad.

En este sentido, la primera iniciativa será desarrollar una estrategia comunicacional dirigida a todos los que viven o trabajan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que permita instalar socialmente los Principios Generales de Conducta Responsable como así también los Criterios Específicos para el ejercicio responsable de las actividades económicas y/o laborales.

En segundo lugar, el Estado propone las siguientes estrategias de implementación del Programa de Conducta Responsable:

Estrategias de Difusión complementarias

Desarrollar:

- Talleres de difusión y discusión del Programa.
- Un portal en internet para la difusión del Programa y de los nuevos Códigos de Buenas Prácticas que se vayan generando.

Otras estrategias para la promoción de Conducta Responsable:

- Organización y desarrollo de talleres de capacitación en Conducta Responsable.
- Asesoramiento y orientación para la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas.
- Capacitación y promoción de los Principios Generales de Conducta Responsable como así también los Criterios Específicos para el ejercicio responsable de las actividades económicas y/o laborales en las Escuelas Medias, Técnicas y Universidades.
- Creación de un organismo de coordinación y certificación de Conducta Responsable



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

ANEXO I GLOSARIO

Ciudad: Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ciudadano: personas nacidas en un territorio nacional o que han adoptado la nacionalidad de un lugar, mayores de 18 años con capacidad para ejercer los derechos civiles. El presente Programa comprende no sólo a los ciudadanos sino también a todo el universo que habita o trabaja en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Comunidad: asociación en el cual predomina la voluntad natural. Su unidad se basa en un conjunto que surge espontáneamente. Las relaciones comunitarias son de ligamen afectivo, personal, clánico, familiar, tribal, hasta nacional o nacionalista . Los hombres se tratan los unos a los otros como fines en sí. La nación es un concepto comunitario.

Responsabilidad: (en sentido amplio) asumir las consecuencias evaluando .el impacto de nuestras acciones para la toma de decisiones.

Sociedad: comunidad formada y condicionada por la voluntad racional. Las relaciones asociativas son instrumentales, racionales, estratégicas, tácticas. El Estado es un concepto social.

Valores: conjunto de cualidades que hacen que una persona o cosa sea apreciada. Los valores se concretan en comportamientos específicos, en predisposiciones y actitudes hacia el mundo y hacia las demás personas. Los valores son pautas y guías de nuestra conducta, principios reguladores que atienden, por una parte, a las necesidades de las personas y por la otra, las necesidades sociales



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

ANEXO II SELECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

Aronskind, Ricardo. *¿Más cerca o más lejos del desarrollo? Transformaciones económicas en los '90*, Buenos Aires, Libros del Rojas UBA, 2001, 1ra edición.

Aspiazu, Daniel y Nochteff, Hugo. *El Desarrollo Ausente...*, Buenos Aires, Tesis Grupo Editorial Norma S.A., 1995, 2da edición.

Augé, Marc: *Los "no lugares". Espacios del anonimato*, Editorial Gedisa, España, 1995.

Auyero, Javier. *La Política de los pobres*, Buenos Aires, Editorial Manantial, 2001.

Basualdo, Eduardo. *Sistema político y modelo de acumulación en la Argentina*, Buenos Aires, Universidad Nacional de Quilmes, 2002, 2da edición.

Basualdo, Eduardo. *Concentración y Centralización del capital en la Argentina durante la década del noventa*, Buenos Aires, Universidad Nacional de Quilmes, 2000, 1ra edición.

Bauman, Zygmunt, *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*, Editorial siglo XXI, Buenos Aires, 2003.

Bauman, Zygmunt. *La globalización, consecuencias humanas*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica de Argentina S.A., 1999.

Berger, Peter y Luckmann, Thomas. *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu editores S.A., 1994.

Borja, Jordi, *Espacio público y espacio político*, La ciudad conquistada. Madrid: Alianza Editorial, 2003.

Bourdieu, Pierre: "Los Tres Estados del Capital Cultural", en Revista *Sociológica*, año 2, Nº 5, UAM-Azcapotzalco, México, 1987.

Castel, Robert. "De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso", en Revista *Archipiélago* Nº 21 Madrid, 1995.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Castel, Robert. *La inseguridad social, ¿Qué es estar protegido?*, Buenos Aires, Ediciones Manantial, 2004.

Escudero, Juan Carlos, "La crisis urbana" Ponencia, Anales del 6º Encuentro Científico sobre el Medio Ambiente.

Fabelo, José Ramón. *La formación de valores en las nuevas generaciones.* -- La Habana: Ed Ciencias Sociales, 1996.

Fabelo, José Ramón. *Práctica, Conocimiento y Valoración.*—La Habana: Ed Ciencias Sociales, 1982.

Goffman, Irving: *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu editores, 1986.

Kessler, Gabriel. "Algunas implicancias de la experiencia de la desocupación para el individuo y la familia", en *Sin Trabajo. Las Características del Desempleo y sus Efectos en la Sociedad Argentina*. Compilado por Luís Beccaria y Néstor López, Buenos Aires, UNICEF/Losada, 1996.

Mendez, Ricardo: *Geografía Económica. La lógica espacial del capitalismo global*, Barcelona, Editorial Ariel, 1997.

Merklen, Denis. *Pobres Urbanos: Las clases populares en la era democrática argentina 1983-2003*, Buenos Aires, Editorial Gorla, 2005.

Minujín, Alberto y Kessler Gabriel. *La nueva pobreza en Argentina*, Buenos Aires, Editorial Planeta, 1995.

Rodríguez, Zaira. *Filosofía Ciencia y Valor.* ---. La Habana: Ed Ciencias Sociales, 1989.

Sennet, Richard. *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Barcelona, Editorial Anagrama S.A., 2000.

Sidicaro, Ricardo. "Las desintegraciones institucionales argentinas y sus consecuencias sociales", *Revista Punto de vista*, N° 72, Abril, 2002.

Tönnies: artículo *Gemeinschaft und Gesellschaft*, publicado en el *Handwörterbuch der Soziologie*, editado por A.Vierkandt (1931), y en el cual resume las doctrinas expuestas en su libro del año 1887.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

NORMATIVA

Constitución de la Nación Argentina (1994).

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ley para la Promoción de Valores y Cultura de la Legalidad del Estado de Nuevo León, México.

Ley 1964. Sistema de Promoción de la Igualdad entre Derechos y Obligaciones.

Ley 22.802. Lealtad Comercial.

Ley 24.240. Defensa del Consumidor.

Ley 25.156. Defensa de la Competencia.

Códigos de Buenas Prácticas Comerciales.

Códigos de Ética Profesional.

Declaración Universal de los Derechos Humanos, Naciones Unidas.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Comisión Redactora D. 1332/GCABA/2005

Coordinación General: Dr. Alberto Meza

Proyecto: Programa de Promoción de Conductas Responsables en el ejercicio de las actividades económicas y/o laborales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Subcomisión Programa de Conductas Responsables

Consultores Técnicos:

Lic. María Carla Bertotti Consultora Externa. Universidad de Buenos Aires.

Lic. Estela Cosentino. Consultora Externa Honoraria. Universidad del Salvador.

Sra. Nancy L. Justiniano Méndez. Consultora Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Dra. María Susana Dri. Representante de la Subcomisión de Técnica Legislativa e Investigación Comparada.

Administración y Logística:

Loray, Gerónimo

Loray, Guido

Machinea, Juan Pablo