




# CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

————— *CÓDIGO DE ÉTICA 2024* —————

 <b>CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD</b> <small>EL SALVADOR</small>	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	2-V
	Código de Ética del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	10/12/2024

# CÓDIGO DE ÉTICA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

Comisión de Ética Institucional	Comisión de Ética Institucional	*Miembros y delegados del Consejo Nacional de Calidad
Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>*Aprobación en el punto número ocho del Acta de Sesión ordinaria del Consejo Nacional de Calidad número sesenta y siete de fecha diez de diciembre del año dos mil veinticuatro.</p> <p>Fecha y datos de aprobación.</p>		

# ÍNDICE

<b>1. CAPÍTULO I</b>	6
1.1 OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES DEL CÓDIGO	
<b>2. CAPÍTULO II</b>	9
2.1 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES	
<b>3. CAPÍTULO III</b>	12
3.1 PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS DE LA CONDUCTA ÉTICA	
<b>4. CAPÍTULO IV</b>	18
4.1 PAUTAS DE CONDUCTAS PARA EL PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	
<b>5. CAPÍTULO V</b>	34
5.1 COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA LA PROMOCIÓN DE LA ÉTICA PÚBLICA	
<b>6. CAPÍTULO VI</b>	35

## Mensaje Presidenta del Consejo Nacional de Calidad

La Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, es el marco normativo que le dio vida al Consejo Nacional de Calidad (CNC), encargado de salvaguardar los derechos de los consumidores, garantizando un entorno ambiental saludable, y asegurando la calidad de los productos y servicios que utilizamos diariamente.

El Código de Ética del CNC simboliza nuestro compromiso institucional con los más altos estándares éticos en el ejercicio de las funciones públicas. Este código no solo orienta nuestras acciones hacia la transparencia e integridad, sino que también refuerza nuestra dedicación a la lucha contra la corrupción. Es un documento vital que refleja los valores fundamentales que guían nuestra labor: la transparencia, participación, equidad, armonización con normas internacionales, innovación y sustentabilidad.

A todos los servidores públicos del CNC, les hago un llamado a asumir un firme compromiso con estas normas éticas, a tomar decisiones con honestidad y respetando los valores que nos representan, y a ser vigilantes en denunciar cualquier acto que ponga en riesgo la confianza pública o afecte la integridad de nuestras funciones.

La adopción y aplicación de este Código por parte de todo el personal del CNC contribuirá a fomentar un entorno competitivo y moderno para impulsar la calidad y productividad en El Salvador. Juntos, integraremos los esfuerzos de los sectores público, académico, profesional y empresarial para desarrollar actividades técnicas transparentes que otorguen un trato justo, reconozcan normas internacionales, y promuevan la participación en la construcción de una verdadera cultura de calidad en nuestro país.

Finalmente, invito a todos a actuar con ética y lealtad en cada una de sus responsabilidades, promoviendo el sentido de identidad institucional y colaborando para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto como CNC. La ética en la gestión pública es, y siempre será, el pilar fundamental de nuestro trabajo.

Atentamente,

**MARÍA LUISA HAYEM BREVÉ**  
**PRESIDENTA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD**

Acuerdo Número:

CONSIDERANDO:

- I. Que el Estado de El Salvador ha suscrito y ratificado la Convención Interamericana contra la Corrupción y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, instrumentos internacionales mediante los cuales los Estados Parte definen objetivos, adoptan mecanismos y asumen compromisos para establecer medidas eficaces para prevenir, detectar, investigar, sancionar y combatir la corrupción; entre los cuales se encuentra el establecimiento de códigos o normas de conducta para el correcto, honorable y debido cumplimiento de las atribuciones públicas.
- II. Que la Ley de Ética Gubernamental conmina a las instituciones del Estado a implementar acciones para prevenir y denunciar actos de corrupción; y establece al Tribunal de Ética Gubernamental como ente rector de la ética pública en El Salvador, con la función de promover y difundir el respeto y observancia a las normas éticas contenidos en dicho cuerpo normativo.
- III. Que según el Reglamento que contiene las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Corte de Cuentas de la República es necesario contar con un Código de Ética institucional, que establezca estándares de conducta de las personas que laboran en el Consejo Nacional de Calidad;
- IV. Que mediante Decreto Legislativo No.790, de fecha veintiuno de julio de dos mil once, publicado en el Diario Oficial No. 158, Tomo No.392, del veintiséis de agosto de ese mismo año, fue emitida la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad (LCSSC), como el ente rector del Sistema Salvadoreño para la calidad, que dentro de sus objetivos se encuentra el integrar la infraestructura nacional de la calidad, promoviendo la competitividad de los sectores productores, importadores, exportadores y comercializadores en general, de bienes y servicios, adicionalmente, contribuye a proteger los derechos de los consumidores y el goce de un medio ambiente sano, garantizando la seguridad y calidad de los productos, incluidos los alimentos y servicios. estableciendo que, para cumplir con los objetivos y finalidad de esta Ley, el Sistema Salvadoreño para la Calidad, en adelante LCSSC, contará, dentro de su estructura, con el Organismo Salvadoreño de Normalización

(OSN), el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), el Centro de Investigación de Metrología (CIM) y el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC).

- V. Que, en cumplimiento de las finalidades establecidas en el marco legal que rige al Sistema Salvadoreño para la Calidad, se destacan la protección de la vida, el bienestar social y el medio ambiente, así como la promoción de una cultura de calidad y mejora continua en la producción de bienes y servicios, resulta fundamental que las instituciones integrantes del Sistema adopten y promuevan principios éticos claros y transparentes. Para ello, emitir y aplicar un Código de Ética es esencial, ya que garantiza una conducta institucional alineada con los objetivos de mejorar la competitividad, fomentar la innovación y generar confianza pública en la seguridad y calidad de los bienes y servicios ofrecidos en el país.
- VI. Que la regulación específica de las actividades de cada uno de los organismos es fundamental para asegurar la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento de los principios éticos en la gestión pública, permitiendo así el desarrollo de un marco normativo coherente con los objetivos de la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño de la Calidad.
- VII. Que la elaboración y adopción de un Código de Ética como Consejo Nacional de Calidad refleja su compromiso institucional con la prevención de prácticas corruptas y la promoción de la transparencia, integridad y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo de esta manera a la lucha contra la corrupción en el sector público y alineándose con los principios establecidos en la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño de la Calidad.

POR TANTO,

En uso de sus facultades legales y de conformidad con lo establecido en los considerandos y disposiciones legales anteriormente citadas, la máxima autoridad del Consejo Nacional de Calidad, ACUERDA:

1. Dictar el CÓDIGO DE ÉTICA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD, que literalmente DICE:

# CAPÍTULO I

## OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES DEL CÓDIGO

### OBJETO

**Artículo 1.** Los fines del código de ética del Consejo Nacional de Calidad, que en lo sucesivo se denominará el código, son establecer los principios, valores, pautas de conducta y compromisos que deben regir las actuaciones de las personas sujetas a la aplicación de este; fomentar la debida diligencia y excelencia en el cumplimiento de sus atribuciones, en concordancia con las disposiciones constitucionales y legales; y, erradicar las prácticas contrarias a la ética pública, que menoscaben las atribuciones del Consejo Nacional de Calidad, en adelante CNC.

El CNC, creado mediante la LCSSC, promueve un sistema eficiente y participativo para la calidad y productividad, constituido por el OSN, OSA, CIM y OSARTEC. Nuestra misión es promover la competitividad de los sectores, la comercialización de productos, los derechos legítimos de la población y la protección y sostenibilidad del medio ambiente, por medio de los criterios de calidad internacionalmente aceptados y generados por la normalización, reglamentación técnica, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad.

Asimismo, el CNC por medio de la visión busca disponer de una infraestructura de la calidad con reconocimiento internacional como eje fundamental y transversal del desarrollo económico sostenible en El Salvador. Nos regimos por los principios de transparencia, excelencia, innovación y sostenibilidad, información, armonización, participación, equivalencia, trato nacional, asegurando integridad, responsabilidad y eficiencia en nuestras acciones.

### ALCANCE

**Artículo 2.** Este código es de obligatorio cumplimiento para:

- a. Los funcionarios o empleados públicos del CNC.
- b. Quienes prestan servicios remunerados o ad honorem, de forma temporal o permanente, directa o tercerizada, según aplique, en el CNC.
- c. Quienes desempeñen atribuciones públicas, independientemente de la relación que les vincule con el CNC.
- d. Quienes administren bienes, fondos, servicios o recursos de la institución, sin importar la manera de vinculación con ésta.
- e. Quienes realicen pasantías, prácticas profesionales y horas sociales en el CNC.

- f. Quienes se encuentren vinculados en el Consejo o Comisiones del CNC y de sus organismos.

Este código será de obligatorio cumplimiento durante todo el tiempo en que la persona sujeta de aplicación del mismo se encuentre vinculada al CNC, en el territorio nacional o en el extranjero, dentro y fuera del desempeño de sus responsabilidades públicas, por lo que se deberá asumir como propio su contenido.

## DEFINICIONES

**Artículo 3.** Además de las definiciones establecidas en la Ley de Ética Gubernamental, para una mejor comprensión de las disposiciones de este código, deberán considerarse las siguientes:

- a. **Interés público:** es el conjunto de prácticas encaminadas a la consecución del bien común, en atención a las necesidades y aspiraciones colectivas y el respeto de los derechos fundamentales, siendo éstos una condición necesaria del orden jurídico que coloca a la persona humana como el origen y fin de la actividad del Estado, por lo que constituye la pauta de actuación de éste para el cumplimiento de su mandato constitucional a través de sus instituciones.
- b. **Integridad:** es el estándar de actuación de las personas sujetas a la aplicación de este código, por el cual deben ejercer sus atribuciones o responsabilidades con probidad, rectitud, honradez y veracidad, adhiriéndose a los valores, principios y normas éticas aplicables en el sector público, para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados.
- c. **Valores:** son atributos e ideales morales que orientan el comportamiento de las personas sujetas a la aplicación de este código hacia una conducta ética, honrada y transparente en el cumplimiento de sus deberes y funciones, que las animan e inducen a realizar un trabajo bien hecho y, tienden a generar un ambiente de armonía con los demás.
- d. **Principios:** son postulados o pautas básicas que establecen lineamientos que orientan y regulan el desempeño ético de las personas sujetas a la aplicación de este código en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades.
- e. **Persona usuaria:** persona natural o jurídica, entidad sin personalidad jurídica o asociación temporal de personas que solicita, requiere o es beneficiaria de los productos, servicios o atribuciones constitucionales y legales que presta cualquier institución pública, según corresponda.
- f. **Nepotismo:** es el trato favorable y arbitrario otorgado por un servidor público, consistente en contratar, promover, delegar, ascender o mejorar laboralmente en la entidad pública que preside o donde ejerce autoridad, a su cónyuge, conviviente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o socio.



- g. **Prevención del conflicto de intereses:** conjunto de directrices y mecanismos encaminados a preservar la imparcialidad e independencia de las personas sujetas a la aplicación de este código, mediante la prevención de situaciones o contextos en los que sus intereses personales pudieran entrar en pugna con el interés público en el cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades públicas.
- h. **Interés particular:** es aquello que directa o indirectamente conviene o beneficia al servidor público o a terceros con los que éste tiene o haya tenido relaciones familiares, de amistad, políticas, de negocios o de cualquier otro tipo que sea comprobable.
- i. **Función pública:** toda actividad temporal o permanente, remunerada o Ad honorem, realizada por una persona natural en nombre del Estado, al servicio de éste, o de sus entidades en cualquiera de sus niveles jerárquicos.
- j. **Funcionario o funcionaria Público:** persona natural que presta servicios retribuidos, permanentes o temporales en la administración del Estado, por elección o por nombramiento, con la facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo.
- k. **Empleado o empleada Público:** persona natural que presta temporal o permanentemente servicios dentro del Consejo Nacional de Calidad (CNC), y que actúa por orden o delegación del funcionario o superior jerárquico, dentro de las facultades establecidas en su cargo.
- l. **Servidor Público o Servidora Pública:** persona natural que presta permanente o temporal, servicios dentro del Consejo Nacional de Calidad, comprende a los funcionarios y empleados públicos, en todos sus niveles jerárquicos.
- m. **Corrupción:** es el abuso del cargo y de los bienes públicos, cometidos por el servidor público, por acción u omisión, para la obtención de un beneficio económico o de otra índole, para sí o a favor de un tercero.
- n. **Soborno:** oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

## INTERPRETACIÓN

**Artículo. 4.-** Los principios, valores, pautas de conducta y compromisos establecidos en este código están orientados al ejercicio de las competencias y atribuciones del CNC.

Por tanto, se interpretarán conforme a la Constitución, los tratados y demás instrumentos internacionales anticorrupción, suscritos y ratificados por el Estado de El Salvador, la Ley de Ética Gubernamental y otras leyes vigentes que complementen el marco normativo para el combate de la corrupción.

En caso de duda, se interpretará lo más favorable a la ética y a los fines institucionales.

## CAPÍTULO II

### *MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES*

#### MISIÓN

**Artículo 5.-** Promover la competitividad de los sectores, la comercialización de productos, los derechos legítimos de la población y la protección y sostenibilidad del medio ambiente, por medio de los criterios de calidad internacionalmente aceptados y generados por la normalización, reglamentación técnica, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad.

#### VISIÓN

**Artículo 6.-** Disponer de una infraestructura de la Calidad con reconocimiento internacional como eje fundamental y transversal del desarrollo económico sostenible en El Salvador.

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

**Artículo 7.-** Los principios constituyen directrices para las personas sujetas a este Código y se desarrollan a continuación:

- a. **Armonización:** utilizar como marco de referencia para el desarrollo de la metrología, normalización, acreditación y reglamentación técnicas las directrices y recomendaciones establecidas por las Organizaciones Internacionales competentes y la normativa legal de El Salvador.
- b. **Excelencia:** las autoridades Gubernamentales y el sector privado, están obligados a proporcionar estándares de calidad, eficiencia técnica, productividad y responsabilidad social en todos los sectores económicos de la sociedad salvadoreña.
- c. **Equivalencia:** aplicar y reconocer las actividades de metrología, normalización, acreditación y reglamentación técnica que son realizadas en otros países.
- d. **Información:** mantener disponible la información pertinente referente a metrología, normalización, acreditación y reglamentación técnica.
- e. **Innovación y sustentabilidad:** promover la calidad como mecanismo de innovación y sustentabilidad en las actividades productivas del país y en los servicios que presta el gobierno.
- f. **Participación:** garantizar la participación de todos los sectores de la vida nacional en el desarrollo y en promoción de la calidad sin que prevalezca ningún interés particular.
- g. **Trato nacional:** aplicar los criterios reconocidos internacionalmente en materia de metrología, normalización, acreditación y reglamentación técnica sin hacer distinción de su lugar de origen.
- h. **Transparencia:** actuar, garantizando siempre el fundamento estrictamente técnico de las decisiones, y mantenerse sin ocultar ni negar a terceros la información disponible sobre las actividades que realiza el CNC.

## VALORES INSTITUCIONALES

**Artículo. 8.-** Los valores son virtudes y cualidades que las personas sujetas a este Código deben reflejar en su actuación y se definen a continuación:

- a. **Acceso a la Información:** respetar el derecho fundamental de acceso a la información pública que se derive de la gestión administrativa de los recursos institucionales del Consejo Nacional de Calidad.
- b. **Decoro:** guardar las reglas de urbanidad, respeto y buena relación en el ejercicio de su función pública.
- c. **Eficiencia:** cumplir los objetivos institucionales al menor costo posible.
- d. **Equidad:** conceder y reconocer los mismos derechos a todas las personas, considerando sus situaciones específicas.
- e. **Identificación institucional:** estar comprometidos con la visión, misión y las estrategias organizacionales, como base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional del quehacer institucional.
- f. **Independencia:** garantizar a los ciudadanos procedimientos basados en juicio técnico, inmune de las injerencias, influencias o intervenciones de cualquier tipo.
- g. **Igualdad:** prestar servicios a todos los usuarios sin discriminación por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política.
- h. **Justicia:** dar a cada uno lo que le corresponde, según derecho y razón.
- i. **Legalidad:** actuar con apego a la Constitución y a las leyes dentro del marco de sus atribuciones.
- j. **Lealtad:** actuar con fidelidad a los fines del Estado y a las leyes dentro del marco de sus atribuciones.

- k. **Probidad:** mantener y mostrar una conducta intachable en el ejercicio de las funciones.
- l. **Rendición de cuentas:** proveer oportunamente información ante la autoridad competente y el público, por el uso y administración de los bienes institucionales en el ejercicio de las funciones.
- m. **Supremacía del interés público:** anteponer siempre el interés público sobre el interés privado.
- n. **Uso correcto de los bienes y recursos institucionales:** proteger y conservar los bienes y recursos del Consejo Nacional de Calidad, utilizando exclusivamente para el desempeño de las funciones de manera racional y óptima, evitando abuso, despilfarro o aprovechamiento personal. transversal

## CAPÍTULO III

### *PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS DE LA CONDUCTA ÉTICA*

#### **PRINCIPIOS QUE RIGEN LA CONDUCTA ÉTICA**

**Artículo 9.-** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental, en el marco de sus actuaciones, las personas sujetas a la aplicación de este código deberán regir su conducta ética por los siguientes principios:

- a. **Dignidad humana:** desempeñar las atribuciones y responsabilidades públicas en atención a que la razón y finalidad de la actividad estatal es la persona humana, partiendo del reconocimiento del valor intrínseco de esta, por lo que para su pleno bienestar deben promoverse y protegerse efectivamente sus derechos fundamentales.
- b. **Supremacía del interés público:** anteponer siempre el interés público sobre el interés privado, dándole prioridad a las necesidades ciudadanas, conforme a los límites establecidos por el ordenamiento jurídico.

- c. **Legalidad:** ejercer sus competencias, atribuciones y responsabilidades con estricto sometimiento a la Constitución, tratados internacionales, leyes, reglamentos y demás normativa aplicable, inclusive otras fuentes del derecho como la jurisprudencia.
- d. **Integridad:** Actuar con honestidad, rectitud, honradez y veracidad, en todo momento, respetando a las personas, las normas y los principios que rigen la Administración pública en el marco de sus competencias.
- e. **Probidad:** Desempeñar la función pública con honradez y rectitud, anteponiendo el interés público sobre el particular.
- f. **Transparencia:** Proceder de manera accesible y con apertura al escrutinio público, garantizando la máxima publicidad de las actuaciones de la Administración pública, según la normativa aplicable, para el fortalecimiento de la confianza ciudadana.
- g. **Igualdad:** Garantizar a todas las personas, en condiciones similares, un trato equivalente en la prestación de los servicios públicos de la institución, absteniéndose de realizar acciones que impliquen alguna distinción, exclusión, restricción o preferencia basadas en razones económicas, políticas, sociales, religiosas, raciales, culturales, de género o cualquier otra de similar naturaleza.
- h. **Equidad:** Aplicación justa de la igualdad, para brindar un trato particular o equiparable a personas en condiciones, circunstancias o situaciones diferentes, según las particularidades y naturaleza de las mismas, conforme a criterios objetivos.
- i. **Perspectiva de género e inclusión:** procurar que todas las actuaciones de la Administración pública se rijan por la equidad, respeto y no discriminación hacia las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad.
- j. **Imparcialidad:** actuar con objetividad e independencia, sin favoritismos, preferencias, privilegios, influencias o disparidades de trato, evitando la influencia de prejuicios e intereses personales o sectoriales.

- k. **Motivación:** fundamentar, argumentar y sustentar suficientemente las actuaciones de la Administración pública, especialmente aquellas que limiten o restrinjan derechos fundamentales de la ciudadanía, debiendo expresar los juicios lógicos y jurídicos a partir de los antecedentes de hecho y de derecho del caso y que justifican la construcción de la decisión tomada.
- l. **Antiformalismo:** evitar exigir requisitos formales no esenciales y que constituyan obstáculo que impida injustificadamente el inicio de cualquier procedimiento, su tramitación y su conclusión normal.
- m. **Justicia:** cumplir de forma comprometida las competencias, atribuciones y responsabilidades procurando, en el ejercicio de estas, el derecho que corresponde a cada persona, según la normativa nacional o internacional aplicable, así como el resto de las fuentes del derecho.
- n. **Responsabilidad:** cumplir conscientemente, con buena voluntad, diligencia, calidad técnica y de forma oportuna todas las atribuciones y obligaciones públicas; y asumir las consecuencias de sus actuaciones.
- o. **Calidad:** gestionar la función pública conforme a una cultura transformadora de servicio y de mejora continua, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia, para satisfacer de forma oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de la población, maximizando la creación de valor público y fortaleciendo la confianza ciudadana.
- p. **Rendición de cuentas:** informar, explicar y justificar de forma permanente y oportuna las actuaciones y decisiones públicas para que sean monitoreadas y evaluadas por los órganos de control y la sociedad; y en caso de cometerse alguna infracción legal, someterse a los procedimientos correspondientes.
- q. **Racionalidad administrativa:** garantizar la preservación y el óptimo aprovechamiento de los bienes, recursos, fondos y servicios públicos, utilizándolos de manera racional, exclusivamente para el cumplimiento de los fines institucionales a los cuales están destinados, evitando pérdidas, abuso, despilfarro o aprovechamiento particular.
- r. **Mejora continua profesional:** procurar la formación, actualización y especialización profesional de manera permanente y proactiva, mediante el esfuerzo personal de estudio continuo, la práctica y participación de los procesos formativos diseñados por la institución, para mantener la idoneidad en el ejercicio de sus atribuciones y maximizar la calidad de los servicios públicos confiados.

- s. **Confidencialidad:** evitar la difusión de toda información que conozca con motivo del ejercicio de su función o con ocasión de ésta, aun cuando se desvincule del cargo, salvo requerimiento de la autoridad competente conforme a la legislación correspondiente.
- t. **Lealtad:** actuar con fidelidad y coherencia con el interés público y las responsabilidades confiadas conforme a las exigencias del ordenamiento jurídico.

## VALORES QUE ORIENTAN LA CONDUCTA ÉTICA

**Artículo. 10.-** En el marco de sus actuaciones las personas sujetas a la aplicación de este código deberán inspirar su conducta ética por los siguientes valores:

- a. **Atención ciudadana:** las personas usuarias de la institución deben ser atendidas con respeto, amabilidad, asertividad y dignidad; así como recibir los servicios públicos de forma oportuna, eficiente y fiable, sin ningún tipo de discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia, respetando la diversidad, inclusión y la atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad.
- b. **Empatía:** requiere escucha activa, apertura, capacidad y disposición de colocarse en la posición de las personas usuarias y con las que interactúa, para comprender sus realidades, necesidades y expectativas, de manera que se facilite el servicio público, sin realizar juicios de valor arbitrarios, propiciando una cultura de respeto por la diferencia.
- c. **Solidaridad:** apoyo, adhesión o colaboración voluntaria a una causa circunstancial o al interés de otras personas, en situaciones difíciles o desfavorables; excepto cuando se contrapongan al ordenamiento jurídico y a los intereses públicos.
- d. **Vocación de servicio:** actuar con disposición permanente de entrega y compromiso para brindar colaboración o ayuda a las personas y para cumplir responsablemente sus atribuciones y obligaciones públicas.
- e. **Respeto:** tratar a todas las personas con dignidad y tolerancia, a pesar de no compartir sus perspectivas u opiniones; y, tomar consciencia del impacto de nuestras acciones.



- f. **Prudencia:** discernir si las acciones que se realizan en el ejercicio de las atribuciones y responsabilidades procuran, resguardan y potencian el interés público y los derechos y garantías de las personas con las que interactúa, para prevenir afectaciones a este.
- g. **Honestidad:** obrar siempre con rectitud, según las normas y compromisos que cada circunstancia le demanda cumplir, por ser éstos esenciales para preservar y procurar su propia dignidad, la de otras personas y el bien común.
- h. **Compromiso:** desempeñar las atribuciones y responsabilidades con eficiencia, eficacia, destreza, calidad y excelencia; así como promover y colaborar en todo lo que signifique un mejor funcionamiento de la institución, aunque no corresponda a las obligaciones específicas, para la generación de valor agregado.
- i. **Proactividad:** buscar, crear e implementar activamente estrategias, soluciones e iniciativas encaminadas a innovar y mejorar los procesos y procedimientos relacionados con sus obligaciones, así como el entorno laboral, para el cumplimiento de los fines institucionales, asumiendo la responsabilidad de identificar y abordar situaciones de manera anticipada y constructiva.
- j. **Innovación en la gestión pública:** adaptar, optimizar y transformar todas las actuaciones, servicios y políticas gubernamentales hacia la generación de valor público, de manera que éstas respondan favorablemente a las exigencias y necesidades sociales, conforme al ordenamiento jurídico; para ello, deben propiciarse nuevas formas de conocimiento, formación, investigación y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- k. **Liderazgo ético:** utilizar cualquier oportunidad de influencia, posición, responsabilidad o cargo para orientar, enfocar, dirigir y coordinar la atención de las personas y las actividades de los equipos hacia el cumplimiento de los estándares y principios de la ética pública; con la finalidad de satisfacer el interés público.
- l. **Trabajo en equipo:** esfuerzo coordinado y colaborativo para el desarrollo de las responsabilidades asumidas, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas institucionales, multiplicando la productividad, creando valor agregado y contribuyendo al desarrollo de cada integrante del equipo.

## COMPROMISOS QUE RIGEN LA CONDUCTA ÉTICA

**Artículo. 11.**-Toda persona sujeta a la aplicación de este código se comprometerá a:

- a. El colaborador del CNC, deberá de firmar una carta anualmente en la que se declare que cumplirá los principios, valores, pautas de conducta y obligaciones en general reguladas en el mismo, siendo la unidad de Servicios Administrativos, por medio del área de Recursos Humanos quién gestionará la suscripción y recepción de la misma. (ver anexo 1. Carta Compromiso).
- b. Presentar declaración ante la Unidad de Servicios Administrativos del CNC, en la que se manifiesten de forma anticipada las circunstancias de índole económicas, laborales, profesionales, académicas, gremiales o de otra naturaleza, que podrían entrar en pugna con los intereses públicos o institucionales y generar un conflicto; la cual se agregará al expediente respectivo y se actualizará anualmente o cuando el caso se presente.
- c. Las personas obligadas a presentar la declaración jurada del estado de su patrimonio, a que se refiere el artículo 5 de la Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos, deberán entregar copia de la boleta de presentación con el sello de recepción de la respectiva dependencia de la Corte Suprema de Justicia, la cual se agregará al correspondiente expediente laboral.

## CAPÍTULO IV

### *PAUTAS DE CONDUCTAS PARA EL PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD*

#### **PAUTAS DE CONDUCTA**

**Artículo 12.** En el desempeño de sus labores, las personas sujetas a la aplicación de este código deben identificarse con el CNC y sus objetivos; para ello, han de regir sus actuaciones conforme a las siguientes pautas de conducta:

- a. Cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico y otras fuentes de derecho en el ámbito de las competencias, en beneficio de los usuarios del CNC.
- b. Conocer la normativa que regula su actividad y apegarse a la visión, misión, principios y valores institucionales.
- c. Informar a través de los mecanismos legales y las autoridades correspondientes los hechos que pudieren ser constitutivos de delitos, infracciones administrativas, disciplinarias o incumplimientos a las disposiciones contenidas en este código; en particular, hacer del conocimiento a la Comisión de Ética Gubernamental (CEG) sobre los hechos o conductas contrarias a las normas éticas, cometidas por algún servidor público del CNC.
- d. Desempeñar con la debida diligencia sus atribuciones y responsabilidades, con honestidad y de forma íntegra.
- e. Aceptar, apoyar y cumplir las metas que se le establezcan, reflejando calidad en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades, para lograr los fines institucionales.
- f. Resguardar, proteger y custodiar debidamente la seguridad y confidencialidad de la información y documentación que le corresponda, según sus atribuciones y responsabilidades.
- g. Tomar las medidas correspondientes y necesarias para evitar que la documentación a su cargo y los instrumentos de trabajo asignados, sean alterados, falsificados o extraídos de la unidad organizativa en la cual se desempeña, sin justificación válida; así como que personas ajenas a esta o no autorizadas tengan acceso a los mismos.

- h. Atender diligentemente las instrucciones, lineamientos e indicaciones del superior jerárquico con una actitud receptiva.
- i. Colaborar con disposición, diligencia, iniciativa, productividad y empatía en las actividades laborales propias de sus atribuciones o responsabilidades y las que no sean inherentes a su cargo, cuando estas favorezcan a la institución.
- j. Brindar aportes técnicos, cuando sea solicitado o de manera proactiva, a sus superiores, pares o inferiores jerárquicos, de forma respetuosa y oportuna, a fin de coadyuvar en la consecución efectiva de los objetivos institucionales.
- k. Conservar el orden y la limpieza en su lugar de trabajo u oficina, mantener una ambientación acorde a la institución, evitar la acumulación de documentos en el escritorio y, de ser posible, la ingesta de alimentos en su área de trabajo.
- l. Promover y procurar la comunicación formal y eficaz con todas las personas con las que interactúe en el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades.
- m. Comportarse de forma correcta en todas las relaciones de trabajo.
- n. Supervisar las actuaciones del personal a su cargo, orientándoles y guiándoles al cumplimiento de los fines institucionales.
- o. Ejercer las atribuciones y responsabilidades con seriedad y profesionalismo al conformar equipos de trabajo y en sus relaciones con otras unidades.
- p. Innovar permanentemente en el desarrollo de sus atribuciones y responsabilidades, procurando la mejora continua, potenciando la calidad, apoyando y facilitando los procesos internos.
- q. Promover un clima organizacional de cooperación intra e interinstitucional, que favorezca el trabajo articulado, actuando de manera cordial y respetuosa, desarrollando las capacidades del equipo para obtener mejores resultados en beneficio de los objetivos institucionales.
- r. Evitar actitudes que denoten alarde o abuso de poder y prepotencia; especialmente cuando se ejerzan facultades disciplinarias.

- s. Abstenerse de nombrar o contratar a personas que no cumplan con el perfil del cargo, que no sean idóneas y que no se hayan sometido al procedimiento preestablecido.
- t. No cometer actos inmorales o de irrespeto a las buenas costumbres dentro de las sedes del CNC o fuera de ellos cuando se encontrare desempeñando una misión oficial nacional o internacional.
- u. Evitar actitudes y expresiones que demuestren discriminación, acoso laboral y sexual o cualquier tipo de violencia, y denunciar ante las instancias correspondientes dichas situaciones al tener conocimiento de ellas.
- v. No prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas en el CNC, recibir directa o indirectamente dinero y otros efectos que, en concepto de obsequio, dádiva u otra forma proceda, ya sea directamente de éstos o de sus administradores, funcionarios, apoderados, representantes legales, jefes o empleados.
- w. Promover un ambiente de cooperación y de responsabilidad compartida, que favorezca la interacción cordial y respetuosa de las personas, contribuyendo al desarrollo de capacidades y de resultados en beneficio de los objetivos institucionales.

## **ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS**

**Artículo. 13.-** En el trato y relaciones con las personas usuarias de la institución se deberán atender las siguientes pautas de conducta:

- a. Tratar a todas las personas con dignidad y asegurar el respeto a sus derechos y garantías fundamentales consagrados en el ordenamiento jurídico.
- b. Respetar y observar las cartas de servicios o derechos y promover la actualización periódica de éstas junto con sus guías de trámites.

- c. Recibir, escuchar y atender con amabilidad, empatía y respeto a todas las personas.
- d. Brindar asistencia ágil, oportuna y adecuada a las necesidades y expectativas sometidas a su conocimiento.
- e. Ofrecer los servicios institucionales que son de su competencia con excelencia y con los más altos estándares de calidad.
- f. Informar a las personas usuarias sobre los derechos y garantías que les asisten, los estándares de calidad del servicio que se presta, los mecanismos para solicitar orientación de todo tipo y las particularidades de los procedimientos que tramita la entidad.
- g. Atender a las personas usuarias en el horario establecido en la normativa aplicable, de manera ininterrumpida y en el orden correspondiente; no podrá negarse la atención al público antes del cumplimiento de la hora de cierre de la respectiva oficina.
- h. Promover la prestación de los servicios institucionales, por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de acuerdo con la capacidad económica y técnica de la entidad.
- i. Propiciar diálogos corteses y relaciones armónicas, evitando actitudes que perjudiquen la confianza que las personas usuarias depositan en la institución.
- j. Actuar con buena fe, diligencia y competencia en el trato y relaciones con cualquier persona.
- k. Evitar el uso de simbología, colores, lemas, leyendas o cualquier signo distintivo de partidos políticos o colectivos de similar naturaleza, en la infraestructura, papelería institucional, bienes o cualquier recurso público.
- l. Evitar el uso de los recursos, fondos, bienes públicos o servicios contratados por la institución

para la promoción de la imagen, nombre, marcas, eslogan, colores, emblemas o cualquier signo distintivo o similares, regulados en la normativa que fuere aplicable, que representen intereses políticos, ideológicos, religiosos, profesionales o comerciales, propios o de terceros.

- m. Evitar todo tipo de conductas y prácticas discriminatorias, burlas, negación de servicio o que pretendan anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos fundamentales de las personas usuarias.
- n. Utilizar un lenguaje verbal y corporal adecuado, positivo, seguro, sencillo y que denote interés hacia las necesidades o expectativas de la persona usuaria.
- o. Proteger y utilizar adecuadamente la información que sea confiada por las personas usuarias o de la que se tuviere conocimiento en el ejercicio de la atribución o responsabilidad.
- p. Mostrar una actitud tolerante, paciente, respetuosa y receptiva hacia las opiniones, comentarios o críticas que se realicen respecto de su gestión, decisiones y comportamientos.
- q. Abstenerse de emitir comentarios impropios o inadecuados sobre la actuación de otras personas y evitar utilizar el lenguaje soez.
- r. Mantener el orden y el decoro en su lugar de trabajo y propiciar el aseo y limpieza de este.
- s. Evitar otorgar o aceptar ventajas, ayudas económicas u otro tipo de beneficios hacia o por parte de las personas usuarias de la institución.
- t. Evitar el uso simultáneo de medios telefónicos, informáticos, electrónicos o de idéntica naturaleza que interfieran de manera inadecuada la prestación del servicio al momento de atender a una persona usuaria.

## INTEGRIDAD

**Artículo. 14.-** Los fines institucionales sólo pueden cumplirse actuando, en todo momento, con honestidad, rectitud, honradez y veracidad. Para a ese propósito, se deben seguir las siguientes pautas de conducta:

- a. Abstenerse de incidir, intervenir o participar en la contratación, nombramiento, delegación o asignación de funciones, ascensos u otorgamiento de mejoras laborales de su cónyuge, conviviente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o socios, excepto en los casos permitidos por la ley.
- b. Elaborar con claridad, precisión, veracidad y excelencia técnica los informes o cualquier producto que se le requieran en razón del desempeño de sus atribuciones o responsabilidades públicas.
- c. Actuar en toda circunstancia con fidelidad y honestidad en el desarrollo de las atribuciones y responsabilidades públicas encomendadas, demostrando así que su comportamiento es coherente con los principios, valores, compromisos y pautas establecidos en este código.
- d. Utilizar los recursos, bienes y fondos públicos exclusivamente en la realización de las atribuciones y responsabilidades para las que fueron asignados o en la consecución de fines institucionales, procurando optimizar su uso o consumo, mantener su buen estado e incurrir sólo en los gastos que objetivamente se estimen necesarios.
- e. Evitar la realización de actividades personales o ajenas a la función pública que se debe desempeñar, durante el horario o jornada laboral establecidos para tal efecto y sin contar con justificación legal para ello; así como la simulación del cumplimiento del horario de trabajo, la permanencia en el lugar en el que se deben desarrollar las atribuciones públicas encomendadas o la realización de estas.



- f. Evitar mantener o aceptar empleos, relaciones contractuales o responsabilidades en el sector público o privado, remunerados o no, que resulten incompatibles con las atribuciones públicas encomendadas por coincidir en las horas de trabajo, porque vayan en contra de los intereses institucionales, provoquen un conflicto de intereses o menoscaben su imparcialidad.
- g. Evitar la solicitud o aceptación, directamente o por interpósita persona, de bienes, fondos, servicios o beneficios de cualquier naturaleza, adicionales a las remuneraciones o prestaciones que percibe por el desempeño de las atribuciones o responsabilidades públicas encomendadas, para su provecho o el de otra persona, por hacer, dejar de hacer, apresurar o retardar actividades relativas a las mismas; así como para hacer valer su influencia, en razón de las atribuciones o responsabilidades que ocupa ante otra persona sujeta a la aplicación de este código, con los mismos propósitos antes detallados.
- h. Informar con prontitud a la autoridad correspondiente cuando haya recibido el ofrecimiento indebido de bienes, fondos, servicios o beneficios de cualquier naturaleza, adicionales a las remuneraciones o prestaciones que percibe por el desempeño de las atribuciones o responsabilidades públicas encomendadas.
- i. Evitar la derivación de usuarios de los servicios públicos hacia personas naturales o jurídicas que en el ámbito privado prestan sus equivalentes, salvo causa justificada.

## **IMPARCIALIDAD**

**Artículo.15.-** La imparcialidad, como pilar de la función pública, exige que sus operadores se adhieran a determinados estándares de actuación. Por lo tanto, las personas sujetas a la aplicación de este código deben guiar su comportamiento de acuerdo con las siguientes pautas de conducta:

- a. Desempeñar las atribuciones y responsabilidades públicas con objetividad e independencia, libre de valoraciones arbitrarias.
- b. Guiar la toma de decisiones únicamente por el interés público, sin influencia indebida de intereses particulares.

- c. Informar a la autoridad correspondiente sobre cualquier conflicto de interés, real o aparente, o circunstancia personal, familiar, comercial o de índole similar, que afecta la imparcialidad en la tramitación o resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento.
- d. Abstenerse de intervenir o participar en procesos, procedimientos o trámites en los que se profile un interés propio, de su cónyuge, conviviente, familiares o socios, conforme al ordenamiento jurídico.
- e. Rechazar cualquier tipo de influencia jerárquica, política partidaria, de grupos de presión, social, amistad o recomendación de cualquier índole, que tienda a incidir indebidamente en el trámite o resolución de los asuntos de su conocimiento.
- f. Informar a la autoridad competente cualquier circunstancia que pueda vulnerar la imparcialidad del personal de la institución en la tramitación de cualquier proceso, procedimiento o asunto sometido a su conocimiento.
- g. Garantizar, en el desempeño de sus atribuciones y responsabilidades, un trato equitativo, exento de prejuicios, preferencias y arbitrariedades.
- h. Aplicar los principios que rigen a la Administración pública, garantizando a todas las personas las mismas oportunidades y criterios, cuando sean procedentes de conformidad al ordenamiento jurídico.
- i. Evitar colocar en una situación de desventaja a cualquier persona con la que se interactúa en razón del cargo.
- j. Abstenerse de recibir o intercambiar regalos, ventajas o beneficios indebidos de cualquier índole, debiendo informarlo de manera inmediata a la autoridad correspondiente.
- k. Evitar promover o realizar, en el ejercicio de las atribuciones o responsabilidades públicas, dentro o fuera de la institución, y cuando se encuentren en misiones oficiales, actividades religiosas, políticas partidarias, comerciales, ideológicas o cualquier otra contraria a las atribuciones

propias de la institución, salvo en los casos permitidos por la ley.

- l. Evitar realizar actividades que comprometan la independencia e imparcialidad de las atribuciones encomendadas, por lo que deberá mantenerse un comportamiento conforme a los principios y valores contenidos en este código, en todo momento y lugar, a fin de proteger la imagen institucional y, por ende, la confianza ciudadana.

## **EFFECTIVIDAD**

**Artículo. 16.-** Para la satisfacción del interés público de forma oportuna, con calidad y al menor costo posible, acorde a las metas y objetivos fijados, se deben observar las siguientes pautas:

- a. Realizar las actividades inherentes al cargo en los plazos establecidos en la normativa aplicable, a fin de alcanzar las metas, objetivos y finalidades para los cuales fueron establecidos, optimizando los recursos disponibles.
- b. Realizar con destreza, oportunidad y pertinencia las tareas de su competencia; y, cuando sea necesario, buscar apoyo adecuado y oportuno para tal efecto.
- c. Mantener capacidad, idoneidad y disposición necesarias para el buen desempeño del cargo a realizar.
- d. Mostrar disposición y criterio para sugerir cambios a favor de la calidad, mejor capacidad de análisis y observación en las atribuciones encomendadas.
- e. Solicitar y autorizar licencias, según sea el caso, atendiendo a criterios razonables que permitan un balance entre las responsabilidades laborales y familiares.
- f. Cumplir los lineamientos referentes a la gestión de la carga laboral, mediante el análisis cuantitativo y cualitativo determinado, y las instrucciones de priorización de las autoridades correspondientes.
- g. Establecer prioridades ordenadas bajo criterios de importancia, urgencia y capacidad instalada.

- h. Evitar realizar interferencias innecesarias en el desarrollo de las labores de las otras personas de la institución.
- i. Potenciar el uso de medios tecnológicos para el desarrollo de las atribuciones, con el propósito de volver más eficiente la función pública y reducir el impacto ambiental.
- j. Procurar que cada área bajo su cargo, cuando aplique, cuente con los recursos necesarios para la ejecución de las funciones asignadas.
- k. Llevar una agenda de prioridades ordenada bajo criterios de importancia, urgencia y asignación equilibrada de la carga laboral.

## **PRUDENCIA**

**Art. 17.-** Las personas sujetas a la aplicación de este código deben discernir que sus actuaciones sean coherentes con los postulados éticos y evidencien la supremacía del interés público; por lo tanto, han de dirigirse según las siguientes pautas de conducta:

- a. Conducirse conforme a derecho y a criterios técnicos propios de cada área.
- b. Actuar con discreción, cordura, decoro, mesura y de forma reflexiva, posicionándose como referentes de la ética en la función pública y guardando respeto a su investidura.
- c. Dirigir su conducta y comportamiento, dentro y fuera de la institución, de forma digna y decorosa de acuerdo con las normas éticas, la moral y las buenas costumbres de convivencia social.
- d. Evitar realizar, en todo momento, cualquier tipo de conducta o actuación que incida, afecte o comprometa negativamente la imagen institucional.
- e. Utilizar adecuadamente el nombre, imagen y signos distintivos de la institución, para satisfacer

exclusivamente las finalidades institucionales y nunca en detrimento de estas o en actividades de índole personal.

- f. Respetar la postura institucional al participar en actividades o foros de carácter académico, conferencias de prensa o similares en nombre de la institución y, en su caso, quien la represente no podrá opinar sobre las diferentes hipótesis de resolución de los asuntos que contengan información reservada o confidencial.
- g. Evitar emitir expresiones sin fundamento y que degraden a las personas, como habladurías, chismes o comentarios inoportunos e impertinentes.
- h. Vestir decorosamente dentro y fuera de la institución, acorde a las atribuciones o responsabilidades que desempeña o, en su caso, a la solemnidad que el cargo requiera; y portar dignamente los distintivos institucionales.
- i. Evitar utilizar indebidamente las redes sociales personales, para expresar comentarios u opiniones sobre situaciones sometidas al conocimiento de la entidad, ni realizar declaraciones públicas que afecten la imparcialidad, la imagen institucional o provoquen un conflicto de interés.
- j. Evitar generar un ambiente de ruido inadecuado y el uso o consumo de alcohol, drogas o cigarrillos en las instalaciones y alrededores de la institución, incluso cuando se encuentre realizando misiones oficiales o portando distintivos institucionales.
- k. Abstenerse de difundir o utilizar en beneficio propio, de terceros o para fines ajenos al servicio, cualquier información de carácter institucional de la que tenga conocimiento con motivo u ocasión del ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades y que no esté destinada para su difusión.
- l. Expresar opiniones técnicas o de otra índole de manera respetuosa, en el lugar y momento adecuado, y con las personas directamente involucradas.
- m. Evitar actitudes que denoten alarde, abuso de poder, prepotencia, discriminación, acoso laboral

y sexual o cualquier tipo de violencia, y denunciar ante las instancias correspondientes dichas situaciones al tener conocimiento de ellas.

- n. Proceder razonablemente con consideración, comprensión y paciencia hacia las personas con quienes se tenga relación en el desempeño de sus atribuciones y responsabilidades.
- o. Desenvolverse de modo respetuoso, profesional, amable y cordial con todas las personas, propiciando la armonía e inclusión en el entorno laboral.
- p. Mantener una conducta respetuosa, decorosa y procurar un ambiente de solemnidad durante las sesiones del Consejo.

## TRANSPARENCIA

**Artículo. 18.-** La máxima publicidad de las actuaciones estatales garantiza el acceso de la ciudadanía a la información pública, como herramienta necesaria para ejercer un control efectivo de la institucionalidad democrática del Estado y fortalecer la confianza en esta. Para ello deben observarse las siguientes pautas de conducta:

- a. Documentar las actuaciones relativas a su atribución o responsabilidad pública, organizar y conservar dicha información, conforme a la normativa aplicable, y colaborar con su publicación oficiosa cuando corresponda legalmente.
- b. Rendir con suficiencia y oportunidad los informes y requerimientos de información que se le efectúen respecto a su atribución o responsabilidad pública o con ocasión de ella, que se soliciten con apego a la normativa vigente.

## RESPONSABILIDAD

**Artículo. 19.** - Las personas sujetas a la aplicación de este código deben cumplir las obligaciones derivadas de la atribución o responsabilidad pública con diligencia, buena voluntad y proactividad. En consecuencia, han de observar las pautas de conducta siguientes:

- a. Desempeñar las labores con profesionalismo, dedicación y apego estricto a la Constitución, leyes, reglamentos y normativa aplicable.
- b. Acatar las instrucciones de sus superiores jerárquicos vinculadas con las atribuciones o responsabilidades a su cargo o las que se le encomienden, en tanto no represente una arbitrariedad o ilegalidad manifiesta.
- c. Proceder con capacidad e idoneidad notoria en el desempeño diario de sus actividades.
- d. Cumplir las horas de entrada y salida de la institución de conformidad al horario de trabajo establecido; así como el tiempo fijado para la pausa de alimentación.
- e. Optimizar el tiempo y los medios con que cuenta para el cumplimiento oportuno de las atribuciones o responsabilidades, debiendo procurar una adecuada organización y planificación en el trabajo a su cargo.
- f. Asistir o representar a la institución en los eventos y compromisos que se le deleguen o encomienden, asumiendo un comportamiento coherente con los principios, valores y pautas contenidas en este código.
- g. Impulsar oportunamente los trámites, diligencias y actuaciones que le correspondan, con el objetivo de evitar dilaciones indebidas e injustificadas en la prestación de los servicios públicos.

- h. Custodiar y proteger diligentemente los expedientes, documentos e información a la que se tenga acceso con motivo del ejercicio de su atribución o responsabilidad o con ocasión de éstas; para lo cual se deberán de adoptar las medidas necesarias a efecto de evitar el extravío de tales instrumentos de trabajo o que personas no autorizadas tengan acceso a éstos.
- i. Promover una cultura de cooperación y de responsabilidad compartida inter e intrainstitucional, que favorezca la interacción cordial y respetuosa de las personas, contribuyendo al desarrollo de capacidades y de resultados en beneficio de los objetivos institucionales.
- j. Brindar una atención oportuna e ininterrumpida a las personas usuarias de la institución dentro del horario laboral establecido, así como resolver sus consultas, dudas y solicitudes en un plazo razonable; de ser necesario, colaborar con dicho propósito, aunque no corresponda a las obligaciones específicas.
- k. Guardar la debida conducta dentro y fuera de sus funciones, de modo que la misma no afecten la imagen de la institución.
- l. Maximizar la eficiencia de los recursos y bienes institucionales, haciendo un uso racional de los mismos; particularmente, la administración de contratos deberá asegurar el cumplimiento de los objetivos y la efectiva satisfacción de las necesidades institucionales que se pretendían suplir con los bienes o servicios adquiridos.

## CONFIDENCIALIDAD

**Artículo. 20.-** El buen manejo de la información en poder de la Administración pública es esencial para la generación de confianza, la consolidación del Estado democrático y constitucional de derecho y las finalidades institucionales. Para procurar tales propósitos, deben seguirse las siguientes pautas:



- a. Cumplir la normativa relativa al derecho de acceso a la información pública y la protección de los datos personales.
- b. Proteger la información a la cual tenga acceso, con ocasión de su atribución o responsabilidad pública, de acuerdo con la ley.
- c. Guardar reserva, secreto y confidencialidad de la información sometida a su conocimiento, de los asuntos que estudia y las deliberaciones correspondientes, realizadas con motivo de su atribución o responsabilidad pública, las que no podrá revelar a terceros sino en virtud de un requerimiento legal o judicial, o con autorización previa de la autoridad competente, si procede.
- d. Recibir, resguardar, conservar y custodiar la documentación que se le entregue y registrar la misma, mediante los mecanismos correspondientes.
- e. Acceder a la información en poder de la Administración pública con la debida autorización y conforme a las medidas de protección y resguardo de la confidencialidad.
- f. Implementar medidas de protección para el adecuado tratamiento de información reservada o confidencial, de acuerdo con la normativa aplicable.
- g. Evitar el uso de información reservada o confidencial contenida en cualquier tipo de documentos, registros, sistemas, archivos y expedientes institucionales, para beneficio personal o de terceros ajenos a los mismos.
- h. Evitar la divulgación de información confidencial o reservada referente a estrategias, procesos o planes, así como lo relativo a expedientes de casos en trámite o archivados, conforme a lo establecido en la normativa vigente.
- i. Evitar el ocultamiento y falsificación de información institucional u obstaculizar su obtención cuando es de tipo pública y ha sido requerida por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública u otras instituciones conforme a la normativa vigente.
- j. No revelar, en ningún medio de comunicación, la información a la que hayamos tenido acceso en el ejercicio de nuestras funciones. Esta obligación abarca toda información confidencial o sensible relacionada con la institución, sus procesos, decisiones y cualquier otro dato que, de ser divulgado, pueda comprometer la integridad, seguridad y confianza en nuestra entidad.

## FORMACIÓN CONTINUA

**Artículo 21.-** Las personas sujetas a la aplicación de este código deberán buscar continuamente el crecimiento de sus conocimientos y fortalecimiento de sus competencias, para adaptarse a la evolución de las tareas propias de las atribuciones o responsabilidades públicas encomendadas; enfrentar eventuales cambios en sus organizaciones; responder a posibles oportunidades de mejora planteadas respecto a su rendimiento y, en general, para su desarrollo personal y profesional. Para esos efectos, deben seguir las siguientes pautas:

- a. Actualizar permanentemente los conocimientos, técnicas y procedimientos, a fin de maximizar la calidad de los servicios públicos encomendados.
- b. Realizar con compromiso los procesos formativos que les asignen las entidades en las que ejercen sus atribuciones o responsabilidades y obtener resultados óptimos.
- c. Buscar y gestionar oportunidades de formación idóneas para el desarrollo de sus competencias, habilidades técnicas y actitudinales.
- d. Proponer formalmente a las autoridades competentes, de la entidad donde ejerza sus competencias, atribuciones o responsabilidades públicas, la realización de actividades de formación para el mejor desarrollo de las tareas encomendadas.
- e. Practicar la autodidaxia en las materias vinculadas con sus atribuciones o responsabilidades públicas.
- f. Promover el intercambio de conocimientos entre Organismos, generando espacios de capacitación multidisciplinaria.

## CAPÍTULO V

### COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA LA PROMOCIÓN DE LA ÉTICA PÚBLICA

#### COMPROMISOS INSTITUCIONALES

**Artículo 22.-** Para facilitar la conducta ética de las personas sujetas a la aplicación de este código, el Consejo Nacional de Calidad, se compromete a disponer de:

- a. Formación continua en materia de ética pública y combate a la corrupción, procurando realizar jornadas de reflexión y discusión sobre posibles dilemas, postulados, precedentes administrativos o pronunciamientos judiciales sobre dichas materias.
- b. Procesos de evaluación continua de los mecanismos de control interno para fortalecerlos y prevenir actos contrarios a la ética pública o de corrupción.
- c. Investigar incumplimientos a este código y sancionar aquellos que constituyan infracciones disciplinarias conforme a la normativa aplicable.
- d. Normativa interna específica para la detección, evaluación y gestión permanente de riesgos de corrupción institucional conforme a la normativa aplicable.
- e. Políticas de prevención de conflictos de intereses que permitan resolver dilemas que puedan surgir en el ejercicio de las atribuciones y responsabilidades públicas, procurando que siempre prevalezca el interés público.
- f. Indicadores de gestión o desempeño en materia de prevención de la corrupción institucional.
- g. Lineamientos para la prevención del soborno, y para evitar la solicitud o aceptación de beneficios indebidos, según la normativa aplicable.

- h. Normas relativas al establecimiento de canales de recepción de informes o denuncias sobre incumplimientos a este código, y derivación oportuna hacia las autoridades competentes, según la normativa aplicable.
- i. Programas de cumplimiento exigidos por las normas generales o sectoriales cuando fuere aplicable.
- j. Directrices para abordar la incidencia de incumplimientos a este código, de ser el caso.

La Comisión de Ética Gubernamental deberá apoyar a la máxima autoridad en la implementación y cumplimiento de estos compromisos.

## CAPÍTULO VI

### *DISPOSICIONES FINALES*

#### **INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN Y DIFUSIÓN**

**Artículo 23.-** La interpretación de este código compete a la Comisión de Ética Gubernamental de la institución, según las funciones establecidas en Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento; pero al existir discrepancia entre los criterios de estos o suscitarse dudas, la interpretación del mismo corresponderá a la máxima autoridad. En todo caso, deberá efectuarse conforme a las fuentes del derecho aplicables, especialmente a la Ley de Ética Gubernamental y los precedentes administrativos del Tribunal de Ética Gubernamental.

Las personas responsables de velar por la aplicación y difusión del código serán todos los sujetos anteriormente indicados.

Las personas sujetas a la aplicación de este código y las usuarias de los servicios públicos tienen derecho a informar sobre incumplimientos a disposiciones contenidas en el mismo, ante la Comisión de Ética Gubernamental institucional. Al recibir el informe aludido, estos lo analizarán en conjunto, y, de ser procedente, lo remitirán a la instancia que corresponda, según la normativa aplicable.

En caso de denuncias o avisos por transgresión a la Ley de Ética Gubernamental, se procederá conforme a la misma y a su Reglamento.

Si se tratase de incumplimientos cometidos por una persona que realiza sus prácticas jurídicas o de servicio social en la institución, se comunicará a la oficina responsable de su seguimiento y gestión para que proceda según corresponda. La Comisión de Ética Institucional establecerá los mecanismos internos para la Divulgación del Código de Ética a todos los empleados del CNC.

#### **FINALIDADES DE LA DIFUSIÓN**

**Artículo. 24.-** Este código deberá ser divulgado para:

- a. Dar a conocer los principios de la ética pública que deben observar las personas sujetas a la aplicación de este código en el desempeño de sus atribuciones o responsabilidades públicas, con compromiso y lealtad a los fines de la institución; así como con la sociedad, a la cual debe garantizarse el derecho fundamental a la buena administración.
- b. Prevenir, detectar y erradicar conductas que menoscaben el ejercicio de las competencias, atribuciones o actividades que corresponden a la institución y que afectan negativamente la ética pública.
- c. Fortalecer el respeto y la dignidad de cualquier otra persona que se relacione con la institución, independientemente de su género, edad, origen étnico o cualquier otra condición, como fundamento ético de sus derechos humanos.

## ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO

**Artículo. 25.-** La Comisión de Ética Gubernamental será la responsable del monitoreo, evaluación y actualización del código, conforme al Plan de Trabajo de estos.

## APLICACIÓN

**Artículo. 26.-** La aplicación de este código es sin perjuicio de las competencias, atribuciones, principios, deberes, prohibiciones, definiciones y disposiciones que regulan la legislación y normativa interna; así como a las disposiciones contenidas en los códigos de ética que rigen las profesiones u ocupaciones a las que pertenecen las personas sujetas a la aplicación del presente.

## VIGENCIA

**Artículo 27.-** El presente Código entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Dado en la Sesión XX del Consejo Nacional de Calidad, en modalidad virtual, a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_ del año dos mil veinticuatro.

# ANEXOS

## Anexo No. 1 Carta Compromiso del CNC

Yo, (nombre completo del empleado del CNC), portador de mi Documento Único de Identidad (número en letras), por este medio DECLARO LO SIGUIENTE:

- I. Que trabajo (o presto servicios/ administro bienes, fondos, servicios o recursos/ realizo pasantías, prácticas profesionales u horas sociales) en nombre del Consejo Nacional de Calidad, desempeñando el cargo de (nombre del cargo) desde (fecha de inicio).
- II. Que me comprometo a leer, comprender, practicar y demostrar con mi comportamiento, los principios, valores, pautas de conducta y obligaciones en general reguladas en el Código de Ética del Consejo Nacional de Calidad, durante el tiempo que me mantenga vinculado o vinculada a esta, en el territorio nacional o en el extranjero, dentro y fuera del desempeño de las funciones o misiones oficiales que se me han encomendado.

Lo anterior, para cumplir con diligencia y excelencia mis funciones y responsabilidades, así como para evitar incurrir en prácticas contrarias a la ética pública, que menoscaben las atribuciones del CNC.

Suscribo el presente compromiso, y lo presento en la Unidad de Servicios Administrativos de la Oficina Administrativa del CNC, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del años dos mil \_\_\_\_\_.

F. \_\_\_\_\_