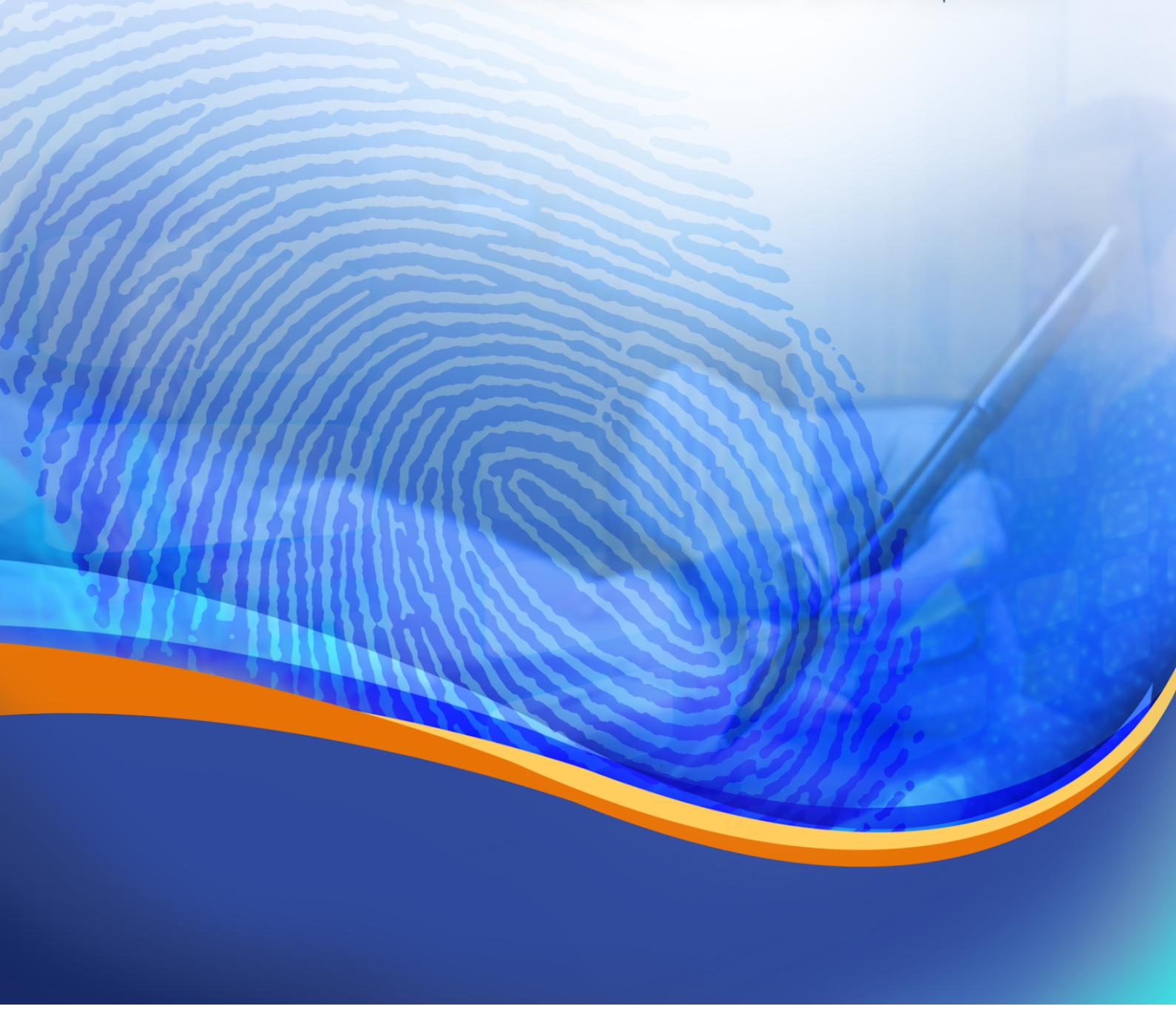




Código de Conducta Ética

de la Contraloría General de la República



R-DC-00109-2021. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Despacho Contralor. San José, a las ocho horas del veinticinco de noviembre de dos mil veintiuno -----

CONSIDERANDO

- I. Que la Contraloría General de la República goza de absoluta independencia funcional y administrativa y tiene la potestad de dictar los reglamentos de organización en el ámbito de su competencia, según lo dispuesto en la Constitución Política en el artículo 183 y en los numerales 2, 23 y 45 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (Ley Nº 7428 del 26 de agosto de 1994).
- II. Que la Ley General de Control Interno (Ley Nº 8292 del 4 de setiembre de 2002) y las Normas de Control Interno para el Sector Público (Nº 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.
- III. Que la Contraloría General emitió el denominado “Marco Ético de los funcionarios de la Contraloría General de República”, donde se establece la declaración de principios éticos del personal de la Contraloría General basados en tres plenitudes: seres humanos plenos, ciudadanos óptimos y al servicio del país.
- IV. Que mediante la resolución No. R-DC-48-2011 de fecha 03 de mayo de 2011, se aprobó el “Código de Conducta de los funcionarios y funcionarias de la Contraloría General de la República”, con el objetivo de establecer un conjunto básico y prioritario de conductas que guíen el actuar del personal en procura de una cultura institucional basada en altos valores éticos.
- V. Que la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), ha planteado a las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS), en las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI 130), la necesidad de contar con un Código de Ética fundamentado en que el Estado, el público en general y los entes fiscalizados tengan garantía de la justicia y la imparcialidad de toda la labor de las EFS, y de que la conducta de su personal sea irreproachable, digno de respeto y confianza.
- VI. Que el Código de Conducta podrá ser reformado por decisión razonada del Despacho Contralor, cuando éste considere pertinente ajustarlo a la realidad y necesidad que vive la institución, esto de conformidad con el capítulo I del “Código de Conducta de los funcionarios y funcionarias de la Contraloría General de la República de Costa Rica” (Nº R-DC-48-2011 del 3 de mayo del 2011), en el apartado “ajuste” y lo establecido en las Políticas de Buen Gobierno (No. R-DC-118-2009 del 15 de diciembre de 2009).
- VII. Que dada la nueva realidad y con base en la revisión integral del actual “Código de Conducta de los funcionarios y funcionarias de la Contraloría General de la República de Costa Rica” (Nº R-DC-48-2011 del 3 de mayo del 2011) y del “Marco Ético de los funcionarios de la Contraloría

General de República”, se propone la derogatoria de dichos instrumentos e incluir elementos de ambos documentos dentro del contenido de la nueva normativa.

POR TANTO

Se acuerda:

- 1. Derogar el Código de Conducta de los funcionarios y funcionarias de la Contraloría General de la República, emitido bajo la resolución R-C-48-2011 del 3 de mayo de 2011, así como sus respectivas reformas.*
- 2. Derogar el Marco Ético de los funcionarios de la Contraloría General de la República, emitido por la Contraloría General de la República.*
- 3. Aprobar el siguiente Código de Conducta Ética de la Contraloría General de la República.*

NOTIFÍQUESE.-

Marta E. Acosta Zúñiga
CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA



MAZ/MSM/JHA/dgm
DC-0331
G: 2021001229-27



Código de Conducta Ética

de la Contraloría General de la República

Noviembre, 2021

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	7
CAPÍTULO II. ORIENTACIÓN ÉTICA	8
CAPÍTULO III. CONDUCTAS INSTITUCIONALES	10
PROBIDAD	10
INTEGRIDAD	10
INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD	12
PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES Y RIESGOS	14
RELACIONES ENTRE EL PERSONAL	17
GESTIÓN DEL TRABAJO	18
COMPETENCIA DEL PERSONAL	18
COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	20
USO DE LOS RECURSOS	22
CONFIDENCIALIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	24
SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	25
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA Y LAS PARTES INTERESADAS	28
GLOSARIO	30

PRESENTACIÓN

La Contraloría General de la República (CGR), en sus Políticas de Buen Gobierno Corporativo (PBGC) establece el compromiso de contar con un Código de Conducta que recopile los deberes de su personal en la realización de sus funciones. Estas políticas también señalan sobre la disposición de autorregularnos en el ejercicio de la función pública que nos corresponde, para lo cual, nos comprometemos a realizar las actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política y las demás normas aplicables, orientándose hacia una gestión íntegra, basada en principios y valores éticos, frente a todos los grupos de interés con los cuales interactúa, tanto clientes internos como externos.

Es importante indicar que la institución había establecido en el documento Marco Ético de los funcionarios de la Contraloría General de la República los principios que orientan la conducta y las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones; en el 2011, se construyó, de forma participativa, el Código de Conducta, con el propósito de hacer que la actuación del personal fuera congruente con la visión, misión y valores institucionales, como un documento de referencia para destacar las conductas prioritarias.

Con el propósito de fomentar la vivencia del Código de Conducta, se implementó en ese mismo año el instrumento denominado “Carta de Compromiso”, el cual fue suscrito por todo el personal. En la actualidad, dicho documento se firma cuando la persona ingresa a trabajar a la institución y se archiva en el expediente personal.

Como parte del esfuerzo para actualizar las orientaciones internas, la CGR programó el proceso de revisión y ajuste del Código de Conducta para los periodos 2020 y 2021. En el 2020 se realizaron actividades para el fortalecimiento de la gestión ética, lo cual representó el inicio de dicho proceso. Debido a la pandemia generada a raíz de la COVID 19, se aprovecharon los medios virtuales y se desarrollaron webinarios con invitación para todo el personal, sobre temas relacionados con el modelo corporativo y sus instrumentos, una charla sobre gestión ética, la participación en el mural virtual “¿Qué significa ser funcionario de la CGR?”, la implementación de diecinueve talleres divisionales con el tema de vivencia y ajustes al Código de Conducta y por último, la conmemoración del Día Internacional contra la Corrupción, en la cual, la institución asumió compromisos para fortalecer la gestión ética.

Con el objetivo de alcanzar altos estándares en la actualización del Código de Conducta, se revisaron buenas prácticas nacionales e internacionales en la construcción de este tipo de documentos. Además, se revisó normativa externa e interna, tal como lo establecido por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, por sus siglas en inglés), mediante la Norma ISSAI 130 Código de Ética, el Reglamento Autónomo de Servicios

(RAS), las Políticas de Buen Gobierno Corporativo y las Directrices para el manejo de información de acceso restringido en la Contraloría General de la República, entre otras.

Con estos insumos, un equipo conformado por las unidades de Gestión del Potencial Humano y Gobierno Corporativo preparó la propuesta del Código de Conducta Ética, la cual fue presentada, para la validación respectiva, al Consejo Consultivo, en calidad de Comité Asesor de Ética, y a la Comisión Institucional de Ética y Valores (CIEV), entre otros.

El Código de Conducta Ética comprende un enfoque general sobre el comportamiento ético y una descripción de las responsabilidades generales de la CGR y las de su personal; es una guía de observancia obligatoria en la aplicación de los valores, deberes y prohibiciones a los que estamos obligados como servidores públicos.

Este documento presenta la línea estratégica en su capítulo “Orientación Ética”, y estructura las conductas en cuatro grandes ejes: probidad, relaciones entre las personas, gestión del trabajo y relaciones con la ciudadanía y las partes interesadas.

En cada eje se incluyen ejemplos ilustrativos de las conductas, aportados por el personal en los talleres participativos realizados en el 2020, y sobre aquellas que las mismas orientaciones internas señalan su atención. Cabe indicar que con ello no se pretende regular todos los escenarios posibles, sino más bien, se sugiere aplicar el juicio profesional en las circunstancias a las que se enfrenta el personal y seguir los lineamientos pertinentes establecidos en el presente código, esto en concordancia con lo dispuesto por la Norma ISSAI 130 Código de Ética.

Como complemento al Código de Conducta Ética, se emitió el documento denominado “Criterios Orientadores para la Vivencia de la Ética”, el cual es una herramienta que amplía acciones o posibles escenarios que se puedan presentar en el quehacer cotidiano, o bien, ocurrir en un ámbito personal y que a su vez, pudiese afectar el entorno laboral o la imagen de la organización.

Entre los temas que se encontrarán en dichos criterios orientadores están la adopción del código de conducta; alertas ante comportamientos inusuales del personal; participación en actividades electorales; uso de criterios en redes sociales; consideraciones para la gestión de conflicto de intereses, regalos, invitaciones y otros beneficios; participación en charlas, foros y otras actividades externas; presentación personal, acoso sexual y laboral, cumplimiento de las medidas preventivas de salud y atención a personas externas. Asimismo, se advierte que el recuento no es exhaustivo y podrían darse situaciones no contempladas en dicho documento, por lo que en el futuro se pueden incorporar nuevos criterios según las necesidades del entorno.

Se les invita a que este código y su herramienta complementaria sea objeto de lectura atenta, consulta asidua, seguimiento, cumplimiento y vigilancia compartida, para su interiorización como parte de la cultura organizacional basada en valores. Esta vivencia traerá además, un importante efecto en el ambiente laboral, al suministrar a todas las generaciones presentes y futuras de la CGR, una valiosa guía de actuación para el adecuado funcionamiento cotidiano de la institución.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Este apartado enuncia los aspectos generales necesarios para la aplicación del código.

1. El Código de Conducta Ética de la CGR, en adelante “Código”, tiene como objetivo establecer un conjunto básico y prioritario de conductas que guían nuestro actuar, en procura de una cultura organizacional basada en altos valores éticos, orientados a lograr una gestión corporativa transparente, íntegra y responsable, todo de conformidad con el marco estratégico institucional.
2. El presente documento es la normativa que regula los comportamientos de todo el personal de la CGR, así como para las personas que presten un servicio de cualquier índole a la institución, lo anterior, sin perjuicio de otra regulación aplicable.

Además, el Código será utilizado para la toma de decisiones y acciones, en los procesos de reclutamiento, selección de personal y evaluación del desempeño, como insumo para la inducción y formación permanente del personal, la elaboración de perfiles de competencias, la divulgación y la promoción continua de la ética, la resolución de consultas y la emisión de recomendaciones por parte del Consejo Consultivo en calidad de Comité Asesor de la Ética.

3. Es responsabilidad del jerarca y de los titulares subordinados establecer, mantener, perfeccionar y evaluar las medidas de ejecución y de control que sean necesarias para el cumplimiento de este Código.
4. Los comportamientos contrarios a este Código podrán generar responsabilidad, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios (RAS) de la CGR.
5. El presente Código regirá a partir de su comunicación oficial, será revisado al menos cada 4 años o podrá ser reformado por decisión razonada del Despacho Contralor cuando se considere pertinente; para ello, la UGC y la UGPH coordinarán las acciones respectivas.
6. La divulgación y la promoción del Código está a cargo de UGC y UGPH, en virtud de las funciones que les asigna el Reglamento Orgánico y a su vez, es responsabilidad de todo el personal participar en las actividades a las que se les convoque.

CAPÍTULO II. ORIENTACIÓN ÉTICA

Se refiere al componente del sistema de gestión ética que incorpora el marco filosófico y el enfoque de trabajo que se materializa en el compromiso claro y decidido del nivel superior, para garantizar una gestión corporativa hacia altos estándares de integridad, transparencia y responsabilidad.

7. Somos una organización llamada a promover en el sector público una gestión corporativa cuyas sanas prácticas están basadas en altos estándares de integridad, transparencia y responsabilidad, siendo la ética un elemento fundamental. Dicha gestión se desarrolla predicando con el ejemplo y poniendo en práctica los diversos instrumentos que integran el sistema de gestión ética.
8. La actuación del personal de la CGR es guiada por su marco estratégico institucional: misión, visión y valores institucionales compartidos. Además, la gestión institucional se dirigirá para que la cultura organizacional sea coherente con el marco estratégico institucional.
9. El comportamiento del personal de la CGR se enmarca en tres pilares:
 - 9.1 Seres humanos plenos: las personas que laboramos en la CGR somos seres racionales y autónomos; tenemos valor, dignidad y derecho a un trato igualitario. Para llegar a construir ese ser humano pleno hay que seguir normas de convivencia cotidiana y ser diligentes con el trabajo, sin dejar de lado un constante ejercicio de reflexión que nos forje como mejores personas.
 - 9.2 Ciudadanos comprometidos: como parte de una sociedad democrática tenemos la responsabilidad compartida de buscar el bienestar común y trabajar por conocer la historia y la realidad de nuestro país, fomentando el amor a la Patria.
 - 9.3 Al servicio del país: el personal de la CGR conoce la importancia de los asuntos que trata, comprende la trascendencia del uso adecuado y eficiente de los fondos públicos y que nada daña más a la credibilidad del sistema democrático que su mala disposición. La certeza de lo anterior lo llevará a prestar lo mejor de sus capacidades para servir al país; con respeto, excelencia, integridad, justicia y compromiso.
10. Para proporcionar orientación y apoyo que facilite la comprensión de estas conductas éticas, la CGR:
 - 10.1 Cuenta con un Sistema de Gestión de la Ética (SGE) que define con claridad los liderazgos, roles y responsabilidades de todos sus participantes, incluyendo el funcionamiento de la instancia que ejerza el rol de asesor de la ética.

- 10.2 Dispone de mecanismos internos para que el personal de la institución pueda denunciar eventuales situaciones de incumplimiento de las conductas establecidas en este Código, con el fin de que dichos reportes sean atendidos y canalizados de acuerdo a lo previsto en las orientaciones internas.
- 10.3 Establece un instrumento anual para autoevaluar integridad y riesgos éticos, de aplicación a todo el personal.
- 10.4 Promueve que el nivel gerencial de la CGR sea agente de cambio motivacional para el personal de la institución, a través de sus conductas, al ser ejemplo de liderazgo, responsabilidad, transparencia, integridad, justicia, excelencia, respeto y compromiso; de manera que establezca la ética como una prioridad explícita, mediante mensajes claros, consistentes y regulares; dando el ejemplo y asegurando su aplicación sistemática y de manera justa.
- 10.5 Fomenta que todas las personas y las instancias institucionales velen y fomenten la implementación de acciones que fortalezcan la vivencia de los valores y la ética del personal.
- 11. El personal de la CGR asume como compromiso propio el cumplimiento de este Código, por lo que debe:
 - 11.1 Actuar y comportarse acorde con la cultura organizacional basada en valores, en aras del logro de nuestra visión y misión.
 - 11.2 Suscribir la “Carta de Compromiso” con el Código, por una única vez durante la vida laboral y renovar dicho compromiso cada vez que se dé un ajuste del mismo. Además, participar en los mecanismos que disponga la institución para la vivencia de su contenido.
 - 11.3 Participar activamente aplicando el instrumento anual para autoevaluar integridad y riesgos del personal de la CGR.

CAPÍTULO III. CONDUCTAS INSTITUCIONALES

Se refiere a las conductas asociadas a los valores institucionales que orientan el comportamiento adecuado de cada una de las personas que laboran en esta institución. Las conductas se han agrupado en cuatro grandes ejes que caracterizan la cultura organizacional: 1) La probidad, considerándola desde la integridad, la independencia y objetividad y la prevención de conflicto de intereses. 2) La relación entre las personas que laboran en la institución, teniendo como eje articulador el respeto. 3) La gestión del trabajo, basada en elementos como las competencias del personal, el comportamiento profesional, el uso de los recursos, la transparencia y la confidencialidad de la información y la seguridad, la salud y el medio ambiente. 4) Relación con la ciudadanía y las partes interesadas, en donde el compromiso del personal es el que construye y fortalece estas interacciones.

Las conductas se presentan desde una doble perspectiva: organización y personal, en cada eje, se incluyen ejemplos ilustrativos de conductas; si bien algunas de ellas podrían considerarse relacionadas con una u otra de estas agrupaciones, su ubicación final en un eje específico responde a un aspecto de énfasis.

PROBIDAD

La probidad es la conducta intachable y el desempeño honesto en el que se debe ejercer la función pública, haciendo prevalecer el interés público sobre el particular. De ahí que contenga principios y valores como la integridad, independencia y objetividad, buscando con ello la prevención de un eventual conflicto de intereses.

INTEGRIDAD

La integridad debe ser entendida como la realización de todas las acciones con rectitud, buena fe, de una forma confiable, con honestidad y siempre prevaleciendo el interés público.

La organización deberá:

12. Adoptar el Código de Conducta Ética para enfatizar en la importancia de la ética y la promoción de la cultura organizacional.
13. Promover una cultura de integridad, a través de programas de capacitación, actividades de fomento, reuniones y eventos regulares institucionales.

El personal deberá:

14. Respetar el ordenamiento jurídico y las orientaciones internas en todo momento.

15. Actuar de forma honesta, fiable, de buena fe, haciendo prevalecer el interés público que fundamenta el quehacer de la institución.
16. Estar al tanto de las vulnerabilidades de integridad y de enfoque, para mitigarlas y actuar en consecuencia.
17. Comunicar de inmediato a su superior sobre las situaciones relevantes que podrían influenciar la objetividad en el cumplimiento de las funciones asignadas y generar un eventual conflicto de intereses que afecte al personal de la institución.

Ejemplos:

1. Me encuentro por casualidad con unos compañeros en una actividad fuera de la oficina, sin embargo, me doy cuenta de que el comportamiento del grupo está en contra de un valor personal y de lo dispuesto por el Código de Conducta Ética de la CGR, como es el respeto por mis compañeros. Es por ello que reflexiono y decido voluntariamente retirarme de la actividad.
2. Cada vez que me asignan un trabajo, hago el ejercicio de identificar aquellas acciones que pudieran comprometerme y faltar al compromiso ético que debo acatar en la institución; esto me facilita tomar decisiones apegadas a mi integridad personal.
3. Acabo de ingresar a trabajar a la Contraloría, la jefatura me comunica que voy a formar parte de un equipo de trabajo que se ha destacado por estar comprometido en sus funciones; por lo tanto, soy consciente de la responsabilidad y a la vez, me siento orgulloso de integrar ese equipo.
4. Me encuentro atendiendo una denuncia de una institución pública y en ese momento nombran como gerente de la unidad denunciada a mi tío. Lo comunico inmediatamente, sea de forma oral o escrita, a mi coordinador o jefatura y me separo del proceso, buscando con ello ser transparente en mis labores.
5. Como las normas están en constante cambio, tomo el tiempo necesario para leerlas y estar bien informado para desempeñar mi trabajo en apego a las orientaciones internas, tales como el Código de Conducta Ética, el Reglamento Autónomo de Servicios y el Manual de Perfiles de Puesto, entre otros.

INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD

La independencia se define como estar libre de influencias o circunstancias que comprometan, de hecho o de apariencia, el juicio profesional y el actuar de manera imparcial y objetiva. Por su parte, la objetividad es una actitud mental que permite presentar o evaluar las situaciones con base en hechos y no sobre sentimientos o intereses propios y sin estar subordinados al juicio de terceros.

La organización deberá:

18. Mantener discreción en el desempeño de las funciones que realiza, adoptando las orientaciones internas de funcionamiento independiente y objetivo.
19. Regular mediante las orientaciones internas las relaciones del personal que puedan poner en riesgo su independencia y objetividad, tales como las situaciones que surjan de los ingresos del personal proveniente de empresas privadas e instituciones públicas e inclusive de aquellos de carácter temporal como pasantías, licencias sin goce salarial, permisos, entre otros.

El personal deberá:

20. Privarse de aquellas relaciones con el personal de las instituciones sujetas a fiscalización y con terceros, que puedan influir, comprometer o amenazar la capacidad para actuar con independencia y objetividad, ya sea real o aparente, excepto las relaciones profesionales o de trabajo; considerando lo establecido en las orientaciones internas dispuestas.
21. Actuar con neutralidad frente a los procesos electorales, como garantía de independencia frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo de nuestras responsabilidades.
22. Identificar y comunicar a su superior inmediato posibles amenazas y situaciones susceptibles de afectar la independencia u objetividad en la toma de decisiones en nuestras labores, sea por circunstancias actuales o pasadas.
23. Abstenerse de expresar criterios sobre temas que son de competencia institucional en redes sociales, por no ser un espacio que permita discusiones técnicas, donde lo comentado puede malinterpretarse y afectar negativamente la imagen y solidez de la CGR.

Ejemplos:

1. Me asignaron ser parte del equipo que está realizando un análisis de datos sobre información sensible. Para evitar cualquier tipo de afectación en la independencia y objetividad del trabajo firmo con toda disposición el instrumento institucional denominado “manifestación escrita” sobre la ausencia de conflicto de intereses.
2. Un amigo me llama para pedirme ayuda, ya que está siendo investigado por la CGR. Le indico que no puedo ayudarlo ni darle información porque debo mantener independencia en dichos asuntos. Si considero necesario, lo comunico a mi jefatura.
3. Antes de ingresar a la CGR, laboré en otra empresa. Ahora, por motivos de mi trabajo, me asignan una labor, en la que por casualidad, debo dar un criterio técnico relacionado con dicha empresa. Le informo a la jefatura de esta situación para evitar cualquier inconveniente y consulto si debo separarme del proceso.
4. Mi equipo de trabajo realiza una revisión documental en una institución, lo cual nos ha llevado varios días, lo que hace que las personas a nuestro alrededor se acostumbren a nuestra presencia y hasta nos invitaron a participar en sus tiempos de descanso y de almuerzo. A lo interno de nuestro equipo, analizamos la situación y concluimos que agradecemos el aprecio que nos tienen, pero de aceptar estas propuestas, nuestra independencia podría verse en duda. Aunque no conversemos de temas laborales, alguien de otro departamento o institución puede interpretar que ese “trato cercano” influye en nuestro trabajo, por ello, declinamos estas invitaciones y nos mantenemos al margen de las actividades de integración de estos equipos.
5. En una reunión social, una amiga muy cercana informó que va a postular su nombre para diputada, le explico a mi amiga que me mantendré al margen de su candidatura y de eventuales manifestaciones políticas porque al trabajar para la CGR tengo vedado participar en política.

PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES Y RIESGOS

En el ejercicio de las labores podrían darse riesgos que tendrían consecuencias sobre el cumplimiento de nuestras funciones y ponernos ante un eventual conflicto de intereses, es decir, una situación en la cual la imparcial y correcta toma de decisiones podría verse o considerarse influenciada, debido a que los asuntos a resolver tienen relación directa o indirecta con un 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.

En esta sección, se presentan una serie de conductas que contribuyen a la prevención de la materialización de un posible conflicto de intereses.

La organización deberá:

24. Promover en el personal el compromiso de tener una conducta coherente con los valores y principios expresados en el presente Código de Conducta Ética.
25. Establecer en las orientaciones internas, las medidas tendientes a la prevención, detección y solución de conflicto de intereses que se identifiquen.
26. En el manejo de conflicto de intereses, los niveles superiores, dentro de sus funciones deben:
 - 26.1 Determinar los principales riesgos éticos que puedan afectar a sus colaboradores, considerando las herramientas de control interno referidas a esta materia.
 - 26.2 Abrir espacios adecuados para que el personal, en forma oportuna y en un ambiente de confianza, exprese las dudas en esta materia y revele las situaciones que los puedan colocar ante un conflicto de intereses potencial o aparente.
 - 26.3 Tomar las medidas de control necesarias para prevenir el conflicto de intereses en la institución, de forma oportuna y efectiva.
 - 26.4 Establecer una manifestación escrita sobre la no existencia de conflicto de intereses, respecto a la asignación o ejecución de labores específicas, en aquellos casos en los cuales las jefaturas consideren conveniente, de acuerdo con la naturaleza de los procesos o proyectos, la regulación aplicable y su nivel de riesgo. Dicha manifestación es un mecanismo de uso institucional, el cual debe ser documentado como parte del respectivo expediente.
 - 26.5 Establecer, de acuerdo con las orientaciones internas, los mecanismos de rotación de funciones asignadas, según la naturaleza del proceso y procedimientos.

26.6 Denunciar las conductas que pongan en riesgo la integridad, y tramitar de forma oportuna dichas inquietudes.

El personal deberá:

27. Ser el principal responsable de vigilar que los intereses privados no estén sobre los intereses públicos, para que no generen conflictos que afecten el buen desempeño de las funciones asignadas, ni la confianza, credibilidad e imagen pública de la institución.
28. Privarse de utilizar el cargo oficial o de cualquier otra situación derivada de carácter personal o jerárquico, ya sea real o simulada, para influir en otro servidor público para que realice, omita o retrase alguna gestión como nombramiento, adjudicación, concesión, contrato, acto o resolución propios de sus funciones, de modo que genere, directa o indirectamente, un beneficio económico o ventaja indebidos, para sí o para otro.
29. Actuar de forma neutral, objetiva e independiente en el desarrollo de las labores, respetando en todo momento el ordenamiento jurídico. En el momento en que una persona funcionaria identifique un posible conflicto de intereses en el proceso que se encuentra bajo su responsabilidad, procederá a reportarlo ante su superior mediante el mecanismo que facilita la institución para esos efectos.
30. Informar sobre las relaciones preexistentes relevantes y situaciones que puedan representar un riesgo a la independencia y objetividad en nuestra actuación.
31. Rechazar invitaciones, dádivas, regalos, gratificaciones y beneficios de cualquier tipo o valor económico, para evitar que influya sobre la independencia e integridad.
32. Informar a su jefe inmediato que participará, en su calidad de ciudadano o profesional experto, en actividades externas a la institución tales como: expositor, moderador o panelista, autor de artículos o comentarios en revistas o periódicos, formar parte de una organización de la sociedad civil; de manera que se dejen claros los puntos temáticos a desarrollar, siempre que estos no comprometan la independencia de las labores que realiza o ha llevado a cabo la institución, o puedan impactar negativamente su imagen.
33. Abstenerse, inhibirse o excusarse de realizar un trámite, asunto o procedimiento cuando esté obligado a hacerlo según las orientaciones internas; y en el caso que corresponda, deberá firmar el instrumento de manifestación escrita mediante la cual expresamente da fe de la no existencia de conflicto de intereses en las labores asignadas.
34. Prescindir de relaciones y situaciones que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas acerca de la objetividad e independencia con que se realizan las funciones a cargo, protegiendo siempre la imagen de la institución.
35. Abstenerse de participar en reuniones con personas externas que no tienen relación directa con las funciones asignadas.
36. En el ejercicio de las funciones, no adelantar criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite.

37. Utilizar la información recibida en el desempeño de las labores asignadas, únicamente para su tramitación, sea esta de carácter confidencial o no; por lo cual evitará:
 - 37.1 Divulgar información para procurar una ventaja personal o de terceros.
 - 37.2 Obtener un beneficio al permitir el acceso a información útil para personas externas.
 - 37.3 Realizar consultas para fines personales desde las diferentes plataformas institucionales que no son públicas.
38. Estar atentos y denunciar ante la autoridad competente, la situación que genere un posible conflicto de intereses que afecte al personal de la organización.

Ejemplos:

1. A mi equipo de trabajo le acaban de asignar la representación de un procedimiento contencioso muy importante para la Hacienda pública, por ello, me reúno con mi equipo para realizar un ejercicio consciente de posibles conflictos con esa representación, para que conociéndolos, juntos podamos evitarlos y aplicar, si es necesario, lo estipulado en las orientaciones internas.
2. Me encuentro realizando un trámite personal y el ejecutivo que me atiende se percata de que laboro en la CGR, por lo cual, me solicita abiertamente que le brinde una información que considero podría ser confidencial, a cambio de ayudarme para que la gestión sea más rápida. Por lo anterior, solicito conversar con el encargado del lugar, le informo lo sucedido y pido que me cambie de ejecutivo.
3. Mi puesto me permite tomar ciertas decisiones, por lo que debo aprobar un oficio en el cual se verá beneficiado un familiar muy cercano. Aunque toda la documentación está correcta y el caso fue analizado en otra unidad, procedo a informar a mi superior la situación y me abstengo de participar en el trámite, ya que eso puede exponerme a un eventual conflicto de intereses.
4. Un proveedor institucional tiene la costumbre de dar regalías a sus clientes como muestra de agradecimiento. Para fin de año, conocedor de que dicha acción podría acarrear un eventual conflicto de intereses, declino dicha deferencia de forma respetuosa, explicando las razones por las cuales no la puedo aceptar.
5. Me encuentro analizando un expediente de una contratación administrativa y me percato de que uno de los oferentes es mi padrino. Ante dicha situación y para evitar cualquier cuestionamiento, decido conversar con mi jefatura, para enterarla de la situación.

RELACIONES ENTRE EL PERSONAL

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, ya sea en entornos presenciales o virtuales, en los cuales se promueva el trato digno, equitativo e igualitario entre el personal. Al respecto, se destacan las siguientes conductas deseables.

La organización deberá:

39. Enfatizar la importancia de la ética, estableciendo pautas a nivel superior a través de sus acciones, las cuales deben ser compatibles con los valores éticos.
40. Garantizar un ambiente interno propicio para que el personal realice sus funciones sin lesionar su salud física y emocional.

El personal deberá:

41. Mantener una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa, evitando acciones u omisiones que lesionen su prestigio, su salud física y emocional.
42. Comunicar de manera directa, clara, propositiva, cuidadosa y respetuosa lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, tanto en nuestra relación presencial como virtual.
43. Mostrar tolerancia hacia los demás, mediante una relación de respeto, aún cuando no se compartan ideas o criterios diferentes.
44. Mantenerse al margen de la vida privada de los demás, siempre y cuando su ámbito no afecte negativamente el trabajo y la credibilidad en la institución.
45. Respetar el ámbito de acción y responsabilidad de las interacciones entre el personal.
46. Asistir con una presentación personal acorde con las exigencias y características del puesto y de la institución que se representa, independiente de la modalidad de trabajo (virtual o presencial), siguiendo las orientaciones internas dispuestas al efecto.
47. Colocar en el hangouts o cualquier medio oficial de la entidad una fotografía o imagen personal de identificación, que sea congruente con las labores que se desempeñan.
48. Trabajar en equipo mostrando lealtad hacia sus integrantes.
49. Rechazar y no incurrir en actos de acoso sexual, laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de las personas.

Ejemplos:

1. La gerencia forma un equipo de trabajo para una fiscalización que se va a realizar. Reúne al personal elegido, quienes conversan sobre su formación, experiencia y conocimiento de los temas involucrados. De esa forma, conocemos las fortalezas y debilidades de cada integrante y respetamos los aportes que realizan.
2. Un grupo del personal se organiza para mantener activos los eventos religiosos. Mis preferencias no se inclinan a ninguna religión específica, sin embargo, respeto a quienes participan y lideran dichas actividades.
3. Estando en una reunión informal, un compañero, quien tiene facilidad para contar chistes, antes de iniciar su rutina, aclara que no va a contar ninguno relacionado con temas que fomenten la discriminación.
4. Esta mañana el equipo se reunió de forma virtual para coordinar un trabajo pendiente. Una compañera vestía una blusa de tirantes, al encender la cámara, recordó los lineamientos de vestimenta institucionales y para acatar lo ahí establecido decidió cambiarse con una prenda más formal.
5. En una reunión de trabajo, una compañera expresó su desacuerdo con el punto que se estaba comentando; los presentes la escuchamos con atención, sin interrumpirla, y posteriormente nos brindamos un tiempo para comentar nuestra opinión en relación con sus observaciones.

GESTIÓN DEL TRABAJO

Líneas de acción que orientan el ámbito laboral en los temas de competencia del personal, comportamiento profesional, uso de los recursos, transparencia y confidencialidad de la información, y la aplicación de medidas de seguridad, salud y medio ambiente.

COMPETENCIA DEL PERSONAL

Adquirir y mantener las competencias de conocimientos y habilidades apropiadas para ejercer la función que corresponda y actuar de conformidad con las normas aplicables y con el debido cuidado.

La organización deberá:

50. Adoptar las políticas, asegurando que las tareas definidas de cada rol sean ejecutadas por el personal que tenga los conocimientos y las habilidades apropiadas para completarlas con éxito.
51. Contar con políticas de recursos humanos y de dotación del personal basadas en las competencias laborales.
52. Asignar el trabajo al personal que cuente con la experiencia necesaria para realizarlo, proporcionándole las herramientas de trabajo y de formación, así como el apoyo y la supervisión adecuada de acuerdo a las funciones asignadas.
53. Promover un ambiente de aprendizaje continuo para apoyar al personal en la aplicación y el desarrollo de sus competencias.

El personal deberá:

54. Realizar el trabajo, de conformidad con las normas aplicables, de manera eficaz, cuidadosa y oportuna, haciendo uso eficiente de los recursos.
55. Aprovechar al máximo sus competencias, en beneficio del logro de los objetivos institucionales.
56. Mantener y desarrollar los conocimientos y habilidades para estar actualizados profesionalmente y fortalecer sus competencias, según sea necesario, para responder de la mejor manera a los requerimientos de la ciudadanía y de las partes interesadas, y en general, a los cambios que exige el entorno.
57. Generar una actitud proactiva para identificar problemas, necesidades, riesgos de su diario quehacer y buscar soluciones.
58. En caso de que la experiencia del personal no sea adecuada o suficiente para realizar una tarea específica, debe buscar de manera proactiva las alternativas posibles para fortalecer esas competencias y de ser necesario, plantear el tema al superior responsable para encontrar las soluciones respectivas.

Ejemplos:

1. Estamos al inicio de un estudio en equipo y la persona que coordina nos pide en la primera sesión de trabajo que revisemos, entre todos, el objetivo que se plantea; luego de una discusión, proponemos ideas para realizar las tareas que nos corresponden; incluso, uno de los compañeros recomienda una lectura sobre el tema para ampliar el conocimiento, y al terminar la

sesión, contamos con la propuesta de abordaje del estudio que se analizará con la gerencia.

2. La jefatura me asignó un proyecto. Como el tema de fondo es nuevo para mí, se lo hice saber de inmediato, y como no soy experto, requiero de tiempo para conocerlo y revisar las buenas prácticas. Sobre ello, me dice que comprende, que está bien si indago al respecto y además, me aconseja que lo consulte con una de mis compañeras que me puede dar algunas referencias.
3. Esta mañana me llegó un correo electrónico con información sobre un diplomado virtual relacionado con el tema “Objetivos de Desarrollo Sostenible” y como es un asunto de interés para mi área, se lo comparto al resto de mis compañeros por si a alguno le interesa matricularse. De mi parte, lo valoraré porque sé lo importante de estar actualizado y aumentar mis conocimientos, sea con un programa formal o por otros medios.
4. Estando en la sala de reuniones, una de mis compañeras recibió una llamada de la Unidad de Gestión del Potencial Humano para consultarle si podría colaborar entonando el himno nacional en un acto cívico de la institución, ya que tiene una voz privilegiada. Mi compañera se sintió muy orgullosa de ser elegida y de aportar con sus talentos a una actividad de integración en provecho de todos.
5. En esta semana se publicó la apertura de un concurso para un puesto que me interesa y que lo he estado esperando por mucho tiempo; ahora estoy decidido a postular mi nombre porque me he preparado y ya tengo el conocimiento y la experiencia para atender esa labor.

COMPORTAMIENTO PROFESIONAL

Cumplir con las leyes, orientaciones internas y convenciones aplicables, y evitar cualquier conducta que pueda desacreditar a la institución.

La organización deberá:

59. Ser consciente de los estándares de comportamiento que la ciudadanía y las partes interesadas esperan de la institución y de su personal.
60. Contar con herramientas, mecanismos y medidas esenciales vinculadas con la integridad, que orienten el comportamiento de su personal.
61. Promover el comportamiento profesional mediante la adhesión a las orientaciones internas.

El personal deberá:

62. Conocer y aplicar lo establecido en las leyes, orientaciones internas y otras convenciones aplicables, en consecuencia y en línea con la función que se realice, dentro y fuera del entorno de trabajo.
63. Aplicar la prudencia y el debido cuidado, con el fin de que las acciones u opiniones no comprometan o desacrediten a la CGR o el trabajo que se realiza.
64. Cooperar entre sí mediante el intercambio de conocimientos e información pertinente dentro de la organización.
65. Informar al jefe inmediato sobre cualquier conflicto que surja entre las conductas establecidas en este código y las planteadas en su colegio profesional.

Ejemplos:

1. En la noche estaba en mi casa revisando mis redes sociales y me encontré unos comentarios que hicieron unos amigos sobre una contratación de servicios en una institución pública. El tema lo conocía, por lo que quise agregar mi opinión al respecto y así aclararles algunos puntos que creía no tenían fundamento; pero lo pensé mejor y actué con cuidado y prudencia. Decidí no publicar mis opiniones, ya que este tema lo podrían estar atendiendo como competencia de la CGR y podía entenderse como la posición institucional.
2. En un estudio que realiza una de las dependencias de la CGR, diferente a la mía, se me solicitó que les diera una charla, ya que manejo la información y tengo experiencia en ese tema particular; a lo que accedí con muy buena disposición porque sé que con ello colaboro con el quehacer de la institución.
3. Estando en la casa de mis abuelos en una reunión familiar, un sobrino que conocía que estoy trabajando en un tema que salió en un medio de comunicación, me pide que les cuente qué es lo que está sucediendo en esa institución pública. Me sentí un poco presionado, pero le respondí que al ser una investigación que está en proceso, no puedo revelar ninguno de los hechos que conozco producto de mi trabajo.
4. En una conversación informal con algunos compañeros surgió como tema una situación que les ocurrió a otros funcionarios de la CGR. Una compañera expresó un comentario que provocó dudas entre nosotros

mismos sobre la actuación de ese equipo, por lo que les indiqué que no era prudente hablar de esa manera sin contar con toda la información, además, ellos merecen todo nuestro respeto y consideración.

- 5.** Soy parte de un colegio profesional y me doy cuenta que en una de sus normas se estableció una conducta que riñe con lo que la misma CGR, señala en sus orientaciones, por lo que inmediatamente le informé a mi superior; de esa manera se aclara y se establece la línea adecuada de aplicación.

USO DE LOS RECURSOS

Los recursos públicos 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.

La organización deberá:

66. Planificar el trabajo y fijar prioridades, usando los recursos con vista a éstas y atendiéndolas en los plazos previstos.
67. Contrastar los plazos, tiempo y metas planificados con el trabajo realizado, para aprender y mejorar en lo posible las siguientes planificaciones.
68. Realizar la contratación, uso y disposición de recursos materiales y tecnológicos con un enfoque de desarrollo sostenible.
69. Proteger los recursos institucionales y buscar una opción social y ambientalmente responsable para su desecho.

El personal deberá:

70. Utilizar y velar por que los recursos institucionales que estén bajo su responsabilidad o tutela, tales como instalaciones físicas, equipo de oficina, vehículos o demás bienes públicos, se utilicen para los fines que están destinados y no para propósitos ajenos, de acuerdo a las orientaciones internas respectivas.
71. Preservar los equipos y el software de propiedad institucional, implementando las medidas técnicas para el uso, control y actualización de esos activos, acatando las debidas recomendaciones y acciones emitidas por las instancias a cargo.
72. Usar el tiempo laboral responsablemente, en procura del logro de los objetivos del trabajo, respetando el horario asignado institucionalmente para el cumplimiento de nuestra jornada.

Ejemplos:

1. Este año me correspondió participar en una auditoría en una institución pública y nos asignaron una sala de reuniones para que fuera nuestra oficina para ese estudio. A la hora del almuerzo, nos organizamos para salir cada uno donde quería, pero siempre buscamos la forma de que la sala no quedara sola, ya que ahí teníamos nuestras computadoras y algunos archivos. Además, buscamos la llave y nos aseguramos de que los activos de la institución tuvieran el resguardo necesario.
2. La Unidad de Tecnologías de Información envió al personal un correo electrónico que decía: ¿Mantiene usted actualizado su equipo?, por lo que procedí a revisar si mi computadora tenía actualizaciones pendientes y me di cuenta que me faltaba una, la cual realicé de inmediato para evitar que se me olvidara y mantener mi equipo con la seguridad requerida.
3. Para este año, en mi unidad nos comprometimos a realizar una campaña para fomentar la cultura de reciclaje, así que decidimos velar porque todos los materiales de desecho se lleven a los contenedores dispuestos para ese fin; además, que los envases se encuentren limpios y secos, y que el papel esté libre de grapas, cintas o etiquetas.
4. En mi área hay unos compañeros que se encargan de coordinar la planificación de los proyectos y el seguimiento de lo programado. Cada trimestre recibimos una retroalimentación sobre el avance, de esa manera, en cada equipo revisamos los resultados, los comentamos y si es necesario se plantean los ajustes.
5. En una reunión de mi área de trabajo, se comentó que algunos compañeros estaban teniendo problemas para concentrarse debido a la cantidad de distracciones que se presentaban, como el sonido de los teléfonos, música, conversaciones en voz alta y hasta las risas fuertes. Esa reflexión nos ayudó a proponernos tener mayor respeto con los demás y mayor provecho del tiempo laboral.

CONFIDENCIALIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

La información es un recurso sensible que debe ser gestionado con diligencia y apego al principio de legalidad, para beneficio en la toma de decisiones de la ciudadanía y de las partes interesadas, así como para la promoción de la transparencia.

La organización deberá:

73. Velar por la emisión, publicación y divulgación de las orientaciones internas para el resguardo adecuado de la información, para así lograr un equilibrio entre dicha protección y la necesidad de transparencia y rendición de cuentas.
74. Establecer los mecanismos necesarios para mantener la confidencialidad cuando sea necesario, sobre todo en lo que respecta a datos sensibles.
75. Asegurar que cualquiera de las partes contratadas para realizar trabajos en la institución estarán sujetas a acuerdos de confidencialidad apropiados.

El personal deberá:

76. Consultar y aplicar las orientaciones internas que establezca la institución sobre la comunicación de la información interna y externa en su labor diaria.
77. Utilizar la información pública con la debida objetividad y transparencia.
78. Velar por la pertinencia, suficiencia, veracidad y exactitud de la información en los sistemas, medios digitales y productos institucionales propios de su ámbito de responsabilidades.
79. Resguardar toda la documentación que se encuentra bajo su responsabilidad y custodia, de manera ordenada, actualizada y archivada, tanto física como digital, aplicando las orientaciones internas al respecto.
80. Manejar y respetar, con la debida confidencialidad, toda aquella información que así lo requiera, en atención a las orientaciones internas dispuestas, sin sacar provecho personal o para un tercero.
81. Resguardar la información de carácter confidencial, a pesar de que exista alguna suspensión temporal, procurando con ello el cumplimiento de las orientaciones internas. En el caso de terminación de la relación laboral, mantengo un compromiso real y permanente de no divulgar ningún tipo de información que haya conocido, principalmente aquella que es confidencial.
82. Dejar debidamente resguardados los documentos con información sensible, por los medios que para este efecto disponga la institución, durante la jornada y al final de cada día.

83. Estar atento a no revelar información confidencial a terceros, inclusive en forma involuntaria y en ambientes de confianza.

Ejemplos:

1. Una persona llegó a la CGR solicitando datos sobre el estado de un procedimiento administrativo, información que es catalogada como confidencial. Le expliqué las razones por las cuales no le puedo dar mayor detalle, de acuerdo con la normativa y las orientaciones internas.
2. Si estoy en una reunión de amigos o recibiendo o impartiendo clases, me abstengo de utilizar o comentar situaciones laborales cuya información es confidencial y a la cual tuve acceso o tengo conocimiento.
3. Estoy trabajando de manera virtual y me doy cuenta de que en las discusiones que se realizan en las reuniones de equipo, podrían ventilarse temas sensibles, que podrían estar siendo escuchado por mis familiares y vecinos, por lo que con mucha responsabilidad elijo un espacio seguro para trabajar, uso audífonos y regulo mi tono de voz.
4. Tengo en mi custodia una serie de documentos por un trabajo que estoy realizando; después de su lectura, considero que algunos podrían ser confidenciales, por lo que reviso las orientaciones internas para valorar si cumplen con los requisitos para calificarlos como tales y proceder a su resguardo.
5. Estoy trabajando con información sensible, por lo que me aseguro de utilizar claves de acceso a la computadora y a los archivos lo suficientemente seguras, según lo que se establece en las orientaciones internas, y si tengo algún problema, busco alternativas de solución y se lo informo a mi superior, para decidir lo que corresponda y tomar las acciones del caso.

SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

El cuidado de la salud, la seguridad y el medio ambiente en el funcionamiento institucional son temas relevantes para el bienestar del personal, así como de la ciudadanía y de las partes interesadas.

La organización deberá:

84. Definir y aplicar las medidas formales e informales para preservar la seguridad en la institución, tales como los protocolos ante emergencias de incendios, terremotos, seguridad o pandemia, respetando los protocolos nacionales establecidos al respecto.
85. Promover la salud física, emocional y social, para proteger la salud integral del personal.
86. Establecer medidas de seguridad que permitan actuar para la prevención de accidentes laborales en la institución.
87. Promover el desarrollo de una adecuada gestión ambiental, con acciones tales como el manejo de residuos, campañas de reciclaje, uso eficiente de recursos (agua y electricidad, por ejemplo) y la aplicación de los lineamientos para oficinas cero papeles, así como las compras verdes.
88. Valorar los alcances económicos, sociales y ambientales de los procesos sustantivos y de apoyo, con un enfoque de desarrollo sostenible.

El personal deberá:

89. Portar de manera visible el carnet de identificación durante el ejercicio de sus funciones según lo indican nuestras orientaciones internas.
90. Estar atento y coadyuvar al cuidado y vigilancia de los bienes institucionales, tanto dentro como fuera de esta; en caso de detectar actuaciones sospechosas, informar al personal competente.
91. Hacer uso racional del agua, electricidad y demás recursos institucionales, aplicando en todo momento las orientaciones internas que se hayan emitido para estos fines.
92. Respetar y coordinar con su respectivo equipo de trabajo, el cumplimiento de los horarios establecidos para no dejar desatendidas las estaciones de trabajo y áreas de acceso público, evitando situaciones que pongan en riesgo la seguridad y la atención del servicio.
93. Mantener libres todas las áreas de paso, zonas de emergencia y zonas de seguridad de la Institución.
94. Ser solidario 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, parqueo, sala de lactancia, entre otros.
95. Conocer y aplicar las medidas de seguridad establecidas ante emergencias por las entidades nacionales competentes y las orientaciones internas, tales como protocolos ante incendios, terremotos, seguridad o pandemia y similares.
96. Participar responsablemente en los simulacros que se programen en la institución, atendiendo con respeto las indicaciones de los brigadistas y responsables.

97. Respetar la integridad física y emocional del personal, evitando interacciones o actos que afecten en este sentido.
98. Ayudar en la vigilancia del aseo, el cumplimiento de adecuados hábitos de higiene en los servicios sanitarios, en las áreas de trabajo y lugares de uso común.
99. Esforzarse para controlar la contaminación sónica durante la jornada laboral.
100. Respetar las políticas de salud ocupacional durante el uso de los espacios físicos.

Ejemplos:

1. Acabo de ingresar a trabajar en la Contraloría y como cualquier cambio en la vida, me asusta pensar a qué me voy a enfrentar, cómo me van a tratar mis nuevos compañeros y la jefatura, pero en la inducción que me dieron, me sentí aliviado al saber que la institución apoya a su personal para mantener una buena salud física y emocional.
2. En las últimas semanas he tenido mucho trabajo, por lo que se lo comenté a mi coordinadora; ella me aconseja establecer las prioridades para mejorar el balance entre mi tiempo laboral y personal, cuidando así mi salud física y mental. Me recuerda que debo mantener ese balance estando en modalidad presencial o en teletrabajo.
3. Una mañana al llegar al parqueo institucional me costó encontrar un espacio libre, y tuve que parquear en un espacio reducido, ya que varios compañeros no respetaron la demarcación establecida, por lo que al salir golpeé el vehículo de al lado. En virtud de lo ocurrido, procedí a informar al encargado del parqueo para hacerme responsable del daño causado.
4. Todos los días, al inicio de la jornada laboral, un grupo de compañeros se quedan saludando y compartiendo vivencias, pero no abusan de dicho espacio, pues tienen claro que hay compromisos laborales por atender y que en el horario de almuerzo se puede compartir más. Incluso cuando estamos de teletrabajo, por medio del chat de la unidad, nos saludamos y compartimos, siempre cuidando de hacer un uso adecuado del tiempo.
5. Como todos los años, la institución comunica a su personal acerca del simulacro de evacuación de emergencias que se llevará a cabo durante esta semana. Una de las compañeras señala que no participará porque en la hora definida para el evento estará atendiendo a personas de otra institución. La jefatura escucha los comentarios y nos indica que, por seguridad, es deber

institucional participar, y motiva a la compañera a que involucre a los invitados, indicándose las instrucciones generales dadas (evacuar rápidamente sin interrumpir a los compañeros, no generar distracciones y acatar las indicaciones del brigadista).

RELACIONES CON LA CIUDADANÍA Y LAS PARTES INTERESADAS

Atender las necesidades de la ciudadanía y las partes interesadas es fundamental en la gestión institucional.

La organización deberá:

101. Establecer mecanismos para identificar las necesidades de la ciudadanía y de las partes interesadas de acuerdo a nuestras competencias.
102. Garantizar una atención eficiente y oportuna ante los requerimientos de la ciudadanía y nuestras partes interesadas.
103. Contar con las herramientas, así como con los servicios adecuados y necesarios para brindarles la debida atención y colaborar con una respuesta oportuna.
104. Poner a disposición de la ciudadanía y de las partes interesadas información precisa, de fácil comprensión y acceso.

El personal deberá:

105. Atender las necesidades de la ciudadanía y las partes interesadas, siempre con un trato diligente, cortés, servicial e igualitario.
106. Garantizar la atención oportuna a la ciudadanía y a las partes interesadas y coordinar lo necesario para que en ausencia del responsable de la tarea durante la jornada laboral, sea presencial o virtual, se brinde un servicio de calidad.
107. Rechazar y no incurrir en conductas que atenten contra la integridad de la ciudadanía y las partes interesadas, según lo dispuesto en la legislación sobre acoso sexual.
108. Tener una buena actitud en las labores cotidianas y mantener una buena imagen personal, considerando las orientaciones internas establecidas.
109. Brindar acceso en el suministro de la información que sea de naturaleza pública.
110. Dar las explicaciones necesarias y orientar a la ciudadanía y las partes interesadas cuando solicitan información, siempre y cuando por razones de índole legal o por falta de competencia institucional, no se pueda facilitar.

Ejemplos:

1. Un adulto mayor preocupado por la situación que está pasando en el parque de su comunidad llega a la Contraloría buscando información sobre qué puede hacer para evitar dicha situación. Muy amablemente le explico a donde debe dirigirse y le proporciono los datos para que envíe un correo electrónico con la información que se requiere para presentar su gestión.
2. Esta mañana un ciudadano solicitó información sobre un expediente, con el fin de prepararse para una comparecencia. El compañero de la Contraloría colabora con la revisión de la información e indica los datos tal y como se encuentran en el documento o expediente, de manera que cuente con una atención objetiva e imparcial.
3. Mientras me traslado dentro de la institución a una reunión, me encuentro con una persona externa que se observa extraviada, le pregunto hacia dónde se dirige y procuro darle la ayuda y orientación para que reciba el servicio que requiere.
4. Recibo un correo electrónico de una persona que busca información sobre una denuncia que había realizado ante la CGR. Este requerimiento no es tema de mi competencia, por lo que remito el correo a la unidad interna que lo pueda atender y procuro brindarle los datos necesarios para que reciba el servicio solicitado.
5. Mi compañero es uno de los encargados de los presupuestos y conoce mucho sobre el tema. Una tarde un funcionario público le solicitó datos del presupuesto de su institución. Ya que es información pública, se le informa y guía en el uso del Sistema Integrado de Presupuestos Públicos (SIPP).

GLOSARIO

Acoso u hostigamiento sexual: Toda conducta sexual no deseada por quien la recibe, reiterada u ocurrida una sola vez, que le provoque efectos perjudiciales en al menos una de las siguientes áreas:

- Las condiciones materiales de empleo
- El desempeño y cumplimiento laboral
- El estado general de bienestar personal

Abstenciones: Impedimento para que los funcionarios o funcionarias intervengan en el trámite o la resolución de asuntos sometidos a su conocimiento, en los que tengan algún interés directa o indirectamente. Abstención incluye tanto la excusa como la recusación.

Cultura organizacional: Construcción colectiva de un espacio afín, compuesta por códigos simbólicos que producen y utilizan los miembros de la organización para su comunicación. Estos códigos se pueden leer a través de elementos como símbolos, idioma, valores, creencias, normas, modos de comportamiento, producciones materiales (arquitectura, tecnología, expresiones artísticas) y patrones sociales.

Desarrollo sostenible: El término desarrollo sostenible, perdurable o sustentable se aplica al desarrollo socioeconómico, y significa satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

Gestión corporativa: Conjunto de políticas, normas y órganos mediante los cuales se dirige, administra y controla la gestión de una organización, con el fin de que sus acciones impulsen el cumplimiento de sus objetivos y la satisfacción de sus partes interesadas.

Independencia de hecho: Aquella situación en la que los individuos son capaces de realizar actividades sin verse afectados por relaciones que puedan influir o comprometer su buen criterio profesional, permitiéndoles actuar con integridad y ejercer sus funciones con objetividad y escepticismo profesional.

Independencia de apariencia: Es la ausencia de circunstancias que harían que un tercero razonable e informado, teniendo conocimiento de información pertinente, dude en forma razonable de la integridad y la objetividad profesional del personal o llegue a la conclusión de que están comprometidos.

Información confidencial: Comprende toda aquella información cuyo manejo debe ser de acceso restringido frente a terceras personas, en virtud de que por Constitución, por ley o conforme a la ley se haya declarado como secreto de Estado, confidencial o de interés privado, pero no de interés público.

Interés público: Es la expresión de los intereses individuales coincidentes de todas las personas. El interés público prevalecerá sobre el interés de la Administración pública cuando pueda estar en conflicto.

Intereses privados: Atañen a la esfera privada de la persona y pueden ser de distinta índole, tales como financieros o pecuniarios (negocios, deudas, expectativas de trabajos, etc.), afectivos (amistad íntima, enemistad manifiesta, noviazgo, relaciones de pareja públicas o clandestinas, etc.) o derivados de relaciones familiares (círculo familiar cercano en los términos estipulados en este reglamento), organizaciones comunales, religiosas o de las afiliaciones con o sin fines de lucro, empresariales, políticas, sindicales o profesionales, entre otros.

Neutralidad frente a los procesos electorales: Comportamiento que deben mantener los servidores públicos al servicio de la CGR en todo momento, y que les impide participar de manera directa o indirecta en los procesos electorales; en consonancia con la primordial imparcialidad que debe caracterizar a todos los funcionarios públicos en los procesos electorales, de conformidad con los artículos 95 inciso 3) y 102 inciso 5 de la Constitución Política.

Objetividad: Es una actitud mental que permite a los individuos ser capaces de actuar de modo imparcial y objetivo, presentar o evaluar las cosas sobre la base de hechos y no basados en sentimientos o intereses propios y sin estar subordinados al juicio de terceros.

Orientaciones internas: Las orientaciones internas se refieren a dictados formales emitidos por el jerarca o titulares subordinados, así como por los funcionarios con esa responsabilidad orientadora a nivel de equipos de trabajo, para guiar a toda la institución, a dependencias concretas o a funcionarios específicos, en el comportamiento y en la ejecución de las tareas que tienen asignadas. Los tipos oficiales de orientaciones internas establecidos por la CGR son política, reglamento, directriz, lineamiento e instrucción.

Partes interesadas: Persona, grupo de personas, organizaciones e instituciones que tienen interés en nuestro quehacer o en las cuales inciden las actividades, productos, servicios o desempeño de la CGR.

Probidad (deber de): Obligación del funcionario público de orientar su gestión a la satisfacción del interés público, el cual se expresa, fundamentalmente, en las siguientes acciones:

- Identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República.
- Demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley.
- Asegurar que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña.
- Administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

- Rechazar dádivas, obsequios, premios, recompensas o cualquier otro emolumento, honorario, estipendio, salario o beneficio por parte de personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, en razón del cumplimiento de sus funciones o con ocasión de estas, en el país o fuera de él; salvo los casos que admita la ley.

Recursos Públicos: Son los medios y recursos que el Estado provee a sus servidores públicos, como una forma de cumplir con su propósito de trabajo y de gestión administrativa. Algunos ejemplos de recursos públicos son: mobiliario de oficina, equipos y programas de cómputo, vehículos, infraestructura, tiempo, herramientas y utensilios de trabajo, propiedad intelectual, dinero, títulos valores, agua, electricidad, materiales, suministros de oficina, repuestos, libros, uniformes, recursos naturales, entre otros.

Redes sociales: Desde el punto de vista de comunicación, son estructuras nodales interconectadas por aristas donde los miembros intercambian todo tipo de información a través de las tecnologías de información y comunicación digitales. Estas obedecen a alguna regla de funcionamiento.

Rendición de cuentas: Deber de los funcionarios públicos de informar, justificar y responsabilizarse públicamente por sus actuaciones.

Sistema de Gestión Ética: Se entiende por gestión ética a la actuación autorregulada de la institución, orientada a asumir responsabilidades frente a las partes interesadas con las que interactúa y promover un conjunto de conductas y valores compartidos que se constituyan en guías de acción cotidiana que contribuyan a la toma de decisiones y garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento. Todo esto, para cumplir los pilares fundamentales en los que se basa su gestión corporativa. El SGE se compone de los siguientes cuatro elementos: orientación ética, vivencia de la ética, progreso de la gestión y los instrumentos institucionales.

Teletrabajo: Modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la organización, utilizando las tecnologías de información y comunicación para el normal desempeño del puesto, así como para desarrollar los procesos y brindar los servicios sin ningún tipo de afectación. Esta modalidad de trabajo está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia, según los cuales el empleador y la persona teletrabajadora definen sus objetivos y la forma cómo se evalúan los resultados del trabajo.

Tiempo efectivo: Tiempo laborado con eficiencia y eficacia, que contempla desde el inicio de la jornada hasta el final, sin considerar tiempo de traslado, acceso y salida, higiene personal, horario de almuerzo, etc.

Transparencia: Principio que garantiza a las personas el derecho de saber o conocer los pormenores de la función pública, el derecho a controlar y a ser partícipes activos de las decisiones de la Administración pública. Se deduce que el principio de transparencia se refiere a la obligación de las administraciones públicas de abrir canales permanentes y fluidos de información y comunicación con los ciudadanos, y al derecho correlativo de estos de saber, conocer, entender y fiscalizar los pormenores de la organización y sus funciones administrativas.

Valor público: Es el valor esencial generado por las entidades y órganos del Estado mediante servicios, resultados, confianza y legitimidad. Toda institución pública está llamada a generar en los servicios que presta un valor público para sus clientes.