

BORRADOR DEL CODIGO DE
INTEGRIDAD DEL INSTITUTO
NACIONAL DE PROTECCION
DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR
(PRO CONSUMIDOR)



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del
Consumidor ProConsumidor

Código de Integridad Gubernamental



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
A. ANTECEDENES	10
B. PRINCIPIOS RECTORES.....	11
C. MARCO LEGAL	13
D. INTERPRETACIONES Y ACLARACIONES....	15
E. DEFINICIÓN, OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	15
F. ÁMBITO DE APLICACIÓN.	18
G. SITUACIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE PRO CONSUMIDOR. 19	
VALORES INSTITUCIONALES.....	20
OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS DE PRO CONSUMIDOR.....	21
1. Imagen Pública.	21
2. Obligaciones Financieras.	22
3. Conflicto de Intereses.	22
4. Declaraciones periódicas sobre ausencia de conflicto de intereses.	23
5. Regalos o equivalentes.	23
6. Cuidado de la información.	24
7. Control y uso de bienes.	26
8. Contribuciones políticas.....	27
9. Controles Internos.	28
10. Medio Ambiente.	29
11. Comportamiento en el lugar de trabajo ...	29
a. Acoso Sexual.	30
b. Otras formas de acoso.....	30
APLICACIÓN DEL CODIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	32
A. ESTRUCTURA PARA ADMINISTRAR EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	32
1. General de Ética.....	32
2. Comisión de Ética Pública.	33
3. Revisión y distribución.....	33

B.	PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	34
1.	Denuncias de conducta indebida.	34
2.	Protección al Denunciante.	35
3.	Consecuencias por inobservancias al código	36

ANEXO No. 1:	Declaración De Conocimiento Del Código De Ética: funcionarios Y Empleados De Pro Consumidor	38
--------------	---	----

ANEXO No. 2:	Declaración De Conocimiento Del Código De Ética: Proveedores Y Relacionados De Pro consumidor	40
--------------	---	----

ANEXO No. 3:	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	42
--------------	-------------------------------------	----

ANEXO No. 4:	REGLAMENTO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	47
--------------	--	----

REGLAMENTO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	48
--	----

I. OBJETIVO Y ALCANCE	48
A. Objetivo	48
B. Alcance.	48

II. APLICACIÓN	48
1. COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	48
2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	49
3. LIMITACIÓN POR CONFLICTO DE INTERESES	51
4. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	51
5. RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	52
6. REUNIONES Y DECISIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	52
7. NOMBRAMIENTO DEL OFICIAL DE ÉTICA	52
8. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL	

OFICIAL DE ÉTICA.....	53
9. CONSULTAS AL OFICIAL DE ÉTICA.....	54
10. DENUNCIÀ DE CONDUCTA INDEBIDA.....	57
11. VALORACIÓN PRELIMINAR	57
12. NOTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
13. MEDIDAS CORRECTIVAS Y SANCIONES	62

PRÓLOGO

La ética es uno de los pilares sobre los cuales debe sustentarse la Administración Pública, ya que orienta a sus integrantes a desempeñarse conforme a los principios de honestidad, rectitud, transparencia, imparcialidad y, de manera principal, a la búsqueda de bien común.

En nuestra gestión al frente del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, tenemos los principios éticos como norte a fin de rendir cuentas a los administrados y generar la confianza necesaria para legitimarnos como entidad pública al servicio de los intereses del pueblo dominicano.

Asimismo, la misión, la visión y los valores institucionales que nos hemos dado nos llevan a actuaciones éticas que nos permiten cumplir con nuestras funciones conforme a los mejores anhelos de la nación.

Por tanto, desde este Instituto, estamos comprometidos a ser éticos, transparentes, honestos y leales a los principios y normas que nos hagan dignos del respeto de todos.

Asimismo, el gobierno dominicano se encuentra comprometido con la ética en la administración y por eso creó las Comisiones de Integridad y Cumplimiento Normativo Gubernamental (CICNG) que asumen roles importantes de orientar, promover y difundir a los servidores públicos de las instituciones las pautas éticas y en esa dirección, la Comisión de Ética Pública de Pro Consumidor elaboró el presente Código de Ética de nuestra

institución.

Ahora bien, aunque hoy ponemos en circulación este Código, queremos resaltar que la ética no es un Código, la ética es una forma de vivir, es una forma de relacionarnos con los demás; por tanto, la reflexión que queremos dejar plasmada no es cómo ser éticos en el servicio público sino como ser éticos en una sociedad que demanda muchas cosas y cómo mantener nuestra visión ética en la vida.

Por eso la exhortación última es que, además de cumplir con las pautas que establece este código, cumplamos con nosotros mismos y con una sociedad que espera de nosotros lo mejor y seamos éticos en cada una de las áreas de nuestra vida.

Por todo lo anterior este código, que nos complacemos en presentar, esperamos que sea un instrumento que nos ayude a irradiar hacia toda la sociedad valores positivos para servir al país.

Dr. Eddy Alcántara Castillo
Director Ejecutivo

PALABRAS DE REFLEXIÓN DE LA COORDINADORA GENERAL

Cada día, la sociedad exige a la administración pública, no sólo un mayor desempeño de sus funciones, manejo eficaz y de alta calidad en los servicios que ofrece, sino transparencia y claridad en el manejo de los recursos públicos. Esto requiere que el Estado se esfuerce en desarrollar una gestión enfocada en la confianza, la honestidad, transparencia, equidad en todas las instituciones del mismo.

Considerando que la sociedad y el Estado deben interactuar en la elaboración de políticas públicas que incidan favorablemente en salud, la vida e intereses económicos, políticos y sociales de los ciudadanos, se requiere que la eficiencia y el rendimiento de las instituciones públicas estén soportados en tres pilares fundamentales, la ética, transparencia y efectividad de sus servidores.

En este sentido, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor ha venido trabajando con la Comisión de Integridad Institucional según el decreto 791-21 dar cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 120-01 Código de Ética del Servidor Público, sino para fortalecer los valores éticos en cada uno de los servidores de modo que su actuación y conducta sean ejemplares.

El presente Código de Integridad Institucional conllevó investigaciones y revisión amplia de documentación sobre el tema en cuestión, para lograr el documento final que contribuirá al fortalecimiento del ejercicio ético, transparente,

respetuoso, imparcial y responsable del personal de
Pro Consumidor, ya que ~~instaura los~~
cri-

Instaura los criterios de conducta basados en los valores y principios institucionales, así como las medidas para corregir los comportamientos antiéticos, conforme a las leyes que son vinculantes al mismo.

En definitiva, el Código de Integridad Institucional establece el comportamiento correcto que ha de exhibir todo servidor público en el desempeño de sus funciones y responsabilidades, siendo coherente con los valores y principios, de la institución y de la sociedad.

De modo que, la implementación del Código de Ética Institucional en nuestra entidad, no solo conllevará jornadas de sensibilización dirigidas a los colaboradores y a los proveedores de la misma, sino que implica el compromiso ineludible de la Comisión de Ética en mantener la vigilancia de sus disposiciones, para su fiel cumplimiento, a los fines de mantener en alto los valores éticos como insignia imborrable.

INTRODUCCIÓN

En su informe de integridad pública de 2017, la OCDE define la integridad pública como “La aplicación constante de valores principios y normas éticas compartidas para defender y priorizar el interés público sobre los intereses privados” agrega que la integridad es “uno de los pilares clave de las estructuras políticas, económicas y sociales y, por lo tanto, es esencial para el bienestar económico y social y la prosperidad de las personas las sociedades en su conjunto”¹

El concepto de integridad como podemos ver está íntimamente ligado con el de “Buen Gobierno” que no es otra cosa que la creación de un gobierno eficaz capaz de rendir cuentas a los ciudadanos, apuntando su accionar hacia la consecución de bien común.

El 26 de octubre de 2006 República Dominicana ratificó la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción, convención hoy ratificada por 168 países la cual establece:

Artículo 5. Políticas y prácticas de prevención de la corrupción.

1. Cada Estado Parte, de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, formulará y aplicará o mantendrá en vigor políticas coordinadas y eficaces contra la corrupción que promuevan la participación de la sociedad y reflejen los principios del imperio de la ley, la debida gestión de los asuntos y los

¹ OECD (2017). Recommendation of the Council on Public Integrity

- bienes públicos, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir cuentas.
2. Cada Estado Parte procurará establecer y fomentar prácticas eficaces encaminadas a prevenir la corrupción.
 3. Cada Estado Parte procurará evaluar periódicamente los instrumentos jurídicos y las medidas administrativas pertinentes a fin de determinar si son adecuados para combatir la corrupción. 10
 4. Los Estados Parte, según proceda y de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, colaborarán entre sí y con las organizaciones internacionales y regionales pertinentes en la promoción y formulación de las medidas mencionadas en el presente artículo. Esa colaboración podrá comprender la participación en programas y proyectos internacionales destinados a prevenir la corrupción.

Artículo 8. Códigos de conducta para funcionarios públicos

1. Con objeto de combatir la corrupción, cada Estado Parte, de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, promoverá, entre otras cosas, la integridad, la honestidad y la responsabilidad entre sus funcionarios públicos.
2. En particular, cada Estado Parte procurará aplicar, en sus propios ordenamientos institucionales y jurídicos, códigos o normas de conducta para el correcto, honorable y debido cumplimiento de las funciones públicas.
3. Con miras a aplicar las disposiciones del presente artículo, cada Estado Parte, cuando proceda y de conformidad con los principios

fundamentales de su ordenamiento jurídico, tomará nota de las iniciativas pertinentes de las organizaciones regionales, interregionales y multilaterales, tales como el Código Internacional de Conducta para los titulares de cargos públicos, que figura en el anexo de la resolución 51/59 de la Asamblea General de 12 de diciembre de 1996.

4. Cada Estado Parte también considerará, de conformidad con los principios fundamentales de su derecho interno, la posibilidad de establecer medidas y sistemas para facilitar que los funcionarios públicos denuncien todo acto de corrupción a las autoridades competentes cuando tengan conocimiento de ellos en el ejercicio de sus funciones.
5. Cada Estado Parte procurará, cuando proceda y de conformidad con los principios fundamentales de su derecho interno, establecer medidas y sistemas para exigir a los funcionarios públicos que hagan declaraciones a las autoridades competentes en relación, entre otras cosas, con sus actividades externas y con empleos, inversiones, activos y regalos o beneficios importantes que puedan dar lugar a un conflicto de intereses respecto de sus atribuciones como funcionarios públicos.
6. Cada Estado Parte considerará la posibilidad de adoptar, de conformidad con los principios fundamentales de su derecho interno, medidas disciplinarias o de otra índole contra todo funcionario público que transgreda los códigos o normas establecidos de conformidad con el presente artículo.

Por su parte la OCDE mediante su Consejo a realizado una recomendación sobre Integridad

Pública, la cual nos señala como pilares: (i) un sistema de Integridad Pública, (ii) una Cultura de Integridad Pública, y (iii) Rendición de cuentas.

Las políticas de integridad deben ser construidas teniendo en cuenta el contexto donde se aplican.

Tomando como base los instrumentos anteriormente mencionados se podría señalar que los sistemas de integridad deben contener a lo menos: Compromiso de alto nivel, un enfoque basado en riesgo, un set de reglas normalmente con un Código de ética y políticas específicas, capacitación y formación, rendición de cuentas, incentivos, un sistema de consulta y denuncias, sanciones, y mejora continua

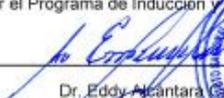
CARTA COMPROMISO

 <p>GOBIERNO DE LA REPUBLICA DOMINICANA DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL</p>	Formulario de Declaración de Compromiso de la Máxima Autoridad	Versión	1.0
		Código	DIGEIG-DEIG- FORM-001

Fecha: martes, 10 de mayo de 2022

Yo, Dr. Eddy Alcántara Castillo, Director Ejecutivo, en mi persona y en representación de Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Pro Consumidor, por los atributos que se me confieren, y en cumplimiento al DECRETO 791-21 asumo el compromiso como funcionario público e institucional con la conformación e implementación del comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), instrumento operativo del Sistema Nacional de Integridad (SNI), así como, del Plan Institucional de Integridad y Anticorrupción (PIIA), y sus demás componentes y herramientas de prevención de la corrupción, en tal sentido, la institución que represento:

- Se comprometo a fomentar una Cultura de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, en tal sentido, a sumarse al desarrollo de las actividades del Plan Nacional Contra la Corrupción. Asumiendo, en todas sus políticas institucionales la Integridad Gubernamental como un valor transversal que deberá caracterizar todas las acciones y servicios de nuestra institución;
- Se comprometo a priorizar la elaboración de un Plan Institucional de Integridad y Anticorrupción (PIIA), y con su firma, realizar las mejoras que sean necesarias de oficio o a solicitud del comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) para su cumplimiento;
- Conformar el comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) en la institución que presido, dentro de los plazos establecidos en el Cronograma Oficial de DIGEIG.
- Garantizar la estabilidad de los trabajos del CIGCN, y en aplicación del artículo 13 del Decreto 791-21 y el artículo 17 de la *Resolución 01-22 sobre el Reglamento para la elección de los representantes de grupos ocupacionales en la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo*, respetar el debido proceso para la realización de cualquier cambio, traslado o desvinculación de un miembro del CIGCN.
- Garantizar y disponer de las partidas presupuestarias que sean necesarias para la política de apoyo y estímulos a los miembros del CIGCN, así mismo, cubrir el costo de los programas formativos de alto nivel a determinar por el Programa de Inducción y Capacitación del CIGCN).


Dr. Eddy Alcántara Castillo
Director Ejecutivo



A. ANTECEDENTES

Este Código de Integridad (CIE) elaborado a la medida del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, se preparó en conformidad con lo previsto en el artículo No.7 de la Ley 10-07 de fecha 08 de enero de 2007 sobre atribuciones y deberes institucionales para el establecimiento y mantenimiento del Control Interno, en los términos previstos en dicha ley, específicamente en la elaboración de normas secundarias para apoyar el control interno.

El presente Código de Integridad establece el conjunto de principios de carácter ético que regulan y orientan la conducta que debe tener el personal que presta servicios en el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, independientemente de su régimen laboral o contractual con la entidad.

El CEI Pro Consumidor, esboza los principios rectores en los cuales fundamenta, define aspectos sobre situaciones específicas que deben tener presente los funcionarios y empleados de la institución, señala las prohibiciones sobre conductas indebidas, las consideraciones generales para la efectiva aplicación de este código, así como el contenido de su reglamento de aplicación, el cual detalla los pasos necesarios para tomar decisiones cuando no se cumple con el presente código.

Para la elaboración del CEI – Pro Consumidor, se utilizó la Pauta 1-002 “Pauta para la preparación o

ajuste del Código de Ética Pública a la medida de cada institución” emitida por la Contraloría General de la República (CGR).

Además, se tomó en cuenta el artículo 37 de la Resolución No.1/2019 numeral 2 que trata sobre los Códigos de Ética Institucional, que lo define como *“la declaración institucional que contiene los valores, principios, conductas, lineamientos, prohibiciones e inhabilitaciones éticas que deben observar los servidores públicos de la institución”*.

El Código de Ética Institucional CEI-Pro Consumidor se elaboró bajo la supervisión de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor. La Comisión de Ética preparó el borrador, para lo cual consultó a los encargados departamentales y demás servidores de la institución. Se consultaron las normas legales vigentes en el país para servidores públicos y las que rigen el accionar de la institución.

El Decreto No.791-21 tiene por objeto declarar de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo.

B. PRINCIPIOS RECTORES DEL SERVIDOR PÚBLICO

El Artículo 77 de la Ley 41-08 de Función Pública establece a los efectos del régimen ético y disciplinario, que serán considerados como principios rectores de la conducta de los servidores públicos de los órganos y entidades de la administración pública, constituyen la base sobre la cual se apoya la Comisión de Integridad de la institución, la máxima autoridad y cada servidor público para realizar su labor.

A los efectos de CEI, serán considerados como principios rectores de la conducta de los servidores públicos de Pro Consumidor, los siguientes:

1. **Cortesía:** Se manifiesta en el trato amable y de respeto a la dignidad en las relaciones humanas.
2. **Decoro:** Impone al servidor público respeto para sí y para los ciudadanos que demanden algún servicio.
3. **Discreción:** Requiere guardar silencio de los casos que se traten cuando éstos ameriten confidencia.

4. **Disciplina:** Significa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas y de derecho público por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.
5. **Honestidad:** Refleja el recto proceder del individuo.
6. **Vocación de Justicia:** Obliga a los servidores públicos a actuar con equidad y sin discriminación por razones políticas, religión, etnia, posición social y económica, o de otra índole.
7. **Lealtad:** Manifestación permanente de fidelidad hacia el Estado, que se traduce en solidaridad con la institución, superiores, compañeros de labores y subordinados, dentro de los límites de las leyes y de la ética.
8. **Probidad:** Conducta humana considerada como reflejo de integridad, honradez y entereza.
9. **Pulcritud:** Entraña manejo adecuado y transparente de los bienes del Estado.
10. **Transparencia:** Exige del servidor

público, la ejecución diáfana de los actos del servicio e implica que éstos tienen, en principio, carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.

11. Vocación de Servicio: Se manifiesta a través de acciones de entrega diligente a las tareas asignadas e implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.

12. Información: Deber de informar de cualquier situación que riña con los comportamientos éticos a la CICNG, y este a la máxima autoridad.

12. MARCO LEGAL

La Integridad Pública en la Republica Dominicana

República Dominicana es signataria de la Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción aprobada mediante resolución 333-06 y de la Convención Interamericana contra la Corrupción aprobada mediante la resolución 498-98.

Es de El artículo 146 de la Constitución de la República Dominicana establece que “se condena toda forma de corrupción en los órganos del Estado” y a mayor abundamiento el artículo 147 señala “los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo” y estos deberán “responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, razonabilidad, y equidad tarifaria”

deber de todo funcionario y empleado de Pro Consumidor, cumplir y velar por el cumplimiento de la Constitución de la República, leyes, decretos, reglamentos, memorándum de entendimiento, normas, políticas, resoluciones, manuales e instructivos que le son aplicables y de denunciar cuando sea

de su conocimiento cualquier violación o intento de violación de cualquiera de estas normativas internas o externas, proceder a su denuncia para su pronta reparación.

Las siguientes leyes, decretos y resoluciones contemplan aspectos transversales a la ética y bajo las cuales está apegado y subordinado el presente código; estas son:

Ley 358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.

Ley 41-08 de fecha 16 de enero de 2008 de Función Pública y que crea el Ministerio de Administración Pública.

Decreto 523-09 de fecha 21 de julio de 2009 sobre el Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública.

Decreto 251-15 de fecha 13 de agosto de 2015 sobre el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal para ocupar cargos de carrera administrativa en la Administración Pública Dominicana.

Ley 10-07 de fecha 08 de enero de 2007, que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

Decreto No. 491-07 de fecha 30 de agosto de 2007 sobre el Reglamento de Aplicación de la Ley 10-07.

La Resolución 001/11 de la CGR de fecha 19 de septiembre de 2011 que emite las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) para todo el sector público dominicano.

Decreto No. 486-12 de fecha 21 de agosto de 2012 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Ley 200-04 de fecha 28 de julio de 2004 de Libre Acceso a la Información Pública.

Ley 340-06 de fecha 18 de agosto de 2006 sobre Compras y Contratación de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones.

Ley 449-06 de fecha 06 de diciembre de 2006 que modifica la Ley 340-06 Sobre Compras y Contratación de Bienes, Servicios, Obras, y Concesiones.

Decreto 543-12 de fecha 06 de septiembre del 2012, sobre el Reglamento de Aplicación de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

Ley 107-13 sobre Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y los Actos y Procedimientos Administrativos.

Ley 311-14 Sobre Declaración Jurada de Patrimonio.

El Decreto 791-21, deroga el Decreto No.143-17. Mediante el cual el presidente de la república Luis abinader declaro de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección del las Comisiones de Integridad Gubernamental y el Cumplimiento Normativo (CIGCN)

13. **INTERPRETACIONES Y ACLARACIONES**

Si se presenta alguna contradicción o dudas sobre la aplicación de este Código de Ética o alguna diferencia entre el mismo y el marco legal o las normas internas de la entidad, las mismas deberán ser aclaradas por la Comisión de Ética Pública, mediante una solicitud por escrito de conformidad con el reglamento de aplicación del presente Código de Ética institucional de Pro Consumidor.

Un Código de Integridad como documento formal de la política sobre lo que es permitido es una guía que contribuye a crear conciencia y adoptar acciones preventivas y correctivas en el accionar de Pro Consumidor, en pocas palabras, la ética e integridad son una forma de vida que repercute en nuestro diario vivir. Esto contribuye al logro de las metas institucionales y que al efecto persigue Pro Consumidor.

14. **DEFINICIÓN, OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

a. **Un código de integridad** es un Documento

que formaliza los lineamientos estratégicos del municipio para gestionar la ética en el día a día de la institución, conformado por principios y valores que, en coherencia con las normas que regulan la probidad, integridad y transparencia, debe observar la institución en el ejercicio de su función administrativa

b. **Objetivo General:** Establecer un conjunto de principios de carácter ético-moral, y normas que deben seguir los directores, gerentes, funcionarios, profesionales, y demás empleados de Pro Consumidor.

c. Objetivos específicos:

Fomentar una cultura ética para el correcto proceder de los funcionarios y colaboradores de Pro Consumidor, previendo posibles conflictos de interés y de manejos inadecuados que puedan derivarse en actos de corrupción.

- A. Promover los principios y valores éticos para todo el personal de Pro Consumidor, construyendo un comportamiento responsable y eficaz en el trabajo y fortaleciendo las bases de una cultura corporativa en donde predomine la comunicación efectiva, la creatividad, la innovación, la solidaridad, el trabajo en equipo, la apertura a los cambios y un clima organizacional satisfactorio.
- B. Mantener informado a nuestros grupos de interés y a los terceros relacionados de los requisitos de comportamiento éticos que exige nuestra institución, como garante del respeto a los recursos y el patrimonio institucional.
- C. Establecer un marco de referencia para resolver situaciones en las cuales se pretenda socavar la integridad de los funcionarios y empleados de Pro Consumidor, para obtener deshonestamente beneficios personales o

para terceros.

- D. Consultar al Código de Ética, servir de referencia para la toma de decisiones de responsabilidad administrativa y poder asumir procesos sobre otras posibles responsabilidades en caso de incumplimiento.

- E. Colaborar con el fortalecimiento de los valores morales, personales y colectivos de los funcionarios y colaboradores de Pro Consumidor para el desempeño efectivo de sus funciones y responsabilidades.
- F. Contribuir con el proceso de fortalecimiento institucional encaminado a lograr la calidad total en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de sus responsabilidades legales.
- G. Lograr la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, puesta en vigencia por la CGR para el sector público dominicano, el 19 de septiembre de 2011, para ajustar el Sistema de Control Interno de Pro Consumidor a lo requerido por dichas normas y la Ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

15. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Alcance. El presente Código, el cual establece el conjunto de principios, deberes y prohibiciones de carácter ético, es de carácter obligatorio su conocimiento y cumplimiento por todo el personal de Pro Consumidor, en todos los niveles jerárquicos, de dirección o confianza, sea nombrado, contratado, o subcontratado, que desempeñe funciones a nombre de la entidad; independientemente del régimen laboral o de contratación al que se encuentre sujeto.

Por igual, el presente código cubre a los terceros relacionados interesados en brindar algún servicio a Pro Consumidor, los mismos deberán ser enterados de aquellos aspectos específicos del presente código que pueden estar expuestos en un proceso de compras de bienes y servicios.

El personal de Pro Consumidor es individualmente responsable por sus acciones y se conducirá de acuerdo con los principios de conducta establecidos en el presente Código y normativas que rigen la administración pública

Declaración de Conocimiento y Cumplimiento del CEI: Todo el personal directivo, funcionarios y todos los empleados de Pro Consumidor, deben presentar una declaración anual, en la que certifiquen que conocen, entienden y cumplen el presente código

de Integridad (formato declaración de conocimiento, anexo 1).

Política sobre el Incumplimiento del CEI:
Pro Consumidor establece como política institucional que se prohíbe cualquier conducta diferente a lo plasmado en el presente Código de Integridad, por lo que

tendrá todas las atribuciones para investigar los incumplimientos de acuerdo al procedimiento establecido en el reglamento de aplicación de este código, para hacer las correcciones de lugar e imponer las sanciones que fuesen necesarias en casos en que se compruebe cualquier incumplimiento al mismo.

Resultados y decisiones de las investigaciones:

Los resultados y decisiones basadas en el debido proceso de investigación de supuestas violaciones al Código de Integridad Institucional, podrán ser divulgados públicamente. Asimismo, dichos resultados serán parte del proceso de capacitación institucional y de formación de la cultura corporativa hacia el cumplimiento.

16. SITUACIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE PRO CONSUMIDOR.

El presente CEI-ProConsumidor no busca abarcar todas las posibles desviaciones del comportamiento que se puedan presentar en el cumplimiento de la misión de la entidad y el desempeño de sus funcionarios, empleados y otros vinculados. Más bien, se trata de identificar aquellas situaciones más frecuentes en la conducta, en las cuales se pueda ver lesionado el bien común, el patrimonio y otros intereses de Pro Consumidor y de su personal. Se espera que el juicio razonable de los servidores públicos, en los diferentes niveles de

la entidad, sea suficiente para ejercer sus funciones y responsabilidades con apego a los principios y valores éticos que pueden no estar descritos en este código.

En caso de presentarse dudas sobre algunas situaciones no previstas en este código, los

funcionarios y empleados de Pro Consumidor, antes de tomar una decisión, deberán hacer las consultas correspondientes a la Comisión de Integridad señalado en el punto D “Interpretaciones y Aclaraciones” del presente código.

Marco Estratégico Pro Consumidor

Misión

Proteger los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, garantizando la equidad, imparcialidad y la seguridad jurídica en relaciones de consumo mediante el cumplimiento de la normativa vigente con los más altos niveles de profesionalidad, eficiencia y eficacia.

Visión

Ser un referente nacional e internacional por su efectividad en la protección de los derechos de consumidores y usuarios, contribuyendo al consumo sostenible e inteligente.

Producto y Servicios

Valores Propios de la institución dentro de los lineamientos estratégicos

- **Integridad:** Actuamos con entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento.
- **Respeto:** Reconocemos el derecho ajeno, no juzgamos actitudes, conductas o pensamiento, aunque no la aprobemos ni compartamos.
- **Compromiso:** Asumimos nuestras funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de nuestros clientes internos, consumidores y usuarios.
- **Lealtad:** Actuamos con fidelidad en todo lo concerniente a nuestra organización, defendiendo la institución y trabajando siempre por el logro de nuestra Misión.
- **Empatía:** Comprendemos las circunstancias de los usuarios de los servicios intentando experimentar de forma objetiva y racional ponernos en su lugar.

VALORES INSTITUCIONALES

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 las 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 transparencia y honestidad los recursos a nuestro cargo, 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.

Obligaciones básicas de Pro Consumidor.

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Pro Consumidor, se compromete a crear y mantener mecanismos de sostenibilidad de una cultura y ambiente de trabajo, basada en principios y valores éticos; guardando el respeto por la dignidad de las personas, la no discriminación, el trato equitativo, comunicación efectiva y oportuna, a fin de estimular el buen hacer de los servidores frente a la administración.

Ejercerá con el debido cuidado los casos puestos en su conocimiento previamente comprobados por violaciones a la ética, accionar siempre dentro del marco legal y alcance de sus atribuciones, garantizando el debido proceso antes de emitir juicios sobre supuestas conductas fuera de la ética.

OBLIGACIONES Y CONDUCTAS DE LOS EMPLEADOS DE PRO CONSUMIDOR.

1. Imagen Pública.

Es de alto valor ético y moral el respeto que por derecho merece la persona en su dignidad y por ende a la intimidad de su vida y de los suyos y reprocha toda murmuración o chismorreos que pueda poner en duda en buen nombre de funcionarios o de colaboradores.

Para tales fines debe mantener una elevada conducta acorde a sus funciones y responsabilidades, para proteger de este modo su imagen y de la institución

Es responsabilidad de todos los colaboradores de Pro Consumidor el cuidado de su presentación personal, siguiendo el protocolo y el código de vestimenta de la institución.

2. Obligaciones Financieras.

Es deber de cada colaborador y funcionario de Pro Consumidor, cuando adquiere compromisos con el Estado o particulares, honrarlos de manera oportuna. De presentarse incumplimientos será responsabilidad del empleado tomar la iniciativa para regularizar su situación y asegurarse de no extender la influencia de tal situación de manera que pudiera afectar la institución o su imagen. En casos que el empleado tenga algún litigio con alguien en particular o el mismo Estado y pueda afectar el cumplimiento del CEI, la entidad podrá

tomar medidas cuando medie un fallo legal definitivo.

3. Conflicto de Intereses.

Definición. Un conflicto de interés surge cuando una persona como funcionario o colaborador de Pro Consumidor, es influenciada por consideraciones personales o particulares al realizar su trabajo. Es decir, sus decisiones sobre partes en conflicto con sus intereses son tomadas o se presume que son tomadas con base en razones subjetivas.

Los conflictos de intereses aun cuando el sujeto toma decisiones correctas, suelen ser perjudiciales en la honra y en la imagen de la institución, puesto que erosiona la confianza que la ciudadanía deposito en ella.

Un colaborador de Pro Consumidor en el ejercicio de sus facultades profesionales, no debe actuar en ningún asunto en el cual tenga un interés de carácter personal directo e indirecto que pudiere afectar su objetividad o independencia de juicio; en caso de estarlo, debe revelar oportunamente aquellas situaciones a las que está vinculado o potencialmente

vinculado, con el objeto de que se le revele de partici par en decisiones que incumban a las personas con las que mantiene esta vinculación.

Cualquier situación en la que se dude sobre la posibilidad de estar ante un conflicto de interés, debe ser comunicada a la Comisión de Ética Institucional (CEP). De encontrarse en este dilema ético deberá revelarlo a sus superiores inmediatos e inhibirse conocer el caso.

En ningún caso se puede hacer uso de la posición que tenga el servidor en Pro Consumidor para obtener ganancias o ventajas personales.

4. Declaraciones periódicas sobre ausencia de conflicto de intereses.

Los funcionarios y Colaboradores de Pro Consumidor deberán notificar por escrito al menos una vez al año que no están en conflicto con ninguna de las normas del CEI, y en particular, que no tienen intereses que los coloquen en conflicto o hagan pensar que pueden modificar su objetividad o dividir su lealtad para beneficiar a un tercero con sus decisiones. Asimismo, en el caso en que se presente una situación potencial de conflicto de interés, debe ser reportado formalmente al Al coordinador (a) de ética o ante cualquiera otro miembro de la comisión, utilizando el formato de la declaración. (Anexo No.1).

5. Regalos o equivalentes.

La práctica de solicitar o aceptar regalos, favores y agasajos o equivalentes, no es admisible en los servidores de Pro Consumidor. Solicitar o sugerir favores, regalos u otras dádivas es una prohibición que, si se infringe, no solo desprestigia a la persona, sino que se extiende a la institución. Colaboradores en esta disposición pueden dañar en forma grave los intereses de la institución otros que pudieran interpretarse como actos de corrupción

Los servidores públicos de Pro Consumidor de cualquier jerarquía, deben abstenerse de hacer estas solicitudes o aparentar que lo hace. Deben evitar bromas que puedan ser malinterpretadas y destituir valor.

El Colaborador de Pro Consumidor que reciba una

oferta de regalo, favor, agasajo o equivalente, o a quien se le envíe un bien o equivalente en calidad de regalo, que tenga como fin modificar su objetividad o dividir su lealtad para favorecer o haber favorecido los intereses de la parte que lo ofrece, deberá expresar por escrito que no puede aceptar, por convicción propia y en cumplimiento del CEI de Pro Consumidor.

Cualquier oferta de regalo o agasajo que tenga como propósito buscar un favorecimiento o inclinar interés hacia la parte que lo ofrece o hacia un tercero a quien represente, aunque se haya rechazado, deberá ser informada a la Comisión de Integridad de conformidad con el Reglamento de aplicación del CEI- ProConsumidor.

La práctica de ofrecer regalos, favores y agasajo o equivalentes no es aceptable para los empleados de Pro Consumidor. La utilización de los fondos del Estado para intentar modificar la objetividad de terceros para beneficio del mismo Pro Consumidor, o de la persona que los otorgue, además de representar una violación a este código, puede conllevar sanciones por delitos tipificados por las normas vigentes

6. Cuidado de la información.

La información que se procesa en Pro Consumidor es altamente valiosa para su gestión e influye en forma material en otros que la utilizan para tomar decisiones, tales como

dependencias dentro de Pro Consumidor, entidades en las que se practican intervenciones de Pro Consumidor, la Presidencia de la República, otras entidades del Estado y otros interesados.

En Pro Consumidor la información puede ser de dominio público, de uso interno, restringida o confidencial y se manejará de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos.

Toda información que se produzca para uso interno o externo, sea que represente directamente un informe o equivalente en el cual se identifique a Pro Consumidor o a uno de sus funcionarios como autor del mismo en representación de Pro Consumidor, debe ser tratada según se especifica en la política de manejo de la información y comunicación de la institución, contenida en el Manual de Políticas y Procedimientos.

Suministro de información. Toda información que se recibe y procesa en Pro Consumidor es de alto valor ético e influye en su gestión de forma material en otros sujetos que utilizan para la toma de decisiones., y debe ser suministrada únicamente por el personal autorizado para tales fines. Se considerará una violación a este código la divulgación de información sin la debida autorización.

Uso personal de la información. Se prohíbe la disposición de información cuyo acceso está expresamente limitado a los empleados o no es del dominio público de conformidad con leyes o regulaciones específicas, o suministrada por terceros para obtener beneficio personal o de terceros en detrimento de los intereses de la

institución.

Protección de la información confidencial. Es obligación de todos los funcionarios y empleados de Pro Consumidor que maneje documentos o informaciones propias de la institución salvaguardar la información clasificada como confidencial o reservada. Ejemplos de información o documentación que debe ser salvaguardada son: archivos del personal, correspondencias,

papeles de trabajo, informes, datos personales y secretos comerciales que conste en los expedientes de reclamación o denuncia y actas de inspección, entre otros.

Se prohíbe la disposición, destrucción, sustracción, o entrega a terceros de informaciones propias de Pro Consumidor o del ejercicio profesional de la misma, como archivos del personal, correspondencia, papeles de trabajo, informes, memorandos, datos personales y secretos comerciales que conste en los expedientes de reclamación o denuncia y actas de inspección, y cualquier otra información relacionada con el trabajo de Pro Consumidor, sin la debida autorización del personal calificado para ello.

Es obligación de los servidores empleados de Pro Consumidor cumplir con la Ley No.200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, y en lo aplicable, salvaguardar la información clasificada como vinculado a Pro Consumidor, las claves de acceso a los sistemas apoyados en tecnología, los archivos electrónicos, los informes en proceso de emisión y las conclusiones o resultados incluidos o que se proyecta incluir en ellos, etc. Asimismo, los datos sobre terceros que hayan suministrado información que sea útil para adelantar procesos de investigación o equivalentes sobre presuntas irregularidades. Pro Consumidor se compromete a utilizar estas informaciones solamente en los casos en que la Ley lo permita.

7. Control y uso de bienes.

puede cada colaborador consciente del compromiso asumido en Pro Consumidor, es responsable del cuidado, control y uso racional de los activos de esta, en tal sentido, deben proteger la planta física y uso de otros activos no autorizados, por lo que, están prohibidas las siguientes acciones:

- a.** Utilizar los activos para fines de lucro personal.
- b.** Suministrar los activos o eliminar a los activos, en camino agregar; que no tengan función de servicio en o para Pro Consumidor, que no tengan función de servicio en o para Pro Consumidor
- c.** Sustraer bienes de la institución e insumos de oficina para uso personal o con fines comerciales.
- d.** Utilizar los equipos electrónicos, como computadoras, impresoras, fax, entre otros, para fines distintos a la función asignada.
- e.** Utilizar los bienes asignados para uso diferente a las funciones atribuidas al servidor público por la institución.
- f.** La negligencia en el uso y en la solicitud oportuna de mantenimiento de los bienes asignados

Cuestiones políticas partidarias

Pro Consumidor respeta y hará respetar los derechos y preferencias políticas de sus empleados. Sin embargo, estas preferencias se consideran del dominio individual y no deben

ser factor de discriminación o coacción de quien la sostiene.

Pro Consumidor no restringe el derecho de sus empleados a participar en comités de acción políticao actos comunes de apoyo a candidatos políticos, siempre que lo hagan a título personal y en tiempo distinto al de sus deberes contractuales con ProConsumidor. Los empleados de Pro Consumidor

deben actuar con debido cuidado para no enviar mensajes o parecer que están utilizando su posición para impulsar o fomentar beneficio a interesados en posiciones de origen político.

Está prohibido el uso de las instalaciones, bienes y tiempo del personal de Pro Consumidor en el favorecimiento o apoyo de causas o campañas políticas. Esto excluye el uso del tiempo del personal cuando está fuera de su jornada de servicio público, siempre y cuando no haga intervenciones a nombre de Pro Consumidor o como su delegado.

Los fondos de Pro Consumidor no podrán utilizarse, directa o indirectamente, para contribuir con ningún partido político o equivalente, o con cualquier candidato a cargo en los poderes del Estado. Igualmente, no es admisible bajo este código que los empleados utilicen recursos propios en nombre de Pro Consumidor para tales contribuciones.

Ni Pro Consumidor como entidad ni sus autoridades, deben dirigir o coaccionar a los empleados a hacer contribuciones a campañas políticas o participaren el apoyo de un partido político o la candidatura política de cualquier persona.

8. Controles Internos.

Pro Consumidor ha establecido el fortalecimiento del Sistema de Control Interno

(SCI) de la institución, mediante la implementación de las Normas Básicas de Control Interno para el sector público dominicano. Estas normas, de carácter obligatorio su cumplimiento, están dirigidas a contribuir al logro de los

objetivos, la protección de los activos de la entidad o de terceros en su poder, la confiabilidad de los informes que se elaboren y presenten en todos los ámbitos y el cumplimiento de las leyes y otras regulaciones aplicables. Los funcionarios y empleados de Pro Consumidor tienen la obligación de conocer el SCI en general, los aspectos específicos con su área de influencia y el cumplimiento de los aspectos que le atañen. La negligencia en el cumplimiento de los controles, la violación o el intento de violación a los mismos, son considerados conducta indebida en el marco del Código de Ética.

9. Medio Ambiente

Es responsabilidad de Pro Consumidor, de sus funcionarios y empleados velar por la conservación y protección del medio ambiente. Es deber de todo el personal de la entidad conocer las políticas y actividades que tiene la institución sobre el medio ambiente, para cumplirlas y denunciar cualquier violación o intento de violación a las mismas.

Cuidar de nuestro entorno es un compromiso de todos, como, uso racional del agua, la energía, uso de papel, entre otros.

10. Comportamiento en el lugar de trabajo

el trato amable y respetuoso a todas las personas, tanto interna como externa, debe ser

el comportamiento a exhibir desde la mas alta autoridad hasta el mas humilde de nuestros colaboradores-

En este tenor, se prohíbe de manera particular el acoso y todas sus implicaciones. Al efecto, el siguiente desglose:

a. Acoso Sexual y Laboral

El acoso sexual se define en este código como las acciones mediante las cuales se hacen propuestas o se solicitan favores sexuales, ofreciendo explícita o implícitamente beneficio para la persona que acceda a las peticiones y perjuicio para quien no accedaa ellas. El acoso sexual puede incluir diversas situaciones o expresiones que van desde la insinuación mediante gestos hasta los requerimientos verbales, intentos de agresión sexual y agresión sexual, exhibición de partes íntimas, exhibición de material pornográfico, invitaciones constantes a pesar del rechazo, etc. En todo caso, el acoso sexual puede ir hasta la intimidación y el comportamiento agresivo u hostil contra la persona que se niega a la aceptación de las insinuaciones o invitaciones.

Está prohibida cualquier forma de acoso sexual en los términos anteriores o en formas no especificadas, las cuales puedan ser demostrables ante la Comisión de Ética Pública (CEP).

b. Acoso Laboral

Acciones que se dirigen a discriminar a personas o familia de las personas por su raza, sexo, condición, etc., mediante burlas y críticas constantes formales o informales. Divulgar calumnias o alimentar rumores que socaven la personalidad o ignorar a una persona por tales razones y privarla o negarle el cumplimiento de sus funciones o simplemente

no asignarle funciones o trabajo colocándole en aislamiento sistemático. Amenazas contra la integridad física e incluso la agresión física como medio de presión contra alguien.

Pro Consumidor denunciará ante la autoridad competente cualquier conducta que atente o intente atentar contra la integridad física de un empleado.

APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Con la finalidad de que el CEI de Pro Consumidor sea efectivo en su implementación y cumplimiento, a continuación, se describen los aspectos básicos para la aplicación del mismo, los cuales se detallarán con más amplitud en el Reglamento que forma parte integral de este código.

A. GOBERNANZA DEL CODIGO DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL

1. Coordinador (a) general de integridad

Los responsables del diseño, planificación, implementación del sistema de integridad, señalando las funciones que le compete a los equipos dentro de la organización, así como de la CIGCN y también a otros actores relacionados (DIGEIG). En este capítulo se debe considerar las funciones de :

- *Comisión de Integridad Gubernamental y Control Interno (CIGCN)*: responsable de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Integridad de los Servidores Públicos, así como fungir de órgano operativo para la estandarización de programas y políticas de cumplimiento normativo, prevención

de riesgo, antisoborno y manejo de herramientas de integridad gubernamental para así prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública, garantizar el principio de buen gobierno, de la buena administración y el acceso a la información pública.

- *Equipo técnico de la CIGCN:* para apoyar las funciones propias de la Comisión en las etapas de planificación, ejecución y evaluación del sistema de integridad.
- *Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):* reglamentará las facultades de actuación y todos los planes de acción a ser ejecutados por las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), con especial énfasis en planes institucionales de integridad y anticorrupción, realizar la inducción y habilitación y apoyar la planificación y ejecución de actividades de formación para el fortalecimiento de las competencias de los equipos del CIGCN, además de realizar una evaluación del funcionamiento de las Comisiones.

2. Comisión de Integridad

Es la instancia asesora en asuntos de ética, la cual revisará las respuestas a consultas y denuncias sobre incumplimiento y revisará o recomendará medidas y sanciones. La CEP no constituye una unidad organizacional tradicional. Es un ente que actúa como asesor de la Dirección Ejecutiva. Los miembros de esta Comisión serán elegidos por votación popular por los servidores de esta institución, mediante elecciones, de conformidad con el Decreto No. 143-17 Sobre Creación de las Comisiones de Ética Pública y la Resolución No.04/2017 Conformación y Funcionamiento de las Comisiones de Ética Pública (CEP Aplica periodo normativo de 3 años de acuerdo al precitado decreto).

3. Revisión y distribución.

La revisión y actualización de este Código se realizará una vez por año. Todo Colaborador de Pro Consumidor debe recibir, leer y dejar constancia de conocimiento del contenido de este Código (mediante formulario descrito en el anexo 1). Todo empleado de Pro Consumidor debe dejar constancia por escrito de los posibles conflictos de intereses que tiene o pudiera tener en el cumplimiento de lo establecido en este Código. Todo proveedor que mantiene una relación contractual o de ofrecimiento de servicios debe recibir y dejar constancia de que le fue entregada una copia de este Código.

B. PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

1. Denuncias de conducta indebida

Denunciar la conducta indebida es una forma importante de combatir las infracciones a la ética.

En caso de que se observen situaciones en que se pueda estar intentando o se haya violado lo previsto en el CEI, los empleados deben denunciarlo formal e inmediatamente ante el ODE, quien debe someter el caso en la próxima reunión de la CEP o considerar, según la gravedad del hecho, citar a reunión extraordinaria a dicho comité. A tales efectos se debe tomar en cuenta:

- La persona que denuncie un supuesto caso de violación o intento de violación, puede hacerlo en forma anónima o confidencial. Forma anónima es aquella en la cual la persona no suministra su identidad, y forma confidencial aquella en la que el empleado se identifica, pero pide reserva de su identidad, excepto para Oficial de ética (de acuerdo al decreto 971-21, los Oficiales es para las oficinas regionales.y los miembros de la CEP o en caso de que se compruebe que la denuncia fue infundada y procuró causar perjuicio intencional a personas o

a Pro Consumidor como entidad.

- Las denuncias anónimas deben ser examinadas con especial cuidado para valorar su seriedad y consistencia, desestimando aquellos aspectos basados en habladurías, presunciones, chismes o equivalentes. Un punto de referencia para analizar este tipo de denuncias es

considerar la carencia de evidencia o datos sobre lo denunciado, la insistencia en señalar a una persona, demostraciones emocionales contra alguien y el tono conjetural, lo cual podría llevar a concluir razonablemente que lo que se intenta es desprestigiar a una persona y no perseguir una efectiva violación del CEI.

- Cuando la persona presente denuncias infundadas o con información que se demuestre ha sido distorsionada con la intención de perjudicar a otra, se considerará que incurrió en conducta indebida violatoria del CEI.
- Las denuncias se tratarán conforme el Reglamento de Aplicación del presente código (Anexo No. 2).

2. Protección a la identidad del denunciante-

Pro Consumidor se compromete a proteger la identidad de los servidores públicos que denuncien una presunta violación a la ética que resulten comprobadas. El empleado deberá informar Oficial según corresponda el caso, o miembro de la Comisión de Integridad cualquier amenaza o agresión recibida de otro empleado por causa de su denuncia, indistintamente de la categoría o nivel al cual pertenezca. Amenazar o

constreñir el derecho a denunciar o sancionar o amenazar con sancionar a quien presente una denuncia constituye una violación del CEI-Pro Consumidor y la persona que lo haga estará incurriendo en conducta indebida y se someterá al debido proceso de responsabilidad previsto en el reglamento de este código.

3. Medidas disciplinarias a las inobservancias del código.

La Comisión de Integridad de Pro Consumidor podrá sugerir medidas correctivas y disciplinarias contra los colaboradores que incurriese en la inobservancia continua al código de ética.

Los funcionarios y Los funcionarios y colaboradores que se aboque a la inobservancia del mismo y previa resultados comprobables serán pasibles de estas medidas:

- a. Exigencia de medidas correctivas.
- b. Amonestación verbal.
- c. Amonestación escrita.
- d. Suspensión conforme a las normas del servicio público vigentes.
- e. Restricción de acceso a las instalaciones de Pro Consumidor.
- f. Pérdida temporal o permanente de beneficios o privilegios establecidos.
- g. Pérdida de oportunidades de promoción.
- h. Despido del trabajo.

- i. Pérdida de oportunidad de vinculación futuraa Pro Consumidor.
- j. Aplicación de cláusulas contractuales como

penalidades, multas o terminación contractual en los casos de contratistas de Pro Consumidor.

- k. Cualquier combinación de las medidas anteriores que se estime conveniente por disposición de la CEP y en armonía con los reglamentos internos y el marco legal.

ANEXO No. 1: Declaración De Conocimiento del Código De Ética: Funcionarios y Empleados de Pro Consumidor

DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE PRO CONSUMIDOR.

Señor (es):

**Señores
Comisión de
Integridad**

-

De conformidad con las políticas previstas en el Código de Ética Institucional (CEI) de Pro Consumidor, me permito declarar lo siguiente:

1. He recibido un ejemplar del CEI y su Reglamentovigente.
2. He leído el CEI y el Reglamento mencionado y en-tiendo su contenido.
3. Cumpló con los requerimientos de comportamiento ético y otros asuntos aplicables a mi desempeño en el ámbito de las funciones y responsabilidades que me han sido asignadas de conformidad con micontrato de trabajo o documento equivalente que me vincula a Pro Consumidor.
4. Me comprometo a cumplir el CEI y su

Reglamento y a vigilar, en cuanto esté a mi alcance, que las personas relacionadas con mi trabajo cumplan con los mismos.

5. Declaro que actualmente:

Si_

No_

Existen situaciones o circunstancias que me indican que estoy en conflicto de interés, dentro de los límites y conceptos descritos en el CEI. Expresamente solicito que se me excuse de participar en cualquier acto que implique interés comercial o de cualquier otro tipo con las personas incluidas en la relación adjunta con las cuales ProConsumidor tiene o puede llegar a relacionarse.

En caso de marcar la casilla si:

Listar nombres de personas y/o empresas que pudieran representar conflicto de interés.

6. No presto otros servicios al sector público o a intereses privados que puedan dividir mi lealtad o restarme capacidad de cumplir con mis funciones y responsabilidades.

Nombre y apellido del declarante: _____

Cargo: _____

Firma del declarante: _____

Fecha de esta declaración: _____

ANEXO No. 2: Declaración De Conocimiento Del Código de Ética: Proveedores y Relacionados de Pro Consumidor

DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD: PROVEEDORES Y RELACIONADOS DE PRO CONSUMIDOR (COMPROMISO ETICO DE LOS OFERENTES)

Señor:
Comisión de
Integridad
Gubernamental y
Cumplimiento
Normativo
(CIGCN). -

De conformidad con las políticas previstas en el Código de Ética Institucional (CEI) de Pro Consumidor, me permito declarar lo siguiente:

1. He recibido un ejemplar del Código de Ética de ProConsumidor y su reglamento vigente.
2. He leído el Código de Ética de Pro Consumidor y el Reglamento mencionado y entiendo su contenido.
3. Nos comprometemos a asegurar la calidad de los servicios y productos, asegurar el cumplimiento de las fechas y condiciones de entrega pactadas y acordadas con la entidad.

4. Declaramos no tener relación financiera o de otra índole que pueda o parezca estar en conflicto con la obligación del personal, de actuar en función del mejor interés de Pro Consumidor.

5. En caso de que, en función del servicio prestado, se me entregue o tenga acceso a información clasificada por Pro Consumidor como confidencial, nos comprometemos a abstenernos de compartirla

ANEXO No. 2: Declaración De Compromiso Del
y Divulgación de Información Confidencial
información confidencial me comprometo a
notificarlo inmediatamente a las
autoridades de Pro Consumidor
y aabstenerme de compartirla o divulgarla.

6. Nos comprometemos a no involucrarnos en situaciones de soborno, ni entregar o aceptar obsequios u ofrecimientos que pudieran limitar o representar ventajas en la relación con Pro Consumidor o alguno de sus funcionarios.

7. Todo proveedor que presta servicios a Pro Consumidor tiene el deber de respetar todas las leyes y regulaciones vigentes.

8. Todo proveedor que presta servicios a Pro Consumidor debe identificar y gestionar los riesgos propios de su actividad de forma tal que preserve a la entidad, con miras a la continuidad de las relaciones comerciales con la empresa.

Nombre del declarante: _____

Firma del declarante: _____

Fecha de esta declaración: _____

ANEXO No. 3: GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

GLOSARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES

BIENES DEL ESTADO	Cualquier bien o recurso que forma parte del patrimonio de las entidades de la administración, destinado para el cumplimiento de sus funciones. Esta disposición también deberá observarse respecto de los bienes de terceros que se encuentren bajo su uso o custodia.
CÓDIGO DE ÉTICA	Conjunto de principios y valores adoptados, el cual regula y orienta las relaciones entre los miembros de una entidad y terceros que pueden relacionarse con ella.
COLUSIÓN	Es un medio comúnmente empleado para el cometimiento de irregularidades calificadas de actos fraudulentos. La colusión implica asociación de dos

	<p>o más personas para causar daños a un tercero, por lo general en su patrimonio.</p>
<p>CONFLICTO DE INTERÉS</p>	<p>Un conflicto de intereses surge cuando una persona, como funcionario o empleado de Pro Consumidor, es influenciada por consideraciones personales al realizar su trabajo.</p> <p>Se presenta cuando los intereses personales del empleado de Pro Consumidor colisionan con el interés público y el ejercicio de sus funciones, entendiéndose que cualquier actuación que realiza dicho empleado debe estar dirigida a asegurar el interés público y no a favorecer intereses personales o de terceros.</p>

CORRUPCIÓN	<p>Abuso del poder para beneficio personal Conducta de algunos servidores públicos según la cual, impropia e ilegalmente se enriquecen o enriquecen a otros mediante el uso indebido del poder que les han conferido.</p> <p>Mal uso público (gubernamental) del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.</p>
EMPLEADO	<p>Persona física vinculada a la entidad por la nómina pública contrato de trabajo temporal o equivalente.</p>
ÉTICA	<p>Ciencia del comportamiento moral. Se ocupa de la forma del comportamiento de las personas.</p>
ÉTICA PÚBLICA	<p>Desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública.</p> <p>La ética aplicada al sector público, se ocupa del estudio</p>

	<p>de las cuestiones normativas de naturaleza moral que se plantean en la gestión de los recursos públicos y la relación con la comunidad beneficiaria de los servicios públicos y otros que se relacionan con la gestión pública.</p>
--	--

<p>FRAUDE</p>	<p>Actividades/acciones con el propósito de enriquecimiento personal a través del uso inapropiado a la sustracción de recursos/ activos de una organización por parte de una persona.</p> <p>Cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, el ocultamiento o la violación de la confianza. Los fraudes son perpetrados por individuos y organizaciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtener dinero, propiedades o servicios • Evitar pagos o pérdida de servicios • Asegurar una ventaja personal o del negocio
<p>INFORMACIÓN PRIVILEGIADA</p>	<p>Información a la que los empleados públicos acceden en el ejercicio de sus funciones y que por tener carácter secreto, reservado o confidencial conforme la ley, o careciendo de dicho carácter, resulte privilegiada por su contenido relevante, y que por tanto sea susceptible de</p>

	<p>emplearse en beneficio propio o de terceros, directa o indirectamente.</p>
<p>NEPOTISMO</p>	<p>Favoritismo con los parientes a la hora de conceder cargos, privilegios, honores, etc. por parte de alguien con poder especialmente político.</p>
<p>PROSELITISMO POLÍTICO</p>	<p>Cualquier actividad realizada por los empleados públicos en el ejercicio de su función, o por medio de la utilización de los bienes de las entidades públicas, destinadas a favorecer o perjudicar los intereses particulares de organizaciones políticas de cualquier índole o de sus representantes.</p>

REINCIDENCIA	Circunstancia agravante de responsabilidad que consiste en haber sido sancionado antes por una infracción análoga a la que se le imputa.
REITERACIÓN	Circunstancia agravante de responsabilidad derivada de anteriores sanciones administrativas por infracciones de diversa índole cometidas por el empleado público.
SOBORNO (MACUTEO)	Ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar una ventaja en calidad de incentivo para una acción que es ilegal o un abuso de confianza.
TRANSPARENCIA	Un principio que permite a los afectados por las decisiones administrativas, las transacciones de negocios o la beneficencia, conocer no solo los hechos y las cifras básicas, sino también los mecanismos y procesos. Es deber de los funcionarios públicos, los

	directores y quienes manejen intereses públicos actuar visiblemente, en forma predecible y comprensible.
VENTAJA INDEBIDA	Cualquier liberalidad o beneficio no reconocido por la ley, de cualquier naturaleza, que propicien para sí o para terceros, los empleados públicos, sea directa o indirectamente por el cumplimiento, incumplimiento u omisión de su función, así como hacer valer su influencia o prometiendo una actuación u omisión propia o ajena.

**ANEXO No. 4: REGLAMENTO DE
APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA
INSTITUCIONAL**

REGLAMENTO

DE APLICACIÓN

DEL

CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

REGLAMENTO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

I. OBJETIVO Y ALCANCE

A. Objetivo.

Artículo 1: El presente Reglamento tiene como objetivo establecer los mecanismos que han de utilizarse para garantizar el cumplimiento eficaz del Código de Ética institucional de Pro Consumidor

B. Alcance.

Aplica a todo el personal de Pro Consumidor, en todos los niveles jerárquicos, de dirección o confianza, sea nombrado, contratado, o subcontratado, que desempeñe funciones a nombre de la entidad; independientemente del régimen laboral o de contratación al que se encuentre sujeto.

Por igual, cubre a los terceros relacionados interesados en brindar algún servicio a Pro Consumidor, en los aspectos específicos del CEI-Pro Consumidor que pueden estar expuestos en un proceso de intercambio comercial de bienes y servicios.

II. APLICACIÓN

1. COMISIÓN Comisiones de Integridad Gubernamental y

Cumplimiento Normativo (CIGCN).

La Comisión Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).tiene como objeto fomentar el correcto proceder de los funcionarios y empleados de Pro Consumidor, promover su apego a la ética, asesorar en la toma de decisiones

y medidas institucionales apegadas a la ética pública y normas de integridad, asesorar en la disposición de procedimientos y normativas que contribuyan a crear un ambiente de integridad, transparencia y rendición de cuentas oportuna a la ciudadanía.

Las Comisiones de Ética Pública están constituidas de acuerdo al ~~Decreto No.143-17~~ emitido por el Presidente de la República que instruye a las instituciones del Estado a conformarla mediante un proceso abierto democrático y participativo de los empleados de la institución; así como la resolución No. 4/2017 de fecha 26 de abril, modificada por la resolución No.1/2019 que instruye el Reglamento emitido por el órgano rector Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para el funcionamiento y composición de dicha comisiones.

Las Comisiones están estructuradas según el art. 24 Res. 1/2019, por los siguientes integrantes:

- un (a) coordinador (a) general
- Tres coordinadores operativos para las áreas:
 - educación
 - ética
 - controles administrativos
- un (a) secretario (a)

- dos miembros en función de apoyo y asesoría.

2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE INTEGRIDAD PÚBLICA.

Se atribuye responsabilidad compartida a todos los miembros de la CEI. Sus principales funciones serán:

- a. Cumplir con el CEI. El ejemplo de sus miembros será el principal valor para ser digno de formar parte de la CEP.
- b. Asesorar al servidor público
- c. Revisar y aprobar las propuestas de actualización del CEI antes de someterlas a la aprobación final de la Dirección Ejecutiva.
- d. Revisar las respuestas que se ofrezcan a las consultas de los empleados y otros que le hayan sido sometidas por el Coordinador general o oficial de integridad (ODE).
- e. Revisar los procesos y resultados preliminares de las denuncias de conducta indebida. En caso de que difiera del CEP decidir si procede avanzar con una investigación e in-

instruir al ODE sobre su continuación o, en caso contrario, ordenar que sea archivada y ofrecer respuesta justificada a las solicitudes de investigación que no prosperen.

- f. Revisar los procesos y resultados de las investigaciones autorizadas y determinar si se presentó una conducta indebida.
- g. En los casos de conducta indebida comprobada, más allá de una duda razonable, recomendar formalmente a la Dirección Ejecutiva o a la instancia delegada por ésta, las medidas correctivas o sancionatorias que estime pertinentes.
- h. Revisar y firmar las actas que el ODE le presente por cada reunión de la CEP y las declaraciones y recomendaciones sobre faltas a la conducta debida que se dirijan a la Dirección Ejecutiva o a la instancia delegada por esta.
- i. Revisar los planes de inducción y capacitación sobre temas relacionados con la ética y valores corporativos antes de someterlos a la aprobación de la Dirección Ejecutiva.
- j. Podrá ser empoderada o apoderarse para conocer de todos los casos y situaciones que impliquen una posible

falta ética en la institución, sus servidores públicos y autoridades o que afecte a algún grupo de interés de la institución.

3. LIMITACIÓN POR CONFLICTO DE INTERESES.

Los miembros de la CEP deberán abstenerse de participar en cualquier investigación o establecimiento de responsabilidad que tenga relación con personas o empresas que puedan representar un conflicto de interés. En estos casos, constara en acta el motivo de la abstención del miembro que se encuentre afectado.

4. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA

Todos los asuntos relacionados con aclaraciones pre- liminares o investigaciones de probable conducta indebida, así como los documentos que conformen el expediente, son de naturaleza confidencial por lo que los miembros de la CEP se comprometerán por escrito a no divulgar información sobre los casos tratados y la información relacionada.

Este compromiso es individual para cada miembro de la CEP y se renovará anualmente. La CEP solamente se pronunciará en forma escrita de conformidad con lo previsto en el reglamento. Si se comprueba la violación de esta confidencialidad, se considerará violación al CEI y se tomarán las precauciones previstas en el CEI y el reglamento.

La CEP se asegurará mediante el ODE que los expedientes y la información que se genere y conserve en ellos tengan las seguridades pertinentes. En los casos de consultas, estas podrán utilizarse como insumos para eventos de inducción y capacitación, siempre que se respete la confidencialidad de las

personas que intervienen a menos que se obtenga autorización por escrito de los implicados, para la divulgación con fines pedagógicos.

5. RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA

Las recomendaciones de medidas o sanciones, principal resultado de la actuación de la CEP, se basarán en la revisión de las propuestas que le formule el ODEy deberán quedar registradas en el acta correspondiente a la reunión en que se traten. Cuando por razones de oportunidad se requiera tomar decisiones antes de celebrarse una reunión ordinaria, se convocará a reunión extraordinaria para tratar los casos correspondientes y los resultados de las investigaciones.

El ODE se encargará de tramitar ante la MAE, o a quien esta delegue, las acciones pertinentes. Para tales efectos formalizará la solicitud adjuntando como respaldo el acta de la reunión respectiva de la CEP donde se adoptó la recomendación de medida correctiva, sanción u otra medida.

6. REUNIONES Y DECISIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA

Para las circunstancias previstas y no previstas en el reglamento del CEI, que requieran la intervención de la CEP, se deberá consultar adicionalmente, el Reglamento para el funcionamiento de las CEP promulgado en noviembre de 1998.

7. NOMBRAMIENTO DEL OFICIAL DE ÉTICA

El ~~Oficial de Ética (ODE)~~ o Coordinador General de Ética, será un fun-

cionario elegido según lo previsto en el Decreto No.971-21 Sobre las Comisiones de Integridad Pública, que establece el procedimiento para elegir los miembros de dicha comisión y el coordinador.

8. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE LAS COMISIONES DE INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO (CIGCN).

El Oficial o Coordinador de Ética tendrá las siguientes funciones:

- a. Desempeñarse como secretario del CEP.
- b. Convocar a las reuniones de la CEP previstas en el reglamento o en cualquier momento, según la prioridad o gravedad de las denuncias de supuesta conducta indebida u otras situaciones relacionadas con la ética.
- c. Recibir y tramitar las consultas de los empleados sobre sus inquietudes para aplicar el CEI o el reglamento.
- d. Recibir y tramitar las denuncias de probable conducta indebida.
- e. Preparar los análisis preliminares y en interpretación del CEI y de otras normas disponibles y aplicables, dirigir las

investigaciones necesarias para aclarar las denuncias de conducta indebida. Para adelantar las investigaciones, el ODE podrá solicitar a la Dirección Ejecutiva recursos específicos que puedan ser necesarios (consultoría, tecnología, apoyo policial, etc.).

- f. Preparar el formulario de declaración de conocimiento, entendimiento y de inexistencia de conflicto de intereses y mantenerlo actualizado.

- g. Hacer un monitoreo periódico para establecer que el Departamento de Recursos Humanos o equivalente está tramitando el formulario mencionado en
- f. (ilustrado en el Anexo no 1), con la periodicidad establecida por el reglamento.
- h. Emitir informes trimestrales de gestión con destino a la MAE previa revisión y aprobación de la CEP.
- i. Someter a revisión de la CEP un informe anual de gestión con destino a la Dirección Ejecutiva. Dicho informe se deberá entregar a la Dirección Ejecutiva a más tardar el último día del mes de febrero, siguiente a cada año de gestión que se esté reportando.
- j. Participar en el diseño del plan de inducción y capacitación para expandir los conocimientos del CEI tanto a los empleados como otros interesados.
- k. Participar como instructor en los eventos de inducción/capacitación sobre el CEI
- l. Desempeñar todas aquellas funciones que sean necesarias para la aplicación, supervisión y aseguramiento del funcionamiento del CEI y la preservación de la conducta debida en la institución.

9. Mecanismos de Consultas

Las consultas realizadas al Oficial de Ética o a las comisiones de integridad se les dará el siguiente tratamiento:

a. **Concepto de consulta.** Una consulta es diferente a una denuncia de supuesta conducta indebida. Su objeto es obtener mayor información sobre la naturaleza y alcance de una parte o partes del CEI u orientación preventiva de situaciones en las cuales un empleado pueda pensar que está relacionado, o puede llegar a estarlo, e impliquen un tema de comportamiento ético.

b. **Obligación de consultar.** El empleado tiene la obligación de consultar al ODE cualquier duda relacionada con la aplicación del CEI. Deberá hacerlo por escrito (por escrito se entiende y es admisible, además del medio impreso, un mensaje por correo electrónico o intranet, el cual será validado por el ODE directamente con quien lo envía para prevenir suplantación), indicando a cuál sección del CEI se refiere y las situaciones sobre las cuales requiere las aclaraciones.

c. **Plazo de respuesta.** Toda consulta escrita requiere una respuesta escrita. El ODE deberá responder por escrito a la parte interesada dentro de los quince (15) días laborables posteriores a la fecha de la consulta.

d. Esta respuesta debe valorarse en su prioridad, ya que de la misma dependerá tomar medidas oportunas que prevengan situaciones consideradas violatorias del CEI. Si la consulta no es del dominio del CEI, este

deberá indicárselo al consultante y considerar derivarla a la dependencia de la entidad que pueda atenderla en la forma más pertinente.

e. Si la complejidad de la consulta requiere mayor tiempo y utilización de recursos adicionales externos o internos, debe informarse a la parte interesada la

necesidad de prorrogar el término para suministrar-le una respuesta adecuada.

f. Todas las consultas y sus respuestas, deberán quedar registradas de forma sumaria en el acta de reuniones de la CEP correspondiente al trimestre o período al cual se refiera, sin perjuicio de los detalles que reposarán en expedientes debidamente ordenados en forma cronológica.

g. **Consulta insatisfecha.** Cuando un empleado considere que la consulta no alcanza para resolver sus inquietudes, debe indicarlo por escrito al ODEy solicitar la ampliación de la consulta. Si es el caso, debe solicitar una entrevista para exponer la situación por la cual pregunta y las razones por las cuales la respuesta recibida no es suficiente.

h. Cuando el Coordinador General de Ética ODE reciba solicitudes de ampliación o mayor desarrollo de una consulta, debe someterla a la CEP y dejar constancia en actas de la resolución de las mismas. La próxima respuesta a la persona consultante deberá indicar que la consulta y nueva respuesta fueron revisadas y ajustadas con la CEP.

i.

j. Si después de cumplirse el procedimiento mencionado en el párrafo anterior el empleado considera insatisfecha su solicitud,

podrá elevar la consulta directamente a la Dirección Ejecutiva indicando las razones por las cuales no considera suficiente la respuesta recibida. La Dirección Ejecutiva no se ocupará de estos casos hasta que se demuestre con evidencias formales que se sometieron al trámite descrito en este artículo.

10. DENUNCIA DE CONDUCTA INDEBIDA

La conducta indebida es cualquier comportamiento que aparente ser o represente para quien denuncie, una violación o intento de violación de lo previsto en el CEI. Las denuncias podrán hacerse en forma anónima o con identificación de su autor o autores y podrán presentarse personalmente, por teléfono, por correo electrónico, buzón de sugerencias, o cualquier otro medio que pueda ser validado por la CEI.

Los empleados y otros podrán someter las denuncias de supuesta conducta indebida ante el ODE, indicando por escrito o verbalmente lo siguiente:

- a. Fecha de presentación de la denuncia.
- b. Descripción de los hechos de los cuales tiene conocimiento, indicando fechas, personas presuntamente involucradas, montos de dinero o detalle de la dimensión de activos u otros intereses comprometidos (cuando aplique), documentos y otras informaciones que podrían probar los hechos (cuando aplique), testigos además del denunciante (si aplica y desea incluirlos), otra información considerada útil para valorar la denuncia.
- c. Firma del denunciante (opcional).

11. VALORACIÓN PRELIMINAR

Luego de ponerse en conocimiento del ODE o de un miembro de la Comisión de Ética Institucional una denuncia, se procederá de la siguiente manera:

a. **Registro de la denuncia.** Una vez recibida una denuncia, el ODE deberá registrarla, de tal forma que se conserve evidencia de la fecha de presentación, lo denunciado y el denunciante (si suministra tal información o la indicación del carácter anónimo).

b. **Análisis de competencia y procedencia.** El ODE deberá revisar los hechos denunciados a la luz del CEI u otros referentes aplicables y decidir si existe suficiente competencia tanto de su jurisdicción como de los hechos denunciados y las bases de demostración. Estos análisis también deberán quedar por escrito en un expediente en el cual deberá conservarse toda la información sobre el caso.

c. Si el asunto denunciado no se refiere a un tema del campo de la ética aplicada en la institución, debe valorarse a quién correspondería dentro de la institución atender el caso y remitirlo por escrito a la autoridad de dicha dependencia. El denunciante, cuando su identidad es conocida, deberá recibir a esta altura información de hacia dónde fue derivado el caso.

d. Si el asunto es inicialmente una denuncia relacionada con incumplimiento del CEI o intento de incumplimiento o

equivalente, que se puede clasificar en alguna de las conductas tipificadas en el CEI, deberá planificarse y ejecutarse la investigación pertinente.

e. Si las bases son endeblas y no permiten identificar si es un asunto relacionado con el CEI o son eminentemente conjeturales, u otra circunstancia razonable que indique que la denuncia es temeraria y no se basa en hechos o evidencias comprobables, el ODE procede adocumentar este análisis y cuando existe un denunciante identificado que hizo la denuncia por escrito, le comunicará formalmente que con tales informaciones no se puede proceder, y si no puede o no dispone de información competente, procederá a archivar el caso.

f. Todos los casos de denuncia, desestimados o no, deberán asentarse en forma sumaria en el informe trimestral y anual previsto en el reglamento. Igualmente, todo caso desestimado deberá ser informado a la CEP en la reunión ordinaria correspondiente al trimestre en el cual se celebre la misma.

12. NOTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando se concluya que existe mérito para iniciar una investigación, debe informarse a las partes involucradas siempre que no entorpezca la investigación. En este último caso, es admisible que la notificación no se haga de inmediato o al momento de iniciar la investigación o en alguna parte del proceso.

a. **La investigación.** El ODE adelantará la investigación asegurándose de mantener la confidencialidad debida, apoyándose en expertos (cuando lo amerite el caso), debiendo

obtener evidencia suficiente y competente, practicando las pruebas que sean necesarias, obteniendo declaraciones de testigos (cuando aplique), y documentando cuidadosamente el proceso y los resultados.

b. **Conocimiento del empleado investigado.** Como se indicó, se debe notificar a empleado o empleados involucrados sobre la denuncia y su relacionamiento con esta. Según cada caso, el ODE debe decidir si solicita a Recursos Humanos que las personas sean temporalmente separadas de sus cargos, hasta tanto concluya la investigación. En todo caso, deberá procederse según las normas y reglamentos vigentes en esta materia para los servidores públicos.

c. **Derecho de respuesta.** Se debe obtener una versión libre y aclaraciones suficientes sobre los hechos denunciados del empleado que está siendo investigado. Una vez que se le solicite formalmente, el empleado dispondrá de cinco (5) días laborables para enviar una respuesta sobre lo solicitado. Su silencio será una circunstancia a considerar dentro de la investigación.

d. **Recomendación a la Comisión de**

Ética Pública. Basado en los resultados de la investigación, el Cordinador(a) formalizará una recomendación a la CEP para aplicar medidas correctivas o sanciones de conformidad con lo previsto en el reglamento u otras normas aplicables a la entidad.

e. **Recomendación a la Dirección Ejecutiva o a otras dependencias por su delegación.** La CEP evaluará la pertinencia de los datos que forman parte del expediente y la consistencia y competencia de la investigación con la recomendación recibida. Una vez terminado este proceso, que puede incluir aclaraciones y ajustes, la CEP emitirá recomendación a la Dirección Ejecutiva o a otras dependencias por su delegación para que apliquen las medidas o sanciones resultantes.

f. **Decisión de la Dirección Ejecutiva o dependencia delegada.** Una vez que la Dirección Ejecutiva reciba la recomendación formal de la CEP, dispondrá de máximo 30 días laborables para formalizar o rechazar la decisión de medida correctiva o sanción. Cualquier decisión deberá dejarse por escrito, conservarse en el archivo del expediente y en los casos en que haya lugar a medidas o sanciones, dejarse copia de la decisión en el expediente individual del empleado.

g. **Derecho de apelación.** Una vez que se le comunique el resultado de la investigación, el empleado dispondrá de cinco (5) días laborables para apelar ante la Dirección Ejecutiva la sanción o cualquier

disposición sobre el caso. Después de recibirse una apelación, la Dirección Ejecutiva dispondrá de quince (15) días laborales para confirmar, reducir o retirar la sanción o medida proyectada. Con esta acción termina el proceso y después de vencerse este plazo, la autoridad competente procederá a hacer efectiva la sanción.

13. MEDIDAS CORRECTIVAS Y SANCIONES

Medida correctiva es una acción que se utiliza para llamar la atención al funcionario o empleado que pueda estar inmerso en un incumplimiento o posible incumplimiento y que, por los efectos de tal incumplimiento, aunque no sean materiales, se puede corregir la conducta cuestionada.

Sanción es una medida disciplinaria que se utiliza para castigar a la persona que cometa una infracción o esté inmerso en un incumplimiento del CEI-Pro Consumidor y que, por efectos de su conducta, pueda generar daños materiales al momento de la consideración de los hechos.

Para la consideración de la gravedad de las medidas correctivas y las sanciones, se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- a. El perjuicio patrimonial o equivalente o daños morales o de cualquier índole, identificable y comprobable, ocasionados a Pro Consumidor, sus funcionarios, sus empleados o terceros relacionados con la institución.
- b. Violación del marco legal institucional.
- c. Violación a políticas, normas y procedimientos internos de Pro Consumidor.

d. Naturaleza de las funciones desempeñadas, así como el cargo y jerarquía del infractor.

- e. Beneficio obtenido del infractor.
- f. Reincidencia o reiteración.
- g. La intencionalidad.

