

DECLARACIÓN DE VALORES
DE LOS CENTROS DEL INSTITUTO
DE RELIGIOSAS DE SAN JOSÉ DE GERONA

ÍNDICE

Presentación	5
Introducción	7
Proceso de elaboración del documento	8
Nuestros valores en la práctica	11
Servicio	11
<i>Conductas acordes con el valor del servicio</i>	11
<i>Conductas que debemos evitar</i>	12
Acogida	12
<i>Conductas acordes con el valor de la acogida</i>	12
<i>Conductas que debemos evitar</i>	13
Respeto	13
<i>Conductas acordes con el valor del respeto</i>	13
<i>Conductas que debemos evitar</i>	14
Humildad	14
<i>Conductas acordes con el valor de la humildad</i>	14
<i>Conductas que debemos evitar</i>	15
Evaluación y seguimiento de la Declaración de valores	16
La importancia de medir	16
El propósito de la evaluación	16
Conclusión	18

PRESENTACIÓN

Se publica esta *Declaración de valores de los Centros del Instituto de Religiosas de San José de Gerona* (IRSJG), coincidiendo, providencialmente, con la celebración de los 150 años del inicio de la fundación del Instituto.

Su elaboración ha sido un retomar el sueño de María Gay Tibau y la vivencia, a través del tiempo, de Hermanas y profesionales que hemos optado por “servir y velar” a los enfermos y desamparados.

Hemos recuperado valores que fueron válidos ayer, hoy y lo seguirán siendo siempre: **servicio, acogida, respeto y humildad**. Los hemos pasado por el corazón, por nuevas formas de expresión, por la experiencia de los profesionales de nuestros Centros y los hemos plasmado en esta Declaración.

Es una guía clara que nos servirá para orientar nuestro estilo y buen hacer, en el lema de “Servir y velar” heredado de la madre María Gay Tibau, fundadora.

Los Centros apostólicos de Europa, América y África serán el mejor laboratorio de aplicación y desarrollo de estos valores; sabiéndonos todos implicados en la transmisión de un carisma que es don del pasado, que se hace actual en nosotros con el gozo de saber que ya lo estamos proyectando en un futuro.

Este documento nos describe aspectos esenciales sobre estos valores compartidos, así como las virtudes que les dan solidez y las conductas erróneas que distorsionan su eficacia.

Estos valores compartidos son el horizonte que nos proponemos alcanzar en “misión compartida”, teniendo el carisma fundacional como punto de referencia. Serán fuen-

te de identidad y lugar de encuentro, de sintonía con el carisma y motivo de enriquecimiento mutuo.

Mi sincero agradecimiento a todos los que habéis colaborado en este trabajo y en especial a la comisión encargada de plasmarlo por escrito.

Es mi deseo que la lectura reflexiva de este documento sirva para aumentar en nosotros la sensibilidad ante los valores y para darles prioridad en la acción.

M.^a Carmen García Martínez, rsjg
Superiora General



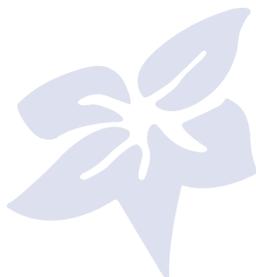
INTRODUCCIÓN

Este documento recoge los valores que nos identifican como Centros del Instituto de Religiosas de San José de Gerona. Los integrantes de estos Centros somos responsables de preservar el legado de la fundadora del Instituto, María Gay Tibau, de actualizarlo y de traspassarlo a quienes nos sucedan. Nuestros valores fundamentales son los mismos que deben servirnos como guía permanente de nuestra conducta individual y para definir la esencia de nuestras obligaciones con los demás.

Los valores compartidos en el IRSJG se basan en la construcción de una comunidad que asume, de forma responsable y comprometida, la consecución de su lema: **“Aliviar el dolor y sembrar la paz”**.

La declaración de nuestros valores corporativos sirve de orientación para nuestra interacción laboral diaria: refleja las acciones y actitudes que debemos desarrollar para una conducta acorde con estos valores, así como las que debemos evitar en nuestro trabajo.

Esta declaración está dirigida a todos aquellos que trabajan en los Centros del IRSJG, independientemente del cargo que ocupen.



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

El documento se generó a partir de un proceso participativo y reflexivo de las superiores y directivos de los Centros del IRSJG, en las 1.^{as} Jornadas Corporativas Intercontinentales de Reflexión Estratégica, realizadas en Solius durante los días 7 al 11 de mayo de 2018.

Conscientes de que los valores de una institución son elementos que deben pasar a la práctica y ocupar un sitio predominante en el día a día de las organizaciones, y de que las instituciones siempre fomentan valores, se lanzan dos preguntas a todos los participantes:

1. ¿Cómo fomentar los valores de una empresa entre los trabajadores?
2. ¿Por qué es importante fomentar los valores de una empresa?

De este modo se vio la importancia de iniciar un procedimiento que permitiera establecer valores y conductas acordes con dichos valores, así como las conductas que se deben evitar. Este procedimiento consta de **cuatro fases**:

1. Diagnóstico de los valores existentes en la organización.
2. Conceptualización de valores.
3. Definición de modos de conducta asociados a los valores organizacionales.
4. Evaluación de los modos de actuación.

Esto permitió establecer **un consenso razonado sobre los valores que deben guiar el funcionamiento de nuestra institución** e iniciar la conceptualización de los mismos.

Dada la importancia del tema, se propone nombrar una comisión que pueda trabajar, con detenimiento, este proceso y así poder elaborar la *Declaración de valores de los Centros del IRSJG*.

A la hora de formar la comisión, se tuvo en cuenta que hubiera representación de los tres continentes donde se encuentran los Centros del Instituto, así como de los diferentes apostolados que integran la misión del mismo. De esta manera, **la Comisión quedó constituida por:**

- Hna. Sacri Hueso: Coordinadora de la Comisión y Responsable de Pastoral Clínica Santa Elena, Madrid (España).
- Hna. Rosa Masferrer: Delegada General de Pastoral y Voluntariado, Barcelona (España).
- Hna. Marta Lilia Herrera: Pastoral Clínica de los Remedios, Cali (Colombia).
- Hna. Sophie Mulunga: Directora Centro de Salud María Gay, Bata (Guinea Ecuatorial).
- Sra. Silvia Santoyo: Responsable de Compras y Operaciones SSCC, Barcelona (España).
- Sra. Adriana María Vega: Directora Hogar Santa Inés, Cali (Colombia).
- Sra. Rosario Horcas: Directora Colegio Santa Teresa, Porcuna (Jaén, España).
- Sra. María José Ballester: Directora Residencia San José, Burjassot (Valencia, España).
- Sr. Joan Viñas: Gerente Clínica Salus Infirmorum, Banyoles (Girona, España).

Tras un período de encuentros por videoconferencia en los que se reflexionó y se compartieron los trabajos realizados personalmente, se consideró la posibilidad de formar una subcomisión que se encargara de perfilar los últimos detalles del trabajo realizado.

La subcomisión quedó formada por:

- Hna. Sacri Hueso (Coordinadora de la Comisión).

- Hna. Rosa Masferrer (Delegada General de Pastoral).
- Sra. Silvia Santoyo (Responsable de Compras y Operaciones).
- Sr. Joan Viñas (Gerente Clínica Salus Infirmorum).

También se consideró conveniente el asesoramiento del Sr. Joan Codina y Sra. Diana Salomó, de Dirección de Comunicación de Servicios Corporativos, y del Sr. Josep Iserte, Responsable de Recursos Humanos de Clínica Nostra Senyora del Remei.

Este trabajo se concluyó en enero de 2019. Gracias al esfuerzo y participación de todos, hoy podemos presentar nuestra Declaración de valores, que nos ayudará a identificarnos con dichos valores, a aumentar el compromiso y motivación de los colaboradores, y así conseguir que nuestros Centros sean más sólidos y cohesionados.



NUESTROS VALORES EN LA PRÁCTICA

Al poner en práctica los valores del IRSJG, que son **servicio, acogida, respeto y humildad**, creamos una cultura en la cual las personas actúan en equipo y trabajan juntas en función de objetivos comunes. Los cuatro valores fundamentales del IRSJG forman parte de todo lo que hacemos.



Valores y virtudes de los Centros IRSJG.

SERVICIO

Cuidamos a las personas, proporcionando una atención integral, cálida y humana.

Las **conductas acordes con el valor del servicio** en los Centros del IRSJG son:

1. Dar siempre un trato personalizado.
2. Detectar, conocer y satisfacer las necesidades de las personas, sin generar falsas expectativas.
3. Ser resolutivos atendiendo las necesidades con prontitud y eficiencia.
4. Mantener una actitud de total disponibilidad, especialmente en momentos de adversidad.
5. Informar de forma clara y útil, de manera que se entienda correctamente.
6. Comunicar siempre lo que vamos a realizar y cómo lo vamos a realizar.
7. Desarrollar nuestra acción profesional creando un ambiente agradable y de cooperación, facilitando las relaciones interdisciplinarias y el trabajo en equipo.
8. Mantener el nivel adecuado de competencia y profesionalidad mediante la formación continua.
9. Contribuir en la consecución de las metas, asumiendo las posibles situaciones adversas.
10. Considerar las sugerencias y reclamaciones como una oportunidad de mejora.

Para vivir mejor el valor del servicio, proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: **justicia, lealtad y empatía**.

Las **conductas que debemos evitar** son:

1. Desconocer la información a entregar al usuario de los servicios prestados.
2. Dar respuestas inadecuadas, en tiempo o forma, a los usuarios.

3. Tomar decisiones que afecten a la dignidad y autonomía de los usuarios sin tener en cuenta su opinión.
4. Poner en peligro la integridad de la persona.
5. Discriminar a los usuarios por su condición social, sexo, edad o creencias.
6. Propiciar un clima de estrés que genere inseguridad y nerviosismo.
7. Ignorar la situación de los usuarios, familias, compañeros de trabajo, en su vulnerabilidad, en su dolor y en su angustia.
8. Mostrar descoordinación entre los diferentes profesionales que atienden a los usuarios y familiares.
9. Ocultar acciones propias o del equipo aun sabiendo que van contra principios o políticas del Instituto.

ACOGIDA

Recibimos y acompañamos con calidez y cercanía.

*Las **conductas acordes con el valor de la acogida** en los Centros del IRSJG son:*

1. Tratar a todos con amabilidad y cercanía.
2. Escuchar de forma activa a las personas.
3. Demostrar interés, apertura y entrega hacia el otro.
4. Favorecer la confianza de quien acude a nosotros con comprensión y honestidad.
5. Proporcionar un ambiente confortable que favorezca el reconocimiento mutuo.
6. Desarrollar nuestras responsabilidades de forma íntegra y desinteresada.
7. Cuidar a las personas de nuestro entorno, especialmente en momentos de dificultad o sufrimiento.

Para vivir mejor el valor de la acogida, proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: **empatía, compromiso, constancia y entusiasmo**.

*Las **conductas que debemos evitar** son:*

1. Desatender o mostrarse impaciente ante las demandas del usuario.
2. Dificultar la búsqueda de los recursos necesarios para atender correctamente a los usuarios.
3. Tener mala comunicación con los usuarios.
4. Mostrar desinterés o dejadez en enseñar, instruir, acompañar a la persona que se incorpora a la Organización.
5. Poner el acento en las dificultades que existen creando miedo e inseguridad en la persona de nueva incorporación.
6. Ser incapaz de potenciar las capacidades y competencias de la persona nueva, así como de compartir los conocimientos y habilidades necesarias para una buena adaptación.
7. Incumplir las pautas establecidas por la Organización y guiarse por el propio criterio y beneficio.

RESPECTO

Valoramos a la persona, reconociendo su dignidad y tratándola con consideración.

*Las **conductas acordes con el valor del respeto** en los Centros del IRSJG son:*

1. Presentarnos debidamente la primera vez que nos vean.
2. Ser prudentes en nuestro comportamiento, evitando comentarios inapropiados que puedan afectar a terceros, empleando un vocabulario correcto y adecuado, así como el tono de voz apropiado para cada circunstancia.
3. No juzgar ni hablar mal de las personas a quienes atendemos, ni de los compañeros de trabajo.

4. Evitar situaciones de murmuración, crítica o burla, ya que afectan negativamente la autoestima de los demás.
5. Aceptar y reconocer la diversidad.
6. Ser especialmente cuidadosos en el manejo de la información privada.
7. Establecer relaciones justas y equilibradas en la distribución del trabajo.
8. Ser un referente en materia de integridad para las personas del entorno.
9. Ser considerados con el trabajo y el tiempo de los demás.

Para vivir mejor el valor del respeto, proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: **coherencia y prudencia**.

*Las **conductas que debemos evitar** son:*

1. Desconsiderar o mostrar indiferencia a las personas con las que tratamos, tanto trabajadores como usuarios.
2. Utilizar un lenguaje incorrecto y faltar al respeto que se merecen las personas.
3. Aprovecharse de la confianza y de la vulnerabilidad de las personas.
4. Difundir o facilitar información privilegiada o confidencial sobre usuarios a otros colaboradores, excepto cuando estos la necesiten para cumplir con sus funciones.
5. Malgastar los recursos del Centro y ser descuidado con el lugar de trabajo.
6. Dedicar el tiempo de trabajo a ocupaciones de carácter personal.
7. No respetar la Institución y emitir información distorsionada de la misma.

HUMILDAD

Somos personas asequibles, honestas y bondadosas.

*Las **conductas acordes con el valor de la humildad** en los Centros del IRSJG son:*

1. Comportarse, en todo momento, con honestidad y educación.

2. Ser asequibles para todos y mostrarnos con naturalidad.
3. Mantener siempre una relación cercana y de calidad.
4. Saber disculparse y rectificar.
5. Mostrar agradecimiento.
6. Escuchar y valorar las opiniones de los otros.
7. Reconocer las propias limitaciones y ser comprensivos con las de los demás.
8. Escuchar y responder con empatía.

Para vivir mejor el valor de la humildad, proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: **sencillez, honestidad y generosidad.**

*Las **conductas que debemos evitar** son:*

1. Actuar con autosuficiencia, soberbia y prepotencia en el puesto de trabajo.
2. Tener una escasa capacidad de autocrítica y dificultad en asumir los propios errores.
3. Creerse imprescindibles o más necesarios que los demás en el servicio que se realiza.
4. Mostrarse infalible ante el usuario o compañeros.
5. Ser inflexibles ante los distintos tipos de demandas o reclamaciones.
6. Tomarse de manera personal las percepciones de los usuarios que pueden generar conflictos.
7. Frente a la obtención de buenos resultados, vanagloriarse y no reconocer el aporte que ha realizado el resto del equipo.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE VALORES

Un paso fundamental para aprovechar los beneficios derivados de la práctica de nuestros valores consiste en medir y evaluar cada valor con respecto a su contribución para mejorar la atención de nuestros usuarios y el sentido de pertenencia de nuestros empleados.

LA IMPORTANCIA DE MEDIR

Lo que no se mide no se puede mejorar. La medición y la evaluación permiten fundamentar y justificar las estrategias y decisiones que se toman en la Organización.

EL PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- Comprender mejor el poder de los valores para obtener los resultados individuales y organizativos esperados.
- Diagnosticar la actualidad, vitalidad y vigor de los valores.
- Involucrar a toda la Organización en la reflexión sistemática sobre valores.
- Respalda las iniciativas y los proyectos para instituir valores.
- Facilitar el aprendizaje y la práctica de valores.
- Supervisar el progreso en la vivencia de los valores a través del tiempo.

Para ello se llevarán a cabo las siguientes **acciones**:

Evaluación de la vivencia de los valores en los Centros IRSJG

PERÍODOS DE EVALUACIÓN	VÍAS / MÉTODOS DE EVALUACIÓN	PERSONAL RESPONSABLE	INFORMACIÓN DE RESULTADOS
Proceso de selección	Entrevista	Persona encargada de hacer la entrevista de selección a los candidatos	Detectar que los valores del candidato son acordes con los del Instituto
Período de prueba	Observación	El responsable del seguimiento del nuevo trabajador	Valoración del grado de cumplimiento de los valores
Anualmente	Encuesta a través de Google	Responsable del servicio	Informe de resultados a nivel de Centro y de Instituto Reunión con su personal para comunicar los resultados de la encuesta
Satisfacción de las personas usuarias (los "clientes")	Encuesta de satisfacción de los pacientes/usuarios	Responsable de calidad	Informe sobre la percepción externa de la vivencia de los valores

CONCLUSIÓN

En nuestro trabajo diario podemos encontrarnos, ocasionalmente, con situaciones que cuestionan nuestra forma de actuar. Si no estamos seguros de si un comportamiento es correcto, debemos hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Me siento bien con lo que estoy haciendo?
- ¿Está alineado con los valores del Centro?
- ¿Actuaría alguien que me inspire confianza de la misma forma que yo lo haría?
- ¿Qué sentiría si se publicara en primera plana de un diario?
- ¿Estaría mi familia orgullosa de mí?

Por otra parte, debemos tener en cuenta que algunas actitudes pueden conducirnos a conductas equivocadas. Si ante alguna situación, pudiera decir alguna de las siguientes frases:

- Una sola vez no importa.
- Nadie se dará cuenta.
- Todo el mundo lo hace.

¡Cuidado! Podemos estar frente a una situación en la que estemos poniendo en riesgo lo más importante: nuestros valores.



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA

www.irsjg.org