

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
Pro Consumidor

Código de Ética Institucional



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

A. Del Castillo

Aprobado por

06/02/2018

Fecha de aprobación

PALABRAS DE REFLEXION 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 Ética Institucional no sólo para 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 Ética 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 criterios de conducta basados en los valores y principios institucionales, así como las medidas para corregir los comportamientos anti éticos, conforme a las leyes que le son vinculantes al mismo.

En definitiva, el Código de Ética 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.

Muchas gracias.

Licda. María Mercedes Durán Pujols
03/04/2018

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
A. ANTECEDENTES.....	3
B. PRINCIPIOS RECTORES	4
C. MARCO LEGAL	5
D. INTERPRETACIONES Y ACLARACIONES	6
E. DEFINICIÓN, OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA	6
F. ÁMBITO DE APLICACIÓN	8
G. SITUACIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE PRO CONSUMIDOR.	9
VALORES INSTITUCIONALES.....	10
OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS DE PRO CONSUMIDOR.....	10
1. Imagen Pública.....	10
2. Obligaciones Financieras.	11
3. Conflicto de Intereses.	11
4. Declaraciones periódicas sobre ausencia de conflicto de intereses.....	12
5. Regalos o equivalentes.	12
6. Cuidado de la información.....	13
7. Control y uso de bienes.	14
8. Contribuciones políticas.	15
9. Controles Internos.	16
10. Medio Ambiente.....	16
11. Comportamiento en el lugar de trabajo	16
a. Acoso Sexual	16
b. Otras formas de acoso	17
APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.....	17
A. ESTRUCTURA PARA ADMINISTRAR EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.....	18
1. Oficial de Ética.....	18
2. Comisión de Ética Pública.....	18
3. Revisión y distribución.	18
B. PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	19
1. Denuncias de conducta indebida.....	19
2. Protección al Denunciante.....	20
3. Consecuencias por inobservancia al Código.....	20
ANEXO No. 1: Declaración De Conocimiento Del Código De Ética: Funcionarios Y Empleados De Pro Consumidor	22
ANEXO No. 2: Declaración De Conocimiento Del Código De Ética: Proveedores Y Relacionados De Proconsumidor	23
ANEXO No. 3: GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	24
ANEXO No. 4: REGLAMENTO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.....	26
REGLAMENTO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	27
I. OBJETIVO Y ALCANCE	27
A. Objetivo.	27
B. Alcance.	27
II. APLICACIÓN	27
1. COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	27
2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA.	28
3. LIMITACIÓN POR CONFLICTO DE INTERESES.	29
4. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	29
5. RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA	29
6. REUNIONES Y DECISIONES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA.....	30
7. NOMBRAMIENTO DEL OFICIAL DE ÉTICA.....	30
8. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL OFICIAL DE ÉTICA	30
9. CONSULTAS AL OFICIAL DE ÉTICA	31
10. DENUNCIA DE CONDUCTA INDEBIDA	33
11. VALORACIÓN PRELIMINAR	34
12. NOTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	35
13. MEDIDAS CORRECTIVAS Y SANCIONES	36

INTRODUCCIÓN

A. ANTECEDENTES

Este Código de Ética Institucional (CEI) 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 Ética 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).

El CEI-Pro Consumidor se elaboró bajo la supervisión de la Dirección Ejecutiva, las orientaciones de los encargados departamentales y la consulta y opinión de los servidores de la institución. Se consultaron las normas legales vigentes para los servidores públicos en el país, y las que rigen el accionar de la institución.

B. PRINCIPIOS RECTORES

Los principios rectores constituyen la base en la cual se apoya el Código de Ética Institucional (CEI-Pro Consumidor), expresan el fundamento de los principios y valores que han dado origen a la institución y que nos impulsan a no defraudar la confianza depositada para el cumplimiento del mandato constitucional.

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. **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.

C. MARCO LEGAL

Es 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.

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:

1. Ley 358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.
2. Ley 41-08 de fecha 16 de enero de 2008 de Función Pública y que crea el Ministerio de Administración Pública.
3. Decreto 523-09 de fecha 21 de julio de 2009 sobre el Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública.
4. 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.
5. 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.
6. Decreto No. 491-07 de fecha 30 de agosto de 2007

sobre el Reglamento de Aplicación de la Ley 10-07.

7. 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.

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

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

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

11. 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.

12. 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.

13. Ley 107-13 de Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

14. Ley 311-14 Sobre Declaración Jurada de Patrimonio.

15. Decreto 143-17 que establece el Reglamento de las Comisiones de Ética Pública.

D. 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.

E. DEFINICIÓN, OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

1. **Código de Ética:** es el conjunto de reglas y acciones encaminadas a fortalecer en los funcionarios y empleados de Pro Consumidor, el apego y respeto a las leyes, valores y objetivos, al definir el comportamiento que se espera de cada uno de ellos en el desempeño de su trabajo, así como aquellas conductas no aceptables.

2. **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.

3. Objetivos específicos:

a. Promover la rectitud de todos los funcionarios y empleados de Pro Consumidor, previniendo los conflictos de intereses y los posibles actos de corrupción que pudieran presentarse, divulgando las normas éticas que deben regir la conducta de todo el personal y de nuestros relacionados.

b. 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.

c. 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.Z

d. 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.

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

f. Contribuir al fortalecimiento de los valores morales, personales y colectivos de los funcionarios y empleados de Pro Consumidor para el desempeño efectivo de sus funciones y responsabilidades.

g. 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.

h. Contribuir con el logro de 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.

F. 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 sub-contratado, 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 intercambio comercial 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.

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 ética (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 ética, 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 o al reglamento.

Decisiones y Resultados de las Investigaciones: Los resultados y decisiones basadas en el debido proceso de investigación de supuestas violaciones al Código de Ética 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.

G. 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 Ética señalado en el punto D “Interpretaciones y Aclaraciones” del presente código.

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:

1. **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.
2. **Responsabilidad:** Cumplimos con eficiencia y eficacia las tareas propias de las funciones, asumiendo las consecuencias de las acciones.
3. **Transparencia:** Manejamos con transparencia y honestidad los recursos a nuestro cargo, haciendo rendición de cuentas y abiertos al escrutinio público.
4. **Compromiso:** Asumimos las funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de consumidores y usuarios.

5. **Lealtad:** Actuamos con fidelidad crítica en todo lo concerniente a la organización, defendiendo la institución y trabajando siempre por el logro de la misión.

6. **Honestidad:** Actuamos con recto proceder en concordancia con los valores de la verdad y la justicia.

7. **Identidad:** Asumimos la cultura organizacional, actuando apegados a los valores y principios institucionales.

OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS DE PRO CONSUMIDOR

1. Imagen Pública.

Representa un alto valor para Pro Consumidor respetar la privacidad de sus funcionarios y empleados. Sin embargo, cada servidor debe mantener elevadas normas de conducta demostradas en el desempeño de sus funciones y responsabilidades, evitando así cualquier acto que pueda ser catalogado como reprochable y ponga en juego la imagen de su persona y de la institución.

Es responsabilidad del personal de Pro Consumidor cuidar su presentación personal, siguiendo la costumbre y la solemnidad de los eventos en los cuales participe, utilizando la vestimenta apropiada para el lugar de trabajo, así como en toda actividad en la que el empleado representa a la institución.

2. Obligaciones Financieras.

Es deber de cada empleado de Pro Consumidor, cuando adquiere compromisos con el Estado o particulares, honrarlos de manera oportuna. De presentársele 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 empleado de Pro Consumidor, es influenciada por consideraciones personales 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, incluso cuando se toman decisiones correctas, pueden ser dañinos para la reputación de la institución y erosionar la confianza pública.

Un empleado de Pro Consumidor no debe actuar en ejercicio de su capacidad en ningún asunto en el cual tenga un interés financiero o no financiero de carácter personal directo o indirecto que pudiere afectar su objetividad o independencia de juicio o, 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 participar en decisiones que incumban a las personas con las que mantiene esta vinculación.

4. Declaraciones periódicas sobre ausencia de conflicto de intereses.

Los funcionarios y empleados de Pro Consumidor deberán notificar por escrito l 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 Oficial de Ética (ODE), 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. Empleados en esta disposición son delincuentes potenciales que pueden dañar en forma grave los intereses lícitos de la institución.

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

El empleado 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 Ética de conformidad con el Reglamento de aplicación del CEI- Pro Consumidor.

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 leyes.

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. La información institucional divulgada debe conservar un criterio de veracidad y calidad suficiente, 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, correspondencia, papeles de trabajo, informes, memorandos, estadísticas, expedientes de reclamación o denuncia, 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, memorandums, estadísticas, expedientes de reclamación o denuncias, 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 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.

Cada empleado de Pro Consumidor es responsable del control y uso racional de los activos de la misma. Los empleados deben proteger la propiedad física y otros activos contra el uso no autorizado. Están prohibidas las siguientes acciones:

- a. Utilizar los activos para fines de lucro personal.
- b. Suministrar los activos o dar acceso a terceros a los activos, sin ningún beneficio o función de servicio para Pro Consumidor.
- c. Sustraer bienes fungibles como papelería, lápices y otros insumos de oficina para uso personal o con fines comerciales.
- d. Utilización de los equipos electrónicos, como computadoras, para fines distintos a la función asignada, etc.
- e. Dar uso inapropiado a los bienes asignados y ser negligente en la solicitud oportuna de su mantenimiento.

8. Contribuciones políticas.

Pro Consumidor respeta y hará respetar los derechos y

preferencias políticas de sus empleados. 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 política o actos comunes de apoyo a candidatos políticos, siempre que lo hagan a título personal y en tiempo distinto al de sus deberes contractuales con Pro Consumidor. 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 participar en el apoyo de un partido político o la candidatura política de cualquier persona.

9. Controles Internos.

Pro Consumidor ha iniciado 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 CEI.

10. 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.

11. Comportamiento en el lugar de trabajo

El respeto por todas las personas vinculadas a Pro Consumidor y a otras entidades en las cuales se desempeñe, debe ser el denominador común desde la más alta autoridad hasta las personas que ocupen cargos más sencillos. Se prohíbe de manera particular el acoso y todas sus implicaciones.

a. Acoso Sexual

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 acceda a 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. Otras formas de acoso

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 CODIGO 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. ESTRUCTURA PARA ADMINISTRAR EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

1. Oficial de Ética

La administración del CEI-Pro Consumidor estará a cargo del Coordinador General de la Comisión de Ética Pública (Oficial de Ética). El Oficial de Ética (ODE), será un empleado de Pro Consumidor, elegido por votación popular por los servidores de esta institución, mediante elecciones, resultando ser el de mayor cantidad de votos, 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). Será miembro de la Comisión de Ética por un período de dos (2) años, conservando el derecho de participar en procesos posteriores.

El Oficial de Ética (ODE) tiene la responsabilidad de mantener actualizado el Código, colaborar con Recursos Humanos en el proceso de inducción, asegurarse que es conocido y entendido por todo el personal y dar seguimiento a las decisiones administrativas sobre las infracciones.

2. Comisión de Ética Pública

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). Serán miembros de la Comisión de Ética por un

período de dos (2) años, conservando el derecho de participar en procesos posteriores.

3. Revisión y distribución

La revisión y actualización de este Código se realizará una vez por año. Todo empleado 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:

- a. 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 el ODE 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.

- b. 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.
- c. 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.
- d. Las denuncias se tratarán conforme el Reglamento de Aplicación del presente código (Anexo No. 2).

2. Protección al 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 al oficial de ética (ODE), 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. Consecuencias por inobservancias al código.

Podrán imponerse medidas correctivas o sanciones disciplinarias como consecuencias por inobservancias a este código, para corregir o castigar la conducta indebida, proteger a víctimas de dicha conducta o al denunciante y disuadir

futuros comportamientos cuestionables.

Los funcionarios y empleados de Pro Consumidor que incurran en conducta indebida, previa investigación según el Reglamento del CEI, estarán sujetos a las siguientes medidas correctivas y sanciones disciplinarias, sin pretender limitarlas:

- 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 futura a 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:

Oficial de Ética (ODE)
Ciudad. -

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

1. He recibido un ejemplar del CEI y su reglamento vigente.
2. He leído el CEI y el Reglamento mencionado y entiendo su contenido.
3. Cumplo 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 mi contrato 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 Pro Consumidor 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 del declarante: _____

Cargo: _____

Firma del declarante: _____

Fecha de esta declaración: _____

ANEXO No. 2: Declaración De Conocimiento Del Código De Ética: Proveedores Y Relacionados De Proconsumidor**DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA:
PROVEEDORES Y RELACIONADOS DE PRO CONSUMIDOR**

Señor:

Oficial de Ética (ODE)

Ciudad. -

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

1. He recibido un ejemplar del Código de Ética de Pro Consumidor 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 y divulgarla. Si por error se me otorga información confidencial me comprometo a notificarlo inmediatamente a las autoridades de Pro Consumidor y a abstenerme 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

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 o más personas para causar daños a un tercero, por lo general en su patrimonio.
CONFLICTO DE INTERÉS	Un conflicto de intereses surge cuando una persona, como funcionario o empleado de Pro Consumidor, es influenciada por consideraciones personales al realizar su trabajo. 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.
CORRUPCIÓN	Abuso del poder para beneficio personal Conducta de algunos servidores públicos según la cual, impropriamente e ilegalmente se enriquecen o enriquecen a otros mediante el uso indebido del poder que les han conferido. Mal uso público (gubernamental) del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.
EMPLEADO	Persona física vinculada a la entidad por la nómina pública contrato de trabajo temporal o equivalente.
ÉTICA	Ciencia del comportamiento moral. Se ocupa de la forma del comportamiento de las personas.
ÉTICA PÚBLICA	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. La ética aplicada al sector público, se ocupa del estudio 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.
FRAUDE	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. Cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, el ocultamiento o la violación de la confianza. Los fraudes son perpetrados por individuos y organizaciones para:

	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener dinero, propiedades o servicios • Evitar pagos o pérdida de servicios • Asegurar una ventaja personal o del negocio
INFORMACIÓN PRIVILEGIADA	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 emplearse en beneficio propio o de terceros, directa o indirectamente.
NEPOTISMO	Favoritismo con los parientes a la hora de conceder cargos, privilegios, honores, etc. por parte de alguien con poder especialmente político.
PROSELITISMO POLÍTICO	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.
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 sub-contratado, 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 DE ÉTICA PÚBLICA

La Comisión de Ética Pública (CEP) 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.

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

Se atribuye responsabilidad compartida a todos los miembros de la CEP. 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 ODE.
- 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 ODE.
- e. Revisar los procesos y resultados preliminares de las denuncias de conducta indebida. En caso de que difiera del ODE, decidir si procede avanzar con una investigación e 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 preliminares 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 ODE y 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 ODE, o Coordinador General de Ética, será un funcionario elegido según lo previsto en el Decreto 143-17 Sobre las Comisiones de Ética Pública, que establece el procedimiento para elegir los miembros de dicha comisión y el coordinador.

8. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL OFICIAL DE ÉTICA

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 denuncia 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. CONSULTAS AL OFICIAL DE ÉTICA

Las consultas realizadas al Oficial de Ética 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 suministrarle 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 ODE y 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 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. 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 endebles 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 a documentar 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 ODE 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.