

PRESENTACIÓN

La ética es la norma que debe guiar nuestras acciones para que las señales que enviemos desde la administración sirvan de norte en el quehacer de todos los ciudadanos y de los que tenemos el compromiso con la transparencia en el gobierno abierto al que estamos abocados.

Los principios éticos nos ponen los límites necesarios para no traspasar las barreras que nos imponen los valores y principios de una gestión llamada a rendir cuentas a sus administrados y generar la confianza necesaria para legitimarnos como entidades públicas al servicio de los intereses del pueblo dominicano.

Ahora que están de moda los “selfie”, podemos comparar los principios éticos como la fotografía perfecta en que queremos vernos y hacer que nos vean, por eso la ética es una especie de autorretrato donde expresamos lo mejor de nuestro ser.

Pero no es solo una fotografía del momento, con un maquillaje para la ocasión, es una práctica constante, es un estilo de trabajo que nos lleva al cumplimiento cabal de nuestra responsabilidad como seres humanos, como ciudadanos y como grupo organizado a través de instituciones: de cara al ciudadano con actuaciones correctas que no pongan en tela de juicio la probidad de las instituciones y sus integrantes.

Actuar con honestidad nos hace transparentes. Cumplir con la misión, la visión y los valores institucionales nos conduce a actuaciones guiadas hacia el cumplimiento de las normas éticas que deben marcar la gestión de gobierno, comprometida con los mejores principios y valores con que se puede adornar una gestión gubernamental, llamada a comulgar con los mayores y mejores anhelos del pueblo dominicano.

Estamos compelidos a ser éticos, transparentes y fieles a los principios que nos hagan merecedores del respeto y la confianza de todas y todos los dominicanos.

Esta administración tiene la misión de fortalecer la credibilidad en las instituciones públicas, lo que constituye un gran desafío dada la fragilidad histórica basada en la falta de transparencia con que se actuaba desde el Estado.

Este compromiso implica fortalecer los principios éticos, hacerlos sostenibles en el tiempo para que sean referentes obligados en cada una de las actuaciones de nuestra Institución.

Esta es la razón por la que el equipo que compone la Comisión de Ética de PRO CONSUMIDOR, se haya centrado en poner en manos de todos, el instrumento para el accionar correcto de cada uno de sus integrantes y así irradiar hacia toda la sociedad la disposición de cada uno, de servir al país con las mejores buenas prácticas.

Altagracia



II. REFLEXIÓN DEL COORDINADOR DE LA COMISIÓN DE ÉTICA

A mi modo

Sentados alrededor de la mesa del Salón de Conferencias de la Institución, un día, durante una reunión de la Comisión de Ética, el coordinador tuvo a bien invitar a reflexionar desde una mirada introspectiva, sobre el papel que deben jugar todos y cada de los miembros de esta Comisión. ¿Somos éticos?, ¿guarda relación mi decir con el hacer? El ensayo impactó, pudimos ver cuáles eran nuestras debilidades y nuestras fortalezas.

Aquel ejercicio nos enseñó que la ética es como un espejo al que obligatoriamente hay que acudir para acicalarnos, vernos en conciencia para saber quiénes somos en realidad y qué tan alto es el sentido del deber y la responsabilidad; es por ello que la ética ha de ser siempre como el agua cristalina, ajena a toda inmundicia, pues ella con su fuerza torrencial al final se impondrá.

Una y otra vez hemos dicho, que la ética es la rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. Es don Fernando Savater, en su libro *Ética para Amador* quien nos confirma cuando dice: “la ética es el arte de vivir, el saber vivir, por lo tanto el arte de discernir lo que nos conviene (lo bueno) y lo que no nos conviene (lo malo)”. Esto implica establecer una distinción entre lo que sea bueno y lo que sea malo desde el punto de vista ético, y si el bien y el mal éticos coinciden o no, con lo que serían el bien y el mal en sí.

Este Código de Ética no es un recetario al que hay suscribirse como dogma, ni es mucho menos una guía

Una y otra vez hemos dicho, que la ética es la rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.

catecúmena doctrinal; es el resultado de consultas y talleres; de reflexiones que buscan responder a los múltiples interrogantes suscitados de conflictos de intereses y dilemas éticos del diario vivir.

Por tanto, es justo que concluyamos apreciando el aporte y el entusiasmo mostrado por el personal en esos encuentros, del apoyo incondicional de la Dirección Ejecutiva, para que este proyecto se convierta en la fuente en la que habrá de abreviar todo aquel que desde lo más hondo de su corazón desea una Institución fuerte, creíble, transparente y éticamente incuestionable.

La sociedad de hoy requiere de hombres y mujeres comprometidos, uniformes en el pensamiento y la acción, confiados de que sólo así podremos derrotar cualquier vestigio de corrupción en la administración de los bienes del Estado; he ahí, la razón de ser de la Comisión de Ética, en la que nos disponemos defender con arrojo la buena imagen de Pro Consumidor.

Julio César Vargas

Santo Domingo, 10 de abril de 2015



III. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética tiene como propósito, dar a conocer y establecer los principios y normas que deben guiar la actuación de los servidores públicos del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor.

Encarna el espíritu de la organización, e identifica y define actitudes y comportamientos deseables, los cuales deben ser evidenciados en el diario discurrir de las actividades que desarrolla cada persona que integra esta Institución.

Este código constituye una herramienta fundamental, pues sirve de guía para fortalecer el servicio que ofrece PRO CONSUMIDOR, en procura de proteger los derechos de los consumidores y usuarios en la República Dominicana.

En su elaboración se ha tomado como referencia, las leyes y disposiciones que rigen la Institución, las normativas legales emanadas del Ministerio de Administración Pública (MAP) y de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), así como los aportes realizados por los servidores de la Institución, obtenidos a través de múltiples talleres de consulta.

Estos insumos, han sido fundamentales para la redacción de este documento, ya que en ellos se refleja la voluntad de los recursos humanos de la organización, de servir dentro de parámetros de calidad, calidez, y de respeto a las normas sociales, éticas y morales.

Se manifiestan las aspiraciones colectivas e individuales de ser mejores personas y, por tanto, mejores ciudadanos, de recto proceder, que valora ante todo la dignidad, el decoro y el derecho.

Este código constituye una herramienta fundamental, pues sirve de guía para fortalecer el servicio que ofrece Pro Consumidor



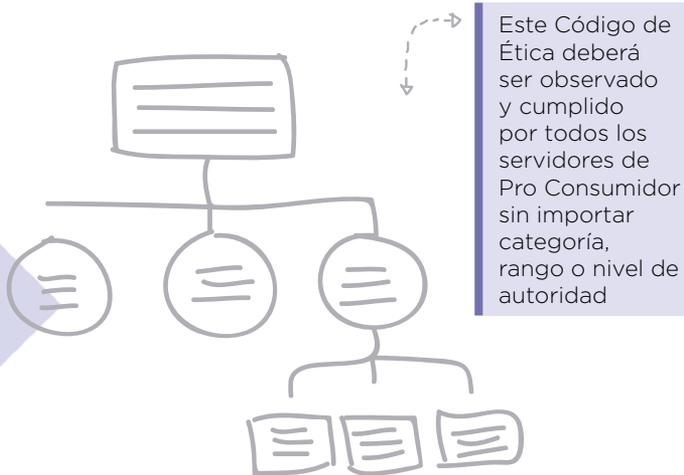
III. ALCANCE

Los principios y normas de comportamiento plasmados en este Código de Ética, deberán ser observados y cumplidos por todos los servidores de Pro Consumidor sin importar categoría, rango o nivel de autoridad.

El hecho de adherirse mediante firma al cumplimiento de lo establecido en este código, obliga al servidor a cumplir con lo plasmado en él.

Cuando las disposiciones de este código coincidan con disposiciones contenidas en la Ley de Función Pública No. 41-08, sus reglamentos, u otras leyes, será responsabilidad de las instancias competentes de la Institución, aplicar las medidas correctivas de lugar.

La Comisión de Ética velará por la aplicación y observancia del presente código y colaborará en su difusión.





IV. MISIÓN DE LA Institución

Proteger a los consumidores y usuarios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.

La Comisión de Ética velará por la aplicación y observancia del presente código y colaborará en su difusión.

V. VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente.



VII. VALORES

Los valores constituyen el marco ético que modela la actuación de los integrantes de una organización. Como Institución comprometida con los ciudadanos, y llamada a brindar un servicio con respeto a la dignidad del ser humano y dentro de normas de convivencia e integración que facilite el cumplimiento de la misión, hemos asumido los siguientes valores:

- **Solidaridad:** Compartimos las mismas obligaciones, intereses e ideales y vocación de servicio, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los consumidores.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con eficiencia y eficacia las tareas propias de las funciones, asumiendo las consecuencias de las acciones.

- **Transparencia:** Manejamos con honestidad los recursos que se disponen, haciendo rendición de cuentas y abiertos al escrutinio público.
- **Compromiso:** Asumimos las funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de consumidores y usuarios.
- **Lealtad:** Actuamos con fidelidad crítica en todo lo concerniente a la organización, defendiendo la Institución y trabajando siempre por el logro de la misión.
- **Honestidad:** Actuamos con recto proceder en concordancia con los valores de la verdad y la justicia.
- **Identidad:** Asumimos la cultura organizacional, actuando apegados a los valores y principios institucionales.



VI. NUESTRO OBJETIVO COMO INSTITUCIÓN

El objetivo plasmado en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, ordena a Pro Consumidor a establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales.

VI. NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

Los servidores y servidoras de Pro Consumidor nos comprometemos a asumir en nuestra jornada laboral, un

modelo de conducta que facilite la armonía, la convivencia y el desarrollo de las tareas diarias en la prestación de un servicio con calidad y calidez, sean estos clientes internos o externos.

Nos comprometemos a asumir en nuestra jornada laboral, un modelo de conducta que facilite la armonía, la convivencia y el desarrollo de las tareas diarias



VII. MI COMPROMISO ÉTICO

1. Compromiso asumido para ser mejor persona

- Me comprometo a trabajar continuamente para ser mejor persona y mejor ser humano, reflexionando y mostrando mi disposición al cambio.

2. Respeto por mí mismo, y por el otro

- Me comprometo como un ente ético, a valorar y apreciar a los demás, y a mi entorno, del mismo modo que a mi persona.
- Me comprometo a respetar cada persona de la Institución, sin distinción de rango, posición social o nivel de jerarquía.
- Me comprometo a respetar la actuación y la vida privada de cada persona, siempre que esto no lesione la imagen ética de la Institución.
- Me comprometo a observar una conducta apegada a los principios morales y éticos, entendiendo que todo tipo de acoso constituye una violación a la dignidad humana.
- Me comprometo a mantener una relación cordial con los servidores de la Institución, mostrando compañerismo y amor por el prójimo.

- Me comprometo a mejorar mis competencias profesionales y personales, cultivando y modelando mi personalidad, y aprovechando las oportunidades de capacitación y entrenamiento.
- Me comprometo a ser tolerante, mostrando ecuanimidad, fomentando el diálogo y el entendimiento.
- Me comprometo a aceptar a los demás sin importar sus creencias religiosas, su afiliación o su preferencia sexual, entendiendo que la práctica contraria constituye una forma de discriminación.
- Me comprometo a observar los buenos modales, las buenas costumbres y toda norma de cortesía, tales como: el saludo, las gracias, el permiso, ceder el paso y solicitar las cosas por favor. Sabiendo que con esto genero un ambiente favorable.

3. Respeto por la Institución

- Me comprometo a actuar con responsabilidad, transparencia y apego a los preceptos establecidos en los principios y valores de la Institución.
- Me comprometo a guardar lealtad a la Institución, y utilizar los canales adecuados para la resolución de conflictos que pudieran resultar a consecuencia del quehacer laboral.
- Me comprometo a respetar los procesos institucionales internos, actuando con recto proceder, apegado a las normas y a los procedimientos establecidos por la Institución.
- Me comprometo a no utilizar el nombre de la Institución o la posición que desempeño, para

manipular u obtener beneficio propio o a favor de terceros.

- Me comprometo a preservar los bienes y los equipos institucionales, usando con sensatez y prudencia los recursos asignados para la realización de mis funciones.
- Me comprometo a cooperar y colaborar con los demás servidores de la Institución, en las tareas y funciones que se me requiera.
- Me comprometo a rechazar todo tipo de prebenda o forma de gratificación que pueda significar pago o retribución por diligencias o servicios, y que pueda dañar la imagen de la Institución.
- Me comprometo a no intervenir en la agilización de procesos internos a favor de amigos o relacionados, entendiendo esta práctica como una forma de corrupción.
- Me comprometo a rendir cuenta ante mis superiores, de los bienes y recursos que sean puestos bajo mi responsabilidad.

4. Respeto por la labor que realizo

- Me comprometo a brindar un servicio eficiente y de calidad, respondiendo con la debida presteza a los requerimientos internos, y externos; entendiendo que soy parte de un proceso institucional.

5. En mi relación con los usuarios

- Me comprometo a asumir con responsabilidad el cumplimiento del deber, honrando la palabra empeñada ante el usuario, gestionando la tramitación oportuna de sus requerimientos.

- Me comprometo a ser amable, cortés y respetuoso con los usuarios que requieren los servicios la Institución.
- Me comprometo a actuar con apego a la verdad, respetando las evidencias de la realidad y los hechos.
- Me comprometo actuar con discreción, en el manejo de información y los hechos que me son confiados.
- Me comprometo a ofrecer respuesta asertiva y oportuna, a los usuarios de los servicios institucionales.

6. Con relación a mi presentación e imagen

- Me comprometo a mantener una imagen pulcra, asistiendo con la vestimenta adecuada, y respetando las normas establecidas por la Institución.
- Me comprometo a observar un lenguaje apropiado, ajeno a todo tipo de vulgaridad que pudiera lastimar u ofender a otros.



VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Con el propósito de proporcionar a los servidores claridad sobre los términos utilizados en este código, a continuación se definen de forma sencilla algunos de estos.

Asertividad: es la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

Código de ética: fija las normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de un grupo social, una empresa u organización. El código de ética constituye una normativa interna en la que se incluyen los compromisos que asumen los integrantes de una organización o Institución, como por ejemplo: no divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o los compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión o no aceptar sobornos. Estos son algunos de los postulados que generalmente están incluidos en los códigos de ética.

Conflicto de interés: se presenta cuando el servidor público deba actuar en un asunto en el que tenga él un interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente o sus parientes dentro de cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este caso existe la obligación legal para el servidor de declararse inhabilitado.

Dilema ético: es cualquier situación en donde los principios morales que guían a una persona, no pueden determinar qué actuación es la correcta o incorrecta. Es cuando no se está seguro de lo que corresponde hacer y no resulta claro separar lo correcto de lo incorrecto. Plantea una

duda sobre la manera de actuar ante una situación en la que estamos involucrados, o en la que tenemos que tomar una decisión. Por ello, frente a un mismo dilema, existe más de una mirada y más de una manera de resolverlo.

Discreción: cualidad de una persona que se caracteriza por su moderación, prudencia y sensatez para formar juicio y tacto para hablar u obrar.

Equidad: significa actuar siempre siguiendo los criterios de justicia e imparcialidad. La cualidad que posee la persona equitativa la lleva a dar de hecho a cada cual aquello que se merece, y ante situaciones como la mediación en un conflicto o en un reparto, éste será justo y ecuánime.

Ética: determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad u organización. Es la ciencia del comportamiento moral. La ética no es coactiva, ya que no impone castigos legales -sus normas no son leyes-. La ética ayuda a la justa aplicación de las normas legales, promoviendo la actuación correcta en procura del bien.

Honestidad: es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable y honrado o justo. Una persona honesta es aquella que procura siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones. Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra.

Moral: es el conjunto de creencias, costumbres, valores y normas que asume un individuo o un grupo social y que de alguna manera funciona como una especie de guía en el momento de la acción. Es decir, la moral nos ayuda a saber qué acciones son correctas o buenas y cuáles no lo son.

Responsabilidad: es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano

de lo moral. Una vez que pasa al plano ético, que es la puesta en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral. Es asumir la consecuencia de los actos.

Respeto: es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás, y a mi entorno. Es establecer hasta dónde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer. Es la base de la convivencia en sociedad.

Solidaridad: capacidad de entregarse a otros individuos pensando en estos como semejantes; es decir, poder compartir los recursos propios, incluyendo el tiempo, y los sentimientos, sacrificando el bienestar individual y la comodidad.

Tolerancia: es el respeto hacia las ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias y a las reglas morales. También podemos decir que es una virtud. Es la disposición a reconocer en los demás una manera de ser, obrar o pensar distinta de la propia, en cualquier tema o ámbito incluyendo las prácticas religiosas.

