

# Código de Conducta

De los funcionarios y funcionarias de la Contraloría  
General de la República de Costa Rica

Mayo 2011

Despacho Contralor

## *Contraloría General de la República*

---

***R-DC-48-2011. DESPACHO CONTRALOR. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. San José, a las once horas del tres de mayo de dos mil once.-----***

### ***CONSIDERANDO***

1. Que el artículo 183 de la Constitución Política y el artículo 2 de la Ley N° 7428, “Ley Orgánica de la Contraloría General de la República”, consagran la autonomía funcional y administrativa de la Contraloría General de la República.
2. Que la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), ha planteado a las EFS la necesidad de que observen un Código de Ética fundamentado en la necesidad de que el Estado, el público en general y los fiscalizados tengan garantía de la justicia y la imparcialidad de toda la labor de las EFS, y de que la conducta y enfoque de sus funcionarios sean irreprochables, dignos de respeto y confianza.
3. Que la Ley General de Control Interno, No. 8292 del 4 de setiembre de 2002, y las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas mediante Resolución del Despacho Contralor N° R-CO-9-2009 del 26 de enero 2009, consignan como un elemento primordial del Ambiente de Control en las organizaciones, lo relacionado con mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones, para lo cual son necesarios mecanismos formales e informales que permitan integrar la ética a los sistemas de gestión utilizando, entre otros medios, elementos como códigos de ética o similares.
4. Que las Políticas de Buen Gobierno Corporativo de la Contraloría General de la República emitidas mediante resolución No. R-DC-118-2009 del 15 de diciembre de 2009, en sus incisos 16, 17, 18 y 23 establecen que la Contraloría General contará con un Código de Conducta, alineado con los deberes de sus funcionarios en el ejercicio de las funciones que les han sido asignadas, en coherencia con los valores institucionales, el Marco Ético, las referidas Políticas y la normativa aplicable.
5. Que en Sesión del Consejo Consultivo de la Contraloría General de la República de fecha 6 de abril de 2011, se acordó emitir el presente Código de Conducta de los Funcionarios y Funcionarias de la Contraloría General de la República.

### ***POR TANTO:***

*Se acuerda:*

*Aprobar el siguiente Código de Conducta de los funcionarios y funcionarias de la Contraloría General de la República. Rige a partir de su publicidad en el sitio web de la Contraloría General de la República.*

***NOTIFÍQUESE-----***

*Rocío Aguilar Montoya*  
***CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA***

*RAM/MSM/src*

INDICE

**Contenido**

<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	4
<i>CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES</i> .....	6
<i>Objetivo</i> .....	6
<i>Alcance</i> .....	6
<i>Ideas rectoras institucionales</i> .....	6
<i>Compromisos básicos</i> .....	6
<i>Divulgación y promoción del Código de Conducta</i> .....	6
<i>Ajuste</i> .....	7
<i>Vigencia y cumplimiento</i> .....	7
<i>CAPITULO II. CONDUCTAS INSTITUCIONALES</i> .....	8
1. <i>RELACIONES ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN</i> .....	8
2. <i>CONFLICTO DE INTERESES</i> .....	10
3. <i>RELACIONES CON LOS CLIENTES</i> .....	12
4. <i>USO DE RECURSOS</i> .....	14
5. <i>MANEJO DE LA INFORMACIÓN</i> .....	16
6. <i>SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE</i> .....	18

## INTRODUCCIÓN

*Las sociedades requieren conformar organizaciones para alcanzar objetivos dirigidos a servir el interés general. La posibilidad de lograr esos objetivos es mayor cuando los miembros de las organizaciones los hacemos nuestros y cuando encauzamos nuestros propios intereses, las capacidades individuales, de trabajo conjunto y los recursos disponibles, hacia el cumplimiento de esos propósitos colectivos.*

*Es así como, en democracia, bajo el alero de un Estado de Derecho, los ciudadanos y las organizaciones estamos llamados a satisfacer nuestras necesidades y lograr nuestras metas no de cualquier manera, sino mediante conductas conformadas a reconocidos valores éticos universales.*

*Así tenemos que, en la esfera del deber, esas conductas nos vienen dadas por todo el marco normativo, en amplio sentido, que regula las acciones individuales y colectivas. Por otra parte, aun cuando el marco normativo incorpora la exigencia de determinadas conductas éticas, so pena de las sanciones del caso, lo cierto es que, en la esfera del querer, el comportamiento ético ennoblece al ser humano y enriquece con mayor vigor la vida en sociedad cuando se afinca en la convicción, más allá del deber.*

*En este plano del compromiso que apela, además, a la voluntad, se ubican, entre otros, instrumentos como los manuales o códigos de conducta, como acuerdos de construcción compartida que ayudan a establecer parámetros para conformar el comportamiento cotidiano a los principios éticos deseables.*

*El presente Código de Conducta tiene el propósito de hacer nuestra actuación congruente con la visión, misión y valores institucionales característicos de nuestra institución, que está llamada a ser un pilar de la sociedad costarricense en la vigilancia de la Hacienda Pública. Asimismo, este Código se origina en el marco de los esfuerzos institucionales para honrar las Políticas de Buen Gobierno Corporativo de la Contraloría General de la República, adoptadas por el Despacho Contralor mediante resolución No. R-DC-118-2009, del 15 de diciembre de 2009.*

*Al tenor de esas políticas, el presente Código se entiende como un documento de referencia que destaca conductas prioritarias, al sentir de los funcionarios y funcionarias de la institución, para guiar la aplicación de los principios y valores consignados en el Marco Ético Institucional y deberes y prohibiciones de los que somos sujetos. En tal sentido, el inventario no exhaustivo de conductas consignada en este documento es producto de un ejercicio institucional participativo, tributario de los aportes que el personal ha realizado en los proyectos de interiorización de los valores institucionales, en la divulgación de las Políticas de Buen Gobierno Corporativo, en los talleres sobre Código de Conducta desarrollados para la elaborar una propuesta inicial y en la consulta institucional a la cual se sometió esa propuesta.*

*Además, la estructura básica del documento y su contenido han tenido, como otras referencias de interés, documentos similares de Entidades de Fiscalización Superior (EFS) de otros países y de normas internacionales de aplicación para éstas, como las emitidas por la INTOSAI (Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores); teniendo presente especialmente, en este último caso, la previsión contemplada en el Código de Ética de la INTOSAI, en cuanto a que el Estado, el público en general y los fiscalizados deben tener garantía de la justicia y la imparcialidad de toda la labor de las EFS, y de que la conducta y enfoque de sus funcionarios sean irreprochables, y sean dignos de respeto y confianza.*

*Este Código de Conducta agrupa las conductas en seis ejes referidos a : 1. Relaciones entre los miembros de la organización, 2. Conflicto de intereses, 3. Relaciones con los clientes, 4.*

## Contraloría General de la República

---

*Uso de recursos, 5. Manejo de la información, 6. Seguridad, salud y medio ambiente. Al final de cada eje, se presentan ejemplos ilustrativos de conductas basados en las referencias dadas por los participantes en los talleres para la elaboración de este código. Si bien algunas conductas podrían considerarse relacionadas con una u otra de estas agrupaciones, su ubicación final en un eje específico responde a un aspecto de énfasis.*

*Ciertamente, como lo sugiere este contenido, el deber de cumplir con esos cometidos no inicia con la emisión de documentos como las Políticas o este Código, medios que, valga recordar, tampoco pretenden regular todo lo concerniente a la actividad institucional y al comportamiento individual, porque para esto ya existen ordenamientos específicos, ni pretenden por tanto sustituir esas regulaciones.*

*En este contexto, este Código debe ser objeto de lectura atenta, consulta asidua, seguimiento, cumplimiento y vigilancia compartida, para su interiorización como parte de la cultura organizacional. Esta vivencia traerá además un importante efecto en el ambiente laboral, al suministrarle a todas las generaciones de funcionarios y funcionarias de la Contraloría General, un ejemplo de que, éste código de conducta más que una intención es una realidad determinante en el funcionamiento cotidiano de la institución.*

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Objetivo

Establecer un conjunto básico y prioritario de conductas que guíen nuestro actuar en procura de una cultura institucional basada en altos valores éticos, orientados a lograr una gestión transparente, íntegra y responsable, todo de conformidad con las ideas rectoras institucionales.

### Alcance

El presente documento constituye un marco de referencia para el comportamiento de todo el personal de la Contraloría General de la República. Lo anterior sin perjuicio de otra normativa aplicable a los funcionarios y funcionarias de la institución.

### Ideas rectoras institucionales

La actuación de los funcionarios y funcionarias de la Contraloría General de la República estará guiada por nuestras ideas rectoras:

*Misión:* Somos el órgano constitucional, auxiliar de la Asamblea Legislativa, que fiscaliza el uso de los fondos públicos para mejorar la gestión de la Hacienda Pública y contribuir al control político y ciudadano.

*Visión:* Garantizaremos a la sociedad costarricense la vigilancia efectiva de la Hacienda Pública.

*Valores institucionales:*

- **Excelencia:** Búsqueda de la máxima calidad y desempeño en el trabajo diario.
- **Respeto:** Valorar los derechos y formas de pensar de los demás.
- **Justicia:** Dar a los demás lo que les corresponde de acuerdo con sus derechos y deberes.
- **Integridad:** Es realizar todas las acciones con rectitud.
- **Compromiso:** Es sentirse identificado con la Contraloría General y así dar el máximo esfuerzo.

### Compromisos básicos

Hacemos del cumplimiento del Código de Conducta un compromiso personal, manteniéndonos vigilantes de nuestro proceder así como de que éstas conductas rijan también el comportamiento de los funcionarios y funcionarias de la institución, en aras del logro de nuestra visión y misión.

Como símbolo de lo anterior, entendemos nuestra obligación de suscribir por una única vez y para toda nuestra vida laboral una “Carta de compromiso” con el Código, la cual se resguardará en nuestro expediente personal.

(Texto sustituido por resolución R-DC-144-2013 de las once horas del quince de noviembre de 2013)

### Divulgación y promoción del Código de Conducta

La Unidad de Gobierno Corporativo, en virtud de las funciones que le asigna el Reglamento Orgánico, divulgará y promocionará la interiorización del Código de Conducta, de lo cual informará periódicamente al Despacho Contralor

## **Ajuste**

El Código de Conducta podrá ser reformado por decisión razonada del Despacho Contralor, cuando éste considere pertinente ajustarlo a la realidad y necesidades que vive la Institución; para ello la Unidad de Gobierno Corporativo coordinará las acciones respectivas.

## **Vigencia y cumplimiento**

El presente Código de Conducta regirá a partir de su aprobación oficial por parte del Despacho Contralor y su publicación en el sitio web de la Contraloría General de la República.

Los comportamientos contrarios a este código podrán generar responsabilidad de conformidad con lo establecido en el Estatuto Autónomo de Servicios de la Contraloría General.

La Contraloría General de la República dispondrá los mecanismos internos para que el personal de la institución pueda comunicar eventuales situaciones que puedan significar incumplimiento de estas conductas, con el fin de que dichos reportes sean atendidos y canalizados de acuerdo con lo previsto en la normativa interna.

## CAPITULO II. CONDUCTAS INSTITUCIONALES

### 1. RELACIONES ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN

Para el adecuado desarrollo del trabajo y la convivencia apropiada es fundamental un ambiente de trabajo armonioso, sano y respetuoso, que facilite el desarrollo laboral, con un trato digno, equitativo e igualitario entre compañeros y compañeras.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- 1.1. Mantenemos con los compañeros y compañeras una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa, evitando acciones u omisiones que lesionen su prestigio o su salud física y emocional.
- 1.2. Rechazamos y no incurrimos en acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de las personas.
- 1.3. Mostramos tolerancia hacia las ideas de los demás, disintiendo en todo caso con respeto.
- 1.4. Nos mantenemos al margen de la vida privada de los demás, siempre y cuando su ámbito no afecte negativamente al trabajo y a la credibilidad en la institución.
- 1.5. Respetamos el ámbito de acción y responsabilidad de nuestros compañeros y compañeras
- 1.6. Mantenemos una presentación personal acorde con las exigencias y características del puesto que desempeñamos y de la institución que representamos.
- 1.7. Trabajamos en equipo mostrando lealtad hacia sus integrantes.
- 1.8. Aplicamos una comunicación asertiva (directa, respetuosa, madura, propositiva).
- 1.9. Compartimos la información y el conocimiento en beneficio del trabajo y del crecimiento de los demás miembros de la organización.
- 1.10. Demostramos una actitud proactiva para identificar problemas, necesidades, riesgos en nuestro diario quehacer y buscar soluciones.



### EJEMPLOS:

- ✓ Por la mañana cuando me subo al ascensor y me encuentro con varios de mis compañeros y compañeras, les saludo cordialmente.
- ✓ En una reunión de trabajo una compañera expresó su desacuerdo con el punto que se estaba comentando, los presentes le escuchamos con atención sin interrumpirla y posteriormente nos brindamos un tiempo para comentar nuestra opinión en relación con sus observaciones.
- ✓ Una persona se acerca al escritorio de otra para comentarle sobre un asunto que escuchó sobre un compañero, sin embargo la otra persona le indica que mejor no haga esos comentarios porque primero el compañero no está presente y segundo, si no es cierto le puede provocar una lesión a su prestigio.
- ✓ Un compañero requiere urgentemente una información para su trabajo y llama por teléfono a la compañera que tiene esa información a la mano. La compañera le solicita la dirección del correo electrónico y se la remite lo antes posible.
- ✓ Si provoco un daño a la propiedad de mis compañeros o compañeras, por ejemplo, les golpeo su vehículo, afronto de inmediato mi responsabilidad.

## 2. CONFLICTO DE INTERESES

En el ejercicio de las labores estamos ante un conflicto de intereses cuando nuestra imparcial y correcta toma de decisiones podría verse o considerarse influenciada, debido a que los asuntos a resolver tienen relación directa o indirecta con nuestro interés personal, o cuando los interesados son parientes directos o cercanos e, inclusive, personas allegadas con una cercanía tal a nosotros, que terceros podrían poner en duda la independencia y objetividad con las que la institución está resolviendo o atendiendo algún asunto.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- 2.1. En el ejercicio de las funciones que nos han sido asignadas prevalecen los intereses institucionales ante los intereses personales.
- 2.2. Respetamos el ordenamiento jurídico en todo momento.
- 2.3. Protegemos nuestra independencia y evitamos cualquier posible conflicto de intereses, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del funcionario o funcionaria.
- 2.4. Evitamos aquellas relaciones con el personal de las instituciones sujetas a fiscalización y terceros, que puedan influir, comprometer o amenazar nuestra capacidad para actuar con independencia y objetividad, excepto las relaciones profesionales o de trabajo.
- 2.5. Utilizamos nuestro cargo con propósitos acordes con nuestra labor, no incurriendo en relaciones y situaciones que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas acerca de nuestra objetividad e independencia.
- 2.6. Utilizamos la información recibida en el desempeño de nuestras labores únicamente para el buen ejercicio de nuestras funciones, sin divulgar información que no corresponde a otras personas u organizaciones.
- 2.7. Actuamos de forma neutral, objetiva e independiente en el desarrollo de nuestras labores.
- 2.8. Cuando nos damos cuenta de situaciones relevantes que podrían influenciar nuestra objetividad en el cumplimiento de nuestras funciones, informamos de inmediato de tales situaciones a nuestro superior.
- 2.9. Evitamos favorecer o favorecernos indebidamente de personas con las que interactuamos en relación de nuestras funciones.
- 2.10. Cuando identifiquemos eventuales conflictos de intereses que afecten al personal de la institución comunicaremos de esto al superior jerárquico inmediatamente
- 2.11. En el ejercicio de nuestras funciones, no adelantamos criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite, si esto contraviene el debido proceso o vulnera el derecho a la confidencialidad.

- 2.12. Actuamos con neutralidad política, como garantía de independencia frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo de nuestras responsabilidades.

### **EJEMPLOS:**

- ✓ Me encuentro realizando una fiscalización en una institución y me invitan a una fiesta del departamento donde estoy efectuando el estudio. Con cortesía, rechazo la invitación, ya que esta actitud podría lesionar la confianza de terceras personas respecto a la independencia y objetividad en mis labores como fiscalizador.
- ✓ Durante mi trabajo he conocido varias personas encargadas de trámites como, licencias de conducir, pasaportes, créditos u otros. Me doy cuenta que mi licencia vence en dos días y no he sacado cita para renovarla, sin embargo, no me aprovecho de estos contactos para agilizar el trámite.
- ✓ Un amigo me comentó que en las próximas elecciones participará como candidato a diputado y quiere que le ayude haciendo proselitismo en su favor, sin embargo yo le explico que solamente puedo participar en las actividades para las que me convoque el Tribunal Supremo de Elecciones.
- ✓ Cuando en la realización de un trabajo se pueda ver cuestionada mi independencia y objetividad por la relación que tenga con personas cercanas que laboran en la institución o empresa del caso, informo de ello a mi superior inmediato. Para esto tomo en cuenta que personas cercanas a mí son, por ejemplo:
  - Un cónyuge, padre/madre, hermano/a, abuelo/a, hijo/a, nieto/a, primo/a, sobrino/a, suegro/a, cuñado/a o pareja.
  - También se incluye a cualquier otro miembro de la familia que viva con usted o que de otro modo dependa financieramente de usted o de quien usted dependa financieramente. Incluso cuando negocie con miembros de la familia más allá de esta enumeración o amigos/os muy cercanos, tenga cuidado de asegurarse de que su relación no interfiera ni parezca interferir con su capacidad para actuar en beneficio del interés público.

### 3. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Atender las necesidades de los clientes es la razón de ser de toda organización y empresa. En sentido amplio, según el Manual General de Fiscalización Integral (MAGEFI), cliente es toda *“persona u organización que recibe un producto o servicio generado por algún proceso institucional”*.

Al respecto, destacan las siguientes conductas:

- 3.1. Damos a nuestros clientes un trato diligente, servicial, cortés, respetuoso e igualitario; procurando identificar y comprender sus necesidades y realidades para brindarles atención debida y oportuna.
- 3.2. Cumplimos con los horarios establecidos y coordinamos con nuestros compañeros y compañeras para garantizar la atención oportuna a nuestros clientes.
- 3.3. Brindamos acceso en el suministro de la información que sea de naturaleza pública.
- 3.4. Rechazamos y no incurrimos en conductas de acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de nuestros clientes.
- 3.5. Buscamos oportunidades y aprovechamos las que ofrezca la institución, para desarrollar nuestras habilidades de aprendizaje y mejorar nuestra capacidad profesional y laboral en procura de un buen servicio a nuestros clientes.
- 3.6. Mantenemos una buena imagen tanto en la presentación personal como en la actitud.
- 3.7. Ponemos a disposición de los clientes información de fácil comprensión y de fácil acceso.
- 3.8. Damos las explicaciones necesarias y orientamos a nuestros clientes cuando solicitan información que por razones de índole legal o por falta de competencia institucional, no se les pueda facilitar.
- 3.9. Atendemos las llamadas telefónicas con amabilidad y colaboramos, cuando sea necesario, con responder las llamadas que entran a otros teléfonos de mi Unidad o Área e informamos a nuestros compañeros y compañeras de las llamadas telefónicas que les hemos atendido.

### **EJEMPLOS:**

- ✓ A los clientes les agrada recibir un servicio eficiente y de ser posible más allá de sus expectativas, es por esto que si se presenta una persona que busca el monto de un presupuesto para un período, me preocupo por brindarle la información y además le explico que esa información y otra de su posible interés puede consultarla directamente en el SIPP, para lo cual le explico brevemente el sistema y los diferentes tipos de información que se puede obtener.
  
- ✓ El teléfono de mi compañero suena pero él no se encuentra en ese momento, procedo a atenderlo con amabilidad y le solicito a la persona que llama que me deje su nombre y número telefónico para que mi compañero le devuelva la llamada y anoto los datos en un papel para dejarlo en el escritorio de mi compañero.  
  
Nunca dejamos de atender el público o atender teléfonos porque compañeros están tomando café o almorzando.
  
- ✓ Mientras voy a almorzar me encuentro a un cliente que me parece que anda extraviado dentro de la institución, le pregunto por el servicio que requiere y procuro darle la ayuda y orientación necesaria para que reciba el servicio que busca.
  
- ✓ Una persona llama a mi teléfono por equivocación buscando información que se obtiene en otra unidad, le indico el nombre de la Unidad que le puede brindar la información así como las extensiones a las que puede llamar e inmediatamente le transfiero la llamada.

### 4. USO DE RECURSOS

Los recursos públicos puestos a nuestra disposición para desarrollar el trabajo, deben ser protegidos y conservados contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, y deben ser aprovechados de la mejor manera posible para obtener productos y dar servicios de alta calidad<sup>1</sup>.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- 4.1. Usamos el tiempo laboral responsablemente en procura del logro de los objetivos del trabajo. De esta forma, respetamos los tiempos asignados institucionalmente para el cumplimiento de nuestra jornada laboral y para la alimentación y descanso durante ésta.
- 4.2. Aprovechamos al máximo nuestras competencias (conocimientos, habilidades, aptitudes), en beneficio del logro de los objetivos institucionales.
- 4.3. En lo que nos corresponde y según las directrices institucionales, planificamos con esmero el trabajo por realizar y usamos esa planificación para fijar prioridades, usar los recursos con vista en éstas y atenderlas en los plazos previstos.
- 4.4. Contrastamos los plazos, tiempo y metas planificados con lo realmente dedicado y con las metas logradas en el trabajo, para aprender y mejorar en lo posible las siguientes planificaciones.
- 4.5. Utilizamos y velamos porque los recursos institucionales que estén bajo nuestra responsabilidad o tutela se utilicen en beneficio del servicio público al cual se debe la organización.
- 4.6. Preservamos los equipos y el software institucionales, implementando las medidas técnicas para el uso y control de esos activos que ha emitido la institución, teniendo el debido cuidado de evitar todas aquellas acciones u omisiones que los pongan en riesgo.
- 4.7. Contribuimos en la medida de nuestras responsabilidades y posibilidades a mantener limpios, protegidos y ordenados el lugar y los instrumentos de trabajo y otras áreas físicas relacionadas (servicios sanitarios, soda-comedor, áreas verdes, parqueo, entre otros).
- 4.8. Protegemos los recursos institucionales y buscamos una opción social y ambientalmente responsable para su desecho.
- 4.9. La contratación, uso y disposición de recursos materiales y tecnológicos se hará con un enfoque de sostenibilidad y protección del ambiente.
- 4.10. Potenciaremos los medios de comunicación electrónicos para el cumplimiento de los fines laborales evitando excesos en su uso para asuntos de índole personal.

---

<sup>1</sup> Algunos ejemplos de recursos públicos son, el mobiliario de oficina, los equipos y programas de cómputo, los vehículos, la infraestructura, las herramientas y utensilios de trabajo, la propiedad intelectual, el dinero, los títulos valores, el agua, la electricidad, los materiales, los suministros de oficina, los repuestos, los libros, los uniformes, las áreas verdes.

### **EJEMPLOS:**

- ✓ Me encuentro con que, en toma corrientes de color naranja, se han enchufado dispositivos no autorizados para cargarse en esos toma corrientes, procedo a desconectarlos para evitar cualquier inconveniente.
- ✓ Estoy iniciando la jornada laboral, saludo a los compañeros y entre algunos socializamos, pero soy consciente de que la conversación tiende a extenderse más allá de lo conveniente, en detrimento del aprovechamiento del tiempo laboral; haciéndoles ver esto con respeto a mis compañeros, procedo a atender con diligencia mi trabajo concentrándome en él y evitando desconcentrar a los demás.
- ✓ Salgo a almorzar o realizo una actividad para la cual no voy a ocupar mi equipo de cómputo y, entonces, lo apago o lo pongo en un estado de bajo consumo de energía.

### 5. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

La información es un recurso sensible que debe ser gestionado con diligencia y apego al principio de legalidad, para beneficio de la toma de decisiones por parte de los clientes y en promoción de la transparencia. Por su relevancia para el desarrollo del trabajo, en su manejo deben observarse tanto las conductas sobre uso de recursos en general, como éstas en particular.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- 5.1. Manejamos y respetamos con la debida confidencialidad toda aquella información que así lo requiera en atención a la normativa aplicable.
- 5.2. Manejamos la información con honradez, sin sacar provecho personal del acceso que tengamos a ella.
- 5.3. Consultamos y aplicamos las directrices que establezca la institución sobre la comunicación de la información interna y externa en nuestra labor diaria.
- 5.4. Mantenemos ordenada, actualizada y archivada en los medios electrónicos institucionales, la información que sea de nuestra responsabilidad directa.
- 5.5. Velamos por la pertinencia, suficiencia, veracidad y exactitud de la información en los sistemas y productos institucionales propios de nuestro ámbito de responsabilidades.
- 5.6. Utilizamos la información pública con la debida objetividad y transparencia.
- 5.7. Velamos por que la información de nuestra responsabilidad directa esté correcta y oportunamente clasificada, así como por su custodia.
- 5.8. Durante la jornada y al final de cada día, dejamos debidamente resguardados los documentos con información sensible<sup>2</sup>, por los medios que para este efecto ponga a disposición la institución.

---

<sup>2</sup> Se entiende por información sensible aquella referida a personas físicas o jurídicas, que no debe ser conocida por personas no autorizadas, sea para resguardar el debido proceso, para evitar el adelanto de criterio o la filtración de información que así vaya a ser percibida en perjuicio de la credibilidad institucional o para resguardar información de carácter privado o personal en atención a la normativa que así lo exige.



### EJEMPLOS:

- ✓ Un cliente llama por teléfono solicitando información sobre un asunto que se encuentra en trámite y del cual no se puede adelantar criterio; procedo con cortesía a brindarle la información básica que corresponda y a explicarle que el detalle que le interesa no se puede adelantar hasta tanto no se emita el criterio correspondiente de manera oficial o se agote el debido proceso si es el caso.
- ✓ Si estoy trabajando con información sensible, que incluye documentación impresa y papeles de trabajo y no cuento con un espacio físico para resguardarla de forma segura, informo a mi superior para que tome las acciones del caso.
- ✓ Me encuentro atendiendo un trabajo, que implica el manejo de información confidencial o sensible, y necesito trasladar esa información o parte de ella en dispositivos móviles de almacenamiento como computadoras portátiles, discos duros, memorias USB, por lo tanto me aseguro de tomar las previsiones del caso para protegerla contra un acceso indebido.

### 6. SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

El cuidado de la salud, la seguridad y del medio ambiente en el funcionamiento institucional, son temas relevantes para el bienestar de funcionarios y funcionarias así como de los clientes.

Al respecto, destacan las siguientes conductas:

#### **SEGURIDAD**

- 6.1. Portamos visible el carnet de identificación durante el ejercicio de nuestras funciones dentro y fuera de la institución.
- 6.2. Estamos atentos y coadyuvamos al cuidado y vigilancia de los bienes institucionales.
- 6.3. Colaboramos con los horarios establecidos para no dejar desatendidas las estaciones de trabajo y las áreas de acceso público, evitando situaciones que pongan en riesgo su seguridad.
- 6.4. Respetamos los protocolos de seguridad institucional establecidos ante emergencia de sismo, incendio, o similares.
- 6.5. Conocemos y aplicamos las medidas formales e informales que se dan para preservar la seguridad en las oficinas y en la institución en general.
- 6.6. Mantenemos libres las áreas de paso y zonas de seguridad en todo lugar dentro de la Institución (zonas de emergencia).
- 6.7. Cuando detectamos actuaciones sospechosas de personas externas a la institución informamos al personal competente.

#### **SALUD**

- 6.8. Nos abstenemos de fumar dentro de las instalaciones de la institución por respecto a la salud de los demás y a la normativa aplicable, observando además las regulaciones internas.
- 6.9. Respetamos la integridad física y emocional de nuestros compañeros y compañeras evitando cualquier acto que los afecte en este sentido.
- 6.10. Respetamos las políticas de salud ocupacional durante el uso de los espacios físicos y de los recursos institucionales necesarios para nuestro desempeño laboral.
- 6.11. Cumplimos con los protocolos que establecen las entidades competentes para la prevención de la propagación de enfermedades infectocontagiosas en el entorno laboral.
- 6.12. Colaboramos en la prevención de accidentes laborales en la institución.
- 6.13. Nos esforzamos por controlar la contaminación sónica durante la jornada laboral.
- 6.14. Colaboramos en la vigilancia del aseo, el cumplimiento de adecuados hábitos de higiene en los servicios sanitarios, en nuestras áreas de trabajo y lugares de uso común.

- 6.15. Somos solidarios en el uso de bienes y servicios que son de uso común, para que los demás también puedan aprovecharlos oportunamente, tales como el servicio médico, el área de soda-comedor, las áreas verdes, entre otros.

### **MEDIO AMBIENTE**

- 6.16. Participamos activamente en la implementación de las acciones institucionales tendientes al desarrollo sostenible, tales como el manejo de desechos, campañas de reciclaje, las compras verdes y los lineamientos para oficinas cero papeles.
- 6.17. Hacemos un uso racional del agua, electricidad y demás recursos institucionales aplicando en todo momento las políticas institucionales que se hayan emitido para estos fines.
- 6.18. Nuestros procesos sustantivos y de apoyo, según sus diversos alcances, tendrán un enfoque de desarrollo sostenible que valore las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

#### **EJEMPLOS:**

- ✓ Si veo una persona en actitud sospechosa dentro de las instalaciones de la institución, llamo su atención con el debido respeto y si es del caso informo a mi superior o al personal de seguridad.
- ✓ Retiré dinero del cajero y me dispongo a salir a almorzar sin llevarlo conmigo, procedo, por mi seguridad, a dejarlo bajo llave en mi escritorio.
- ✓ Entro a una oficina y veo la salita de reuniones sin compañeros/as, y que hay un plato con bocadillos y algunas pertenencias; no me aprovecho de la situación para tomarlos porque no me pertenecen.
- ✓ Me doy cuenta de que hay un peligroso obstáculo que puede causar un accidente, tomo las medidas correctivas del caso o informo de esto a quien considere pertinente para su atención.
- ✓ Voy a entrar al parqueo con mi vehículo, tengo la consideración de hacerlo despacio, sin estridencia, con las precauciones necesarias para evitar daños a la salud de las personas, a sus bienes y al ambiente de convivencia armoniosa.
- ✓ Estoy trabajando en un producto que requiere escuchar información que está almacenada como audio, la escucho utilizando audífonos para no importunar a otros compañeros y compañeras en el ejercicio del trabajo.
- ✓ Cuando me lavo las manos no incurro en desperdicio, cerrando la llave del agua cuando no la estoy usando.
- ✓ Entro a la oficina y me doy cuenta de que hay luces encendidas que no se están utilizando, colaboré apagándolas.
- ✓ Tengo que botar desechos que puede ser reciclados, los dispongo en los recipientes que la institución ha puesto a disposición para esos efectos.