



MUNICIPALIDAD DE NEBAJ, QUICHE



CODIGO DE ETICA DEL SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

INTRODUCCION

El código de Etica está dirigido para empleados, servidores y funcionarios municipales que atienden a los vecinos en la Municipalidad de Nebaj, Quiché y se ha elaborado con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios en todas las oficinas municipales.

La satisfacción de los intereses colectivos se realiza fundamentalmente a través de los servicios públicos que brinda la administración pública. El dinamismo y eficiencia de ésta radica en gran parte, en la manera en que resuelva de manera oportuna las demandas sociales.

Una gestión eficaz para disminuir las prácticas incorrectas en la función pública, conocidas popularmente bajo el término de corrupción, requiere la aplicación paulatina y sistemática de medidas de diversa índole, las que incluyen elementos educativos, restringidos y sancionatorios que permitirán minimizar las faltas a la ética en el servicio público.

Este código está orientado a la prevención de las prácticas incorrectas en el servicio público, introduciendo ideas y reflexiones sobre la responsabilidad ética de las autoridades, funcionarios y empleados municipales, como personas a quienes se les ha confiado la administración municipal.

Los problemas y acciones que en la actualidad afectan a las municipalidades, pueden ser superadas a través de la propia voluntad e iniciativa personal de los trabajadores municipales, sin necesidad de recurrir a las medidas coercitivas y sancionarias, ya sea en la vía administrativa, judicial o penal.

El enfoque de este código va centrado en la persona, pues el conocimiento y la sensibilización moral son importantes para desarrollar actitudes altamente positivas que permitan interiorizar cada uno de los valores necesarios para establecer una administración municipal abierta, honesta y transparente.

La mejora continua de la calidad en el servicio al cliente y los procesos, debe ser la filosofía que la municipalidad de Nebaj quiere adoptar, por ello, se ha elaborado éste código de ética como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la Municipalidad.

Por último, la satisfacción del cliente es el pilar fundamental de los servicios, requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar; por lo tanto, este documento es una guía para los empleados, mediante la cual se les explica cómo tratar a los clientes y brindar un mejor servicio.

OBJETIVOS

General:

Tiene por objeto normar la conducta ética de los servidores públicos y dotarlos de las herramientas en el ejercicio de sus funciones, para prevenir hechos que afecten los intereses del Estado y de la Municipalidad de conformidad a lo establecido en la Constitución Política y demás leyes de la materia.

Específicos:

- 1. Reconocer el compromiso con comportamientos éticos y morales que tiene como persona y servidor público para mejorar su servicio.*
- 2. Aplicar con mayor responsabilidad ética la libertad individual, tanto en el desempeño del cargo, como en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo mediante el buen uso de la comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente.*
- 3. Asumir una actitud de compromiso personal con la ética pública, con el propósito de cambiar el deterioro moral que afecta la calidad y la imagen del servicio público.*

Base Legal:

- ✓ Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados, Decreto No. 89-2002*
- ✓ Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 57-2008*
- ✓ Ley contra la Corrupción, Decreto No. 31-2012*

ASPECTOS CONCEPTUALES

Para efectos de la aplicación de este Código, se debe tener presente las siguientes definiciones básicas:

Servidor Público: *Es toda persona natural que por disposición de la Constitución y las leyes, por elección, por nombramiento de autoridad, o por haber sido contratado de conformidad a la Ley y que a nombre o al servicio de la Administración del Estado participen en el ejercicio de la función pública. Esta definición cubre a funcionarios y empleados públicos y municipales.*

Funcionario Público: *Funcionario público es toda persona natural que por nombramiento ocupa un puesto o cargo de jerarquía que dirige la Función Pública.*

Empleados Públicos: *Son todas las personas naturales que ejecutan y operativizan la función pública.*

Función Pública: Toda actividad, sea de forma temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades y en cualquier nivel jerárquico.

Administración Pública: Es la que ejerce el Estado por medio de los órganos de la administración del Poder Ejecutivo de acuerdo con sus propias normativas y todas aquellas que ejercieren potestades administrativas en cada uno de los Poderes del Estado.

Ética. Es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. Es actuar de forma correcta y tiene como fundamento el libre albedrío, es la disciplina que nos indica qué debemos hacer, las obligaciones que tenemos frente a los demás conciliando los intereses personales con los de la comunidad.

Moral. Hace referencia a todas aquellas normas de conducta que son impuestas por la sociedad, se transmiten de generación en generación, evolucionan a lo largo del tiempo y poseen fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica.

Valores. Son ideas que comparten y aceptan los integrantes de un sistema cultural y que influyen en su comportamiento. Se refieren a pautas deseables de conducta individual y colectiva, y proporcionan los parámetros que determinan que conductas son apropiadas.

DIFERENCIA ENTRE ETICA Y MORAL

Estos dos términos proceden uno del griego, *ethos* (costumbre), y otro del latín, *mos-moris* (costumbre). Ambos tienen la misma raíz semántica y por tanto la misma significación original.

Por ello *Ética* y *Moral*, etimológicamente, se identifican y se definen como la “ciencia de las costumbres”. Sin embargo, con el tiempo ambos vocablos han evolucionado hacia significaciones distintas.

MORAL	ÉTICA
<i>Nace en el seno de una sociedad y por tanto, ejerce una influencia muy poderosa en la conducta de cada uno de sus integrantes.</i>	<i>Surge en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección. Pueden coincidir o no con la moral recibida.</i>
<i>Actúa en la conducta desde el exterior o desde el inconsciente.</i>	<i>Influye en la conducta de una persona de forma consciente y voluntaria.</i>
<i>Ejerce presión externa y destaca su aspecto coercitivo, impositivo y punitivo.</i>	<i>Destaca la presión del valor captado y apreciado internamente como tal. El fundamento de la norma ética es el valor, no el valor impuesto desde el exterior, sino el descubierto internamente en la reflexión de un sujeto.</i>

PRINCIPIOS ETICOS

BIEN COMÚN. *Las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de los intereses particulares ajenos al bienestar colectivo. El servidor público no debe permitir que influyan en su juicio y conducta que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en deterioro del bienestar de la sociedad.*

AUTORIDAD. *Dos elementos son necesarios para que exista la autoridad, estos son: el mando y la obediencia, esto es, si alguien va a mandar, alguien tiene que obedecer. En política para que exista la autoridad es necesario que existan gobernantes y gobernados. Tener autoridad como servidor público implica poseer autoridad sobre sí mismo, con su cuerpo, con sus afectos, con sus actitudes, sobre las pasiones. La corrupción de la autoridad, se da por aquellos individuos que no son dueños de sí mismos y que ambicionan el poder, son estos quienes corrompen los cargos públicos.*

LEGALIDAD. *El Servidor Público debe cumplir y hacer cumplir lo establecido en la Constitución Política de la República y demás leyes vigentes. Ninguna persona está obligada a hacer lo que la ley no mande, ni impedida de hacer lo que ella no prohíbe.*

HONOR: *Honor es el reconocimiento al mérito, a las acciones emprendidas tales como obras justas, nobles y bellas. El honor busca la estima de los demás, en cierta medida tiene que ver con el dar, con la magnanimidad. El servidor público al que se le impute la comisión de un delito contra la administración pública, debe facilitar la investigación y colaborar con las medidas administrativas y judiciales dispuestas por la autoridad competente para esclarecer la situación, a fin de dejar a salvo su honra y la dignidad de su cargo.*

IGUALDAD. *El servidor público no debe realizar actos discriminatorios en su relación con el público o con los compañeros de trabajo. Debe otorgar a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones, este principio debe tenerse en cuenta y se debe aplicar también a las relaciones que el servidor mantenga con sus subordinados.*

LEALTAD. *El Servidor Público debe ejercer la lealtad a la Nación, siendo consecuente con la responsabilidad de servir a los intereses del pueblo y ejercer correctamente la administración de los recursos y patrimonio del Estado.*

PROBIDAD. *El servidor público debe actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o a través de otras personas. Tampoco aceptará prestación o compensación alguna por parte de terceros que le pueda llevar a incurrir en falta a sus deberes y obligaciones.*

El servidor público conforme al Artículo 20 de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos Decreto 89-2002 del Congreso de la República y las leyes que lo desarrollen, deberá presentar una declaración jurada sobre su situación patrimonial y financiera

DIGNIDAD. El funcionario público debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con el público y con los demás funcionarios, debe conducirse en todo momento con respeto y corrección.

TRANSPARENCIA. El servidor público, salvo las limitaciones previstas en la ley, garantizará el acceso a la información gubernamental, sin otros límites que aquellos que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares. También garantizará el uso y aplicación transparente y responsable de los recursos públicos, absteniéndose de ejercer toda discrecionalidad respecto de los mismos.

JUSTICIA. La justicia juzga la equidad de todos los hombres a través de las leyes de ahí que el hombre justo sea: “el que vive conforme a las leyes y conforme a la equidad; y el injusto, el que vive en la ilegalidad y la desigualdad”. El servidor público debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones y coadyuvará a la realización plena de los derechos de que goza el ciudadano en sus relaciones con el Estado.

APTITUD. Quien disponga el nombramiento de un servidor público debe comprobar que el escogido cumpla con todos los requisitos dispuestos por la ley o los reglamentos para determinar su idoneidad para el ejercicio del cargo. Ninguna persona debe aceptar ser nombrada en un cargo para el que no tenga aptitud.

CAPACITACIÓN. El servidor público debe capacitarse para el mejor desempeño de las funciones inherentes a su cargo, según lo determinan las normas que rigen el servicio o lo dispongan las autoridades competentes.

LIDERAZGO. El servidor público promoverá y apoyará con su ejemplo personal los principios establecidos en este Código.

VALORES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

RESPECTO Y CORTESÍA: Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra, amabilidad, educación, buenas maneras y un excelente trato. Los servidores públicos deberán actuar con respeto, lo que les obliga a tratar a todas las personas sin discriminación por razones de condición social, política, económica, género, capacidad diferente, religión, etnia, respetando fielmente sus derechos individuales, y brindando la misma calidad de servicio y gestión a toda la población y se realizará bajo los siguientes criterios:

- a. Todo aquel que solicite o demande atención o servicio ante un servidor público deberá recibir un tratamiento imparcial y objetivo.
- b. La prestación del servicio se debe en igual cantidad o calidad a todos los usuarios, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos. Estarán justificados sólo aquellos tratamientos especiales amparados por ley o resolución pública del organismo competente.

- c. *Para la justa y correcta prestación del servicio, el servidor público deberá estar permanentemente consciente de que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande un servicio, sin discriminación alguna respetando fielmente los derechos individuales.*
- d. *La actitud asumida por el servidor público en los actos del servicio no debe permitir que simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el público, con otras autoridades o con sus compañeros de trabajo, jefes o subordinados.*

HONESTIDAD: *En todo servidor público debe regir la honestidad, misma que exige actuar teniendo en cuenta que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento que vaya en detrimento de la población debiendo olvidar el provecho personal o de un tercero. La **honestidad de los servidores públicos** será practicada bajo los siguientes criterios:*

- a. *Los servidores públicos deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones los regalos, invitaciones, favores, dádivas, pago de viajes, uso de medios de transporte o cualquier clase de halagos y beneficios materiales ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener beneficios por acción u omisión en virtud de sus funciones en el cargo.*
- b. *El servidor público deberá abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés público. A tal efecto no deberá, en ninguna circunstancia, vincular su vida privada con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigamiento, acoso o seducción de cualquier tipo.*
- c. *Los servidores públicos se inhibirán de conocer o participar por sí o por terceras personas en asuntos en los cuales tengan directa o indirectamente especial interés, en depreciación del bien común.*
- d. *Los subordinados no deben ser obligados a realizar durante el tiempo de trabajo actividades correspondientes a los asuntos e intereses personales de sus superiores.*
- e. *Quienes hayan ejercido funciones públicas se abstendrán, de utilizar la información obtenida en el ejercicio de su cargo en contra de los intereses del Estado.*
- f. *El servidor público mostrará la rectitud de su conducta escogiendo siempre, cuando esté delante de dos opciones, la mejor y más ventajosa para el bien común.*
- g. *El servidor público bajo ninguna circunstancia retardará o dificultará a cualquier ciudadano el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.*

RESPONSABILIDAD. *El servidor público debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con las tareas encomendadas, dentro del tiempo establecido, así como estar dispuesto a rendir cuentas y asumir las consecuencias de los resultados de su trabajo y de su conducta personal. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un servidor público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código de Ética y deberá practicarse según los siguientes parámetros:*

- a. *Todo superior jerárquico dentro de la Administración Pública velará porque en los actos de juramentación y toma de posesión de los cargos se lean partes seleccionadas de este Código y se entregue un ejemplar al nuevo titular.*
- b. *El servidor público debe reconocer sus limitaciones al momento de realizar actividades de servicio público, en especial cuando se trate de contacto directo con el usuario y solicitar si fuere necesario la debida capacitación y colaboración en el área donde lo requiera.*
- c. *Los servidores públicos no deben evadir los compromisos contraídos con las personas que acudan en solicitud de la debida prestación de servicios.*
- d. *El servidor público como custodio principal del patrimonio del Estado donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documentos, bienes e intereses que le han sido confiados.*
- e. *El servidor público debe considerarse el primer obligado con el pago de los impuestos, tasas y contribuciones, y no evadirlos por ningún concepto.*
- f. *El servidor público no debe utilizar, en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general. Tampoco debe utilizar, en beneficio propio o de terceros, información cuyo conocimiento otorgue una ventaja indebida, conduzca a la violación del ordenamiento jurídico o genere una discriminación de cualquier naturaleza.*

COMPROMISO. *El servidor público asumirá compromiso consigo mismo, con sus valores, con el trabajo mismo, con una filosofía o cultura organizacional que implica una obligatoriedad moral. El desempeño del ejercicio de la función pública, implica tomar conocimiento del presente Código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento, tomando en cuenta lo siguiente:*

- a. *El servidor público tiene una obligación moral y legal con el Pueblo, de dedicar su trabajo y empeño a la consecución del bienestar general.*
- b. *Todo servidor público deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código, así como rechazar las presiones de superiores jerárquicos, contratantes, interesados o cualquiera que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos mediante acciones ilegales.*
- c. *Todo servidor público debe mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y confraternidad con sus compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la tolerancia, permitiendo la armonía de la estructura organizacional.*
- d. *Todo servidor público deberá divulgar entre sus compañeros de trabajo la existencia y el contenido del Código de Conducta e instar a su cumplimiento.*
- e. *El servidor público, como custodio principal de los bienes del Estado donde se desempeña, deberá dar inmediatamente parte a sus superiores o al ente correspondiente de los daños causados a dichos bienes.*
- f. *El servidor público debe identificarse con su institución y sentir orgullo de pertenecer a la misma.*

- g. El servidor público debe asumir la importancia de cumplir con sus obligaciones y funciones haciendo un poco más de lo esperado, sin que esto le signifique una carga, sino un medio más de satisfacción con su persona a través del servicio a los demás.*

PRUDENCIA. *Es una disposición de la acción, que va acompañada de normas o razón verdadera y que se refiere a lo que puede ser benéfico o nocivo para el hombre El servidor público debe actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración y con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes, dado que el ejercicio de la función pública debe inspirar confianza en la comunidad. Asimismo, debe evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función pública, el patrimonio del Estado o la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores.*

COMPAÑERISMO. *El compañerismo implica asumir una actitud de cordialidad, armonía, amistad y sobre todo un trato basado en el respeto y la colaboración y será ejercido de acuerdo a los siguientes criterios:*

- a. Servirse de apoyo entre compañeros en las labores diarias en función de que la institución salga adelante a fin de lograr los objetivos colectivos.*
- b. Ayudarse entre compañeros de trabajo en los asuntos profesionales, técnicos e inclusive aquéllos de carácter personal en los temas que incidan en la efectividad de la labor desempeñada.*

TEMPLANZA: *El servidor público debe desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Asimismo, debe evitar cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios de su cargo.*

DISCIPLINA: *Conlleva la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, tomando en consideración lo siguiente:*

- a. El servidor público acatará las órdenes superiores, sin menoscabo del cumplimiento del ordenamiento jurídico establecido, ni la de los valores éticos inherentes a la condición humana.*
- b. El servidor público no deberá bajo ninguna circunstancia abandonar su lugar de trabajo sin estar debidamente autorizado para ello, así como tampoco extraer documentación o información reservada para uso único y exclusivo de la dependencia donde desempeña funciones.*
- c. El servidor público, cuando no compartiere los criterios de las órdenes recibidas, dará cumplimiento a las mismas dejando constancia de su inconformidad ante el órgano competente. Sólo podrá exceptuarse de su acatamiento por inconstitucionalidad, ilegalidad o cuando el conflicto de intereses o derechos le afecte directamente.*

- d. *El incumplimiento de órdenes recibidas no podrá justificarse alegando un beneficio mayor para la institución*

INTEGRIDAD: *El servidor público debe actuar de acuerdo con la ley, congruente con los valores de la institución. Debe mantener criterios objetivos e imparciales, desprovistos de interés personal, debe ser y demostrar honestidad, transparencia y credibilidad como norma de comportamiento.*

CONDUCTAS ETICAS DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO. *Implica la entrega diligente a las tareas asignadas, disposición para dar oportuna, esmerada y efectiva atención a los requerimientos y trabajos encomendados, para dirigir las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público, así como resolverlos oportunamente. Este servicio será practicado bajo los siguientes criterios:*

- a. *Todo servidor público debe desempeñar su cargo en función de las obligaciones que le confieren utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual, con el fin de obtener los mejores resultados.*
- b. *El servidor público actuará permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración para con el público y entre los servidores.*
- c. *El servidor público, para el completo ejercicio de sus funciones, solicitará a sus superiores que se le informe sobre las funciones, los deberes, los procedimientos, la ubicación jerárquica y los canales regulares de comunicación propios del cargo que ha de ejercer.*
- d. *El Servidor público deberá desempeñar las funciones y realizar las tareas que se le encomienden de manera eficiente, mejorando continuamente los estilos de trabajo y utilizando los recursos de forma adecuada*

ACCESIBILIDAD: *Exige del servidor público la ejecución clara y limpia de los actos del servicio e implica que estos tienen el carácter público, por lo que deben ser accesibles a toda persona natural o jurídica que tenga interés en el asunto, garantizando el acceso a la información, sin mas límites que el que imponga la ley y el interés público y los derechos de privacidad de los particulares, así como el uso racional de los recursos públicos, ofreciendo certeza sobre su actuación, generando credibilidad y considerando lo siguiente:*

- a. *Toda persona tiene derecho a conocer la información pública de conformidad con la ley de la materia. El servidor público no debe omitirla o falsearla, sin menoscabo de lo establecido en la ley.*
- b. *Los servidores públicos con el cumplimiento de los procedimientos previamente establecidos, deben permitir al usuario conocer los pasos a seguir y mostrar un trabajo que no ofrezca dudas en relación a su ejecución.*
- c. *La accesibilidad en el servicio público exige, en especial, que la información de que dispongan las dependencias públicas ha de considerarse susceptible de acceso a toda*

persona natural o jurídica que tenga interés legítimo sobre el asunto. La reserva como excepción deberá ser expresamente declarada y fundamentada en razones debidamente justificadas de conformidad con la Ley.

- d. *La accesibilidad implica que el servidor público tenga conciencia que debe brindar una respuesta ágil, amable, cordial, de respeto, que demuestre empatía y consideración al público.*

EJERCICIO ADECUADO DEL CARGO: *El ejercicio adecuado del cargo involucra el cumplimiento personal del presente Código de Ética y el deber de procurar su observancia por parte de sus subordinados. El servidor público no debe obtener ni procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, amparándose en el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia. Tampoco debe adoptar represalias de ningún tipo ejercer coacción alguna contra funcionarios u otras personas, salvo que éstas se enmarquen dentro del estricto ejercicio del cargo.*

USO ADECUADO DEL TIEMPO DE TRABAJO: *El servidor público debe usar el tiempo comprendido dentro de su horario de trabajo, en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres. Debe desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz y velar para que sus subordinados actúen de la misma manera. No debe fomentar, exigir o solicitar a sus subordinados que empleen el horario de trabajo para realizar actividades que no sean las que les requieran para el desempeño de los deberes a su cargo.*

OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR: *El servidor público debe denunciar ante su superior o ante las autoridades correspondientes, aquellos actos de los que tuviera conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicios al Estado o constituir un delito o violaciones a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente Código.*

PROHIBICIONES

PROHIBICIONES GENERALES: *El servidor público no debe, directa o indirectamente, otorgar, solicitar o aceptar regalos, beneficios, promesas u otras ventajas de los particulares u otros funcionarios.*

BENEFICIOS PROHIBIDOS: *El servidor público no debe, directa o indirectamente, ni para sí ni para terceros, solicitar, aceptar o admitir dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones:*

- a. *Para apresurar, retardar, hacer o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones;*
- b. *Para hacer valer su influencia ante otro servidor público, a fin de que éste apresure, retarde, haga o deje de hacer tareas relativas a sus funciones;*
- c. *Cuando resultare que no se habrían ofrecido o dado si el destinatario desempeñara ese cargo o función.*

PRESUNCIONES: *Se presume especialmente que el beneficio está prohibido si proviene de una persona o entidad que:*

- a. Lleve a cabo actividades reguladas o fiscalizadas por el órgano o entidad en el que se desempeña el servidor público;
- b. Gestione o explote concesiones, autorizaciones, privilegios o franquicias otorgados por el órgano o entidad en el que se desempeña el servidor público;
- c. Sea o pretendiera ser contratista o proveedor de bienes o servicios de la institución en la cual se desempeña el servidor público;
- d. Procure una decisión o acción de la entidad en la que ejerce su cargo el servidor público;
- e. Tenga intereses que pudieran verse significativamente afectados por una acción, decisión u omisión del órgano o entidad en la que desempeñe funciones el servidor público.

EXCEPCIONES: Quedan exceptuados de la prohibición establecida en las Presunciones lo siguiente:

- a. Los reconocimientos protocolares recibidos de gobiernos, organismos internacionales o entidades sin fines de lucro, en las condiciones en las que la ley o la costumbre oficial admitan esos beneficios;
- b. Los gastos de viaje y estadía recibidos de gobiernos, instituciones de enseñanza o entidades sin fines de lucro, para dictar o participar en conferencias, cursos o actividades académico-culturales, siempre que ello no resultara incompatible con las funciones del cargo o prohibido por normas especiales;
- c. Los regalos o beneficios que por su valor exiguo, según las circunstancias, no pudieran razonablemente ser considerados como un medio tendiente a afectar la recta voluntad del servidor público.
- d. Los regalos de menor cuantía que se realicen por razones de amistad o relaciones personales con motivo de acontecimientos en los que resulta usual efectuarlos

IMPEDIMENTOS POR RAZONES DE LAS FUNCIONES

CONFLICTO DE INTERESES: A fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, el servidor público no puede mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo. Tampoco puede dirigir, administrar, asesorar, patrocinar, representar, ni prestar servicios, remunerados o no, a personas que gestionen o exploten concesiones o privilegios o que sean proveedores del Estado, ni mantener vínculos que le signifiquen beneficios u obligaciones con entidades directamente fiscalizadas por el órgano o entidad en la que se encuentre desarrollando sus funciones.

EXCUSA: El funcionario público debe excusarse y abstenerse de participar en todos aquellos casos en los que pudiera presentarse conflicto de intereses y notificará tal circunstancia a su superior jerárquico.

NEPOTISMO: El servidor público deberá abstenerse de beneficiar con nombramientos en puestos públicos a su cónyuge, pareja de unión consensual u otros parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

El servidor público también deberá abstenerse de ejercer la función pública en la misma unidad administrativa o en unidades administrativas que mantengan entre sí relaciones de control o fiscalización, y en las que laboren personas incluidas en los mencionados vínculos de parentesco, sin notificar tal situación oportunamente a su superior jerárquico.

ACUMULACIÓN DE CARGOS: *El servidor público que desempeñe un cargo en la administración pública no podrá ejercer otro cargo remunerado en el ámbito nacional o municipal, salvo los casos señalados por la ley.*

PROHIBICIÓN DE CELEBRAR GESTIONES O TRÁMITES: *El servidor público no debe efectuar o patrocinar a favor de terceros, trámites o gestiones administrativas, se encuentren o no directamente a su cargo, ni celebrar contratos con la Administración, cuando tengan vínculos con la entidad o institución en donde se desempeñe.*

SANCIONES

SANCIONES: *El servidor público que incurra en la violación de las disposiciones del presente Código de Ética, en atención a la gravedad de la falta cometida, será sancionado administrativamente con amonestación verbal, amonestación escrita, suspensión del cargo o destitución.*

PROCEDIMIENTO: *En caso de violaciones al presente Código de Ética los responsables de cada entidad, de oficio o a requerimiento de parte interesada, deben instruir el procedimiento administrativo correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales derivadas de la infracción. En caso de determinarse la existencia de un hecho punible contra la administración pública, el responsable de la entidad deberá poner el hecho en conocimiento de la autoridad competente.*

ANEXOS

Comunicación: Proceso que abarca varios tipos de conductas, que se ven influidas por la situación, los pensamientos y las respuestas del otro y que provocan nuevas conductas en el interlocutor y así sucesivamente.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se basa en la honestidad, el respeto, la empatía y la claridad: por lo tanto, consiste en comunicar nuestro punto de vista sobre cualquier asunto de forma clara y totalmente honesta, y defenderlo con firmeza de manera calmada y educada, respetando las creencias y las ideas de los demás. Esto también implica elegir bien el momento de transmitir nuestras ideas: por ejemplo, si queremos rectificar a un empleado, es mejor hacerlo en una charla a solas que delante de sus compañeros, donde podría sentirse humillado.

Por lo tanto, para poder comunicarnos de forma asertiva es tan importante lo que queremos decir como el cómo lo decimos y cuándo lo decimos.

Cómo desarrollar la comunicación asertiva

¿Crees que deberías mejorar algunos de estos aspectos? Pues tenemos buenas noticias para ti: ¡la asertividad se puede desarrollar! Para ello, basta con seguir estos sencillos consejos:

- *No des rodeos: si comienzas a irte por las ramas, dudar y divagar, al final la información importante se perderá y tus interlocutores pensarán que no tienes claro lo que quieres decir o que no te atreves a decirlo. Por lo tanto, sé claro y ve directamente al grano.*
- *Sé sincero: esto es muy importante. Cuanto más sincero seas, más podrán comprenderte los demás y más mejorará vuestra comunicación.*
- *Recuerda que no estás en posesión de la verdad absoluta: cuando opines, piensa que tu parecer es solo eso, un parecer. Si en lugar de obcecarte escuchas las opiniones de los demás podrás descubrir formas mejores de hacer lo que tú planteabas, y además harás sentir a los demás que les tienes en consideración y les harás ver que no eres prepotente.*
- *Sé firme: de igual forma, cuando estés hablando y alguien se obceque en una opinión o un parecer que no compartes, mantente firme en tus argumentos y no te eches atrás. Recuerda: tus opiniones y sentimientos no valen menos que los suyos y tienes que defenderlos.*
- *Ponte en el lugar del otro: para evitar herir la sensibilidad de los demás no hay nada mejor como hacer un esfuerzo e intentar ponerse en los zapatos del otro. Así no solo evitaremos ofender a los demás, sino que también podremos comprenderles mejor.*
- *Controla tu lenguaje corporal: si estás hablando en un tono calmado pero haces movimientos bruscos, o quieres defender una opinión pero te encoges de hombros o agachas la mirada, tu mensaje llegará de forma confusa y contradictoria. Por lo*

tanto, ¡procura que tus gestos y movimientos vayan en consonancia con lo que estás diciendo!

- *Argumenta, argumenta y argumenta: recuerda, alzar la voz, enfadarse o atacar no te dará la razón. Así que lo mejor es ceñirse a tus argumentos y, si los contraargumentos no nos convencen, insistir y aportar más datos.*

Comunicación no verbal	
<i>Lenguaje corporal:</i>	<p><i>Son las señales que el cuerpo emite, que son captadas por los usuarios o vecinos. Es importante que al hablar se tenga en mente su expresión facial al hablar. Nuestra cara puede transmitir emociones que pueden malinterpretarse.</i></p> <p><i>Nuestra expresión debe ser siempre calmada, interesada, sincera y consciente del problema de su cliente.</i></p> <p><i>Se debe demostrar interés hacia un cliente teniendo una postura física y mental adecuada, cuidando el uso excesivo de manos y brazos.</i></p> <p><i>La postura es reveladora, inconscientemente se demuestra cuando se está relajado y bajo control. Se aconseja mantener una posición erguida.</i></p>
<i>Movimiento corporal</i>	<p><i>Si usted se mueve muy lento, reflejará un desinterés hacia los problemas de su cliente. Si se mueve muy rápido, puede parecer que entró en pánico, dando a entender que no puede con tanta carga de trabajo. Demuestre seguridad y determinación</i></p>
<i>Espacio</i>	<p><i>Se debe mantener una distancia con su cliente que brinde un nivel de comodidad apropiada para ambos</i></p>
<i>Contacto visual:</i>	<p><i>Contacto visual con el cliente como una muestra de interés mientras habla. El Contacto visual le permite una “conexión” con el cliente, le brinda la oportunidad de ver los movimientos corporales de su cliente y observar si está de acuerdo o comprendiendo lo que usted está diciendo.</i></p> <p><i>Evitar llevar la mirada de arriba abajo, ya que lo haremos sentir que le estamos haciendo una “radiografía”.</i></p>
<i>La voz</i>	<p><i>El tono de voz estará dado por la modulación (del grave al agudo), la velocidad, la entonación, el ritmo y las pausas, el ser humano tiene la capacidad de manejar su tono de voz.</i></p>

	<p><i>El hablar en un tono más bajo, puede ayudar con algunos usuarios. Puede calmar la tensión en cualquier situación.</i></p> <p><i>El tono de voz y la pronunciación que se mantenga refleja en gran medida el estado de ánimo.</i></p> <p><i>Con la voz se puede persuadir, tranquilizar u ofrecer confianza; también se puede crear un inarmónico clima, ofender o preocupar, por tanto, se debe evitar a toda costa expresar monotonía, cansancio o desinterés. Adaptar estos componentes según cada momento de la comunicación.</i></p> <p><i>Nunca se debe interrumpir a un cliente que hable, es mejor dejar que termine antes de intervenir, si está molesto practique la misma técnica y se debe hablar con tono tranquilo</i></p> <p><i>Hable en un tono calmado, firme, confortable y demostrando interés.</i></p>
<p><i>La expresión debe reflejar</i></p>	<p><i>Cortesía: utilizar una serie de elementos corteses. La persona con quien se habla, percibirá inmediatamente una sensación de bienestar.</i></p> <p><i>Amabilidad: Sonreír de forma honesta cuando se habla, se refleja en la voz. Por ello, es importante ser correcto, amable y agradable.</i></p> <p><i>Siempre gusta escuchar más a una persona agradable que a una que no lo es. Interés: Se trata de hablar con la persona. Es necesario que al hablar se haga con un cierto entusiasmo, pero sin exagerar.</i></p> <p><i>Es imprescindible pedir disculpas por errores, equivocaciones o demoras y dar explicaciones siempre que sean necesarias, de forma completa y exacta.</i></p> <p><i>Es mejor perder varios segundos buscando una información que perder para siempre la confianza de un cliente.</i></p> <p><i>Confianza: Es evidente que un tono de voz seguro refleja conocimiento y experiencia en el tema. No hay que demostrar lo que no se sabe, así como nunca se deben dar datos equivocados o adivinar una información que podría estar alejada de la realidad.</i></p>
<p><i>Gestos en el rostro</i></p>	<p><i>Son los que realmente permiten leer el estado de ánimo de una persona.</i></p> <p><i>Mostrar una sonrisa amigable, amplia no cerrada, ya que en ocasiones pierde su encanto o puede dar sensación de ser falsa.</i></p> <p><i>No confundir la sonrisa con la risa abierta o carcajada. –</i></p> <p><i>No fruncir el entrecejo, ya que da sensación de desconfianza. –</i></p>

	<i>El rostro transmite información de tipo emocional. Las emociones básicas tienden a representarse de la misma forma en todas las culturas.</i>
<i>Las manos</i>	<p><i>Se debe evitar frotarse las manos sin cesar o manipular objetos (un bolígrafo, un catálogo etc.), pues el cliente notará nerviosismo.</i></p> <p><i>Se aconseja relajar el movimiento de las manos para enfatizar, nunca señale a menos que se trate de una orientación. el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.</i></p> <p><i>Las manos se encargan de exteriorizar el estado de ánimo, ya que expresan fácilmente los estados del inconsciente del individuo.</i></p>
<i>Presentación e Higiene Personal</i>	<p><i>Se debe proyecta una imagen agradable al cliente. El orden y la limpieza personal es importante.</i></p> <p><i>Para todo el personal, los zapatos deben lucir siempre bien lustrados.</i></p> <p><i>El personal debe presentarse vestido con ropa limpia, planchada, todos los botones en su lugar.</i></p> <p><i>El cabello debe siempre lucir con una apariencia de limpieza, tanto para hombres como mujeres. Un buen corte de cabello refleja una buena apariencia.</i></p> <p><i>Los caballeros deben considerar el cuidado con esmero en la afeitada diaria. Si usa barba o bigote, este debe ser recortado en forma ordenada y aseado diariamente. - Evitar el uso excesivo de accesorios y maquillaje.</i></p>

Comunicación Verbal

- *Saludar al vecino con calidez. (Sonría), Con Cara amable, buena actitud , Buenos días, buenas tardes, Bienvenido*
- *Cortesía: Siéntese por favor, espere un momento, soy Benito en que puedo ayudarlo*
- *Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.*
- *Averigüe en qué le puede servir. Procesamiento de la solicitud: se procesa el servicio o trámite requerido por el Usuario*
- *Escuchar de manera atenta al cliente*
- *Ser precisos, evitar tecnicismos (términos sofisticados) términos legales refranes o palabras demasiado rebuscadas y hacer bromas aunque el cliente sea conocido. Uso de un lenguaje claro y sencillo.*
- *Trate al cliente preferiblemente de Usted, esto da seriedad y altura al servicio.*
- *NO utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, cariño, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al usuario irrespetado. Como parte del canal presencial*
- *No omitir detalles en la información requerida, preguntar amablemente si todo está claro*
- *No expresar sentimientos negativos (verbales o corporales); opiniones contrarias; evitar decir No y omitir críticas destructivas.*
- *Pensar antes de hablar.*
- *Tratar que el cliente sea concreto es decir con lo que quiere*
- *Hacer preguntas abiertas.*
- *Siempre Hacerlo sentir importante.*
- *Cierre: Despedida, Gracias por venir, fue un gusto atenderle*

CONFLICTO: *Situación de antagonismo u oposición que resulta problemática y de difícil gestión. Apuro, situación de difícil salida. - Situación conflictiva: es aquella situación en la que se puede ver en peligro la sensibilidad de alguna de las partes (empleado-cliente).*

MANEJO DE CONFLICTOS

Criterios para determinar un conflicto - Cliente molesto por mala resolución. - Por no tener los documentos inscrito en el tiempo establecido. - Por haber recibido información incorrecta de los trámites. - Por fallas en los equipos informáticos o por caídas en el sistema. - Por trato preferencial. - Entre otros que se puedan presentar.

RESOLUCION DE CONFLICTOS 3 Ps

orden	TRES Ps	
1	PERSONA (Los Protagonistas)	<i>¿Quién o quienes participan? Directa o indirectamente. ¿Cuántas personas están implicadas?</i>
		<i>¿Quién o quienes tienen liderazgo?</i>
		<i>¿Cuáles son las bases de influencia y poder?</i>
		<i>¿Qué tipo de alianzas y coaliciones existen?</i>
		<i>¿Cómo perciben el problema? Y como lo describen</i>
		<i>¿Cómo les afecta?</i>
		<i>¿Cuáles son sus emociones y sentimientos? ¿Qué opinión tienen?</i>
		<i>¿Qué intensidad alcanzan?</i>
		<i>¿Qué soluciones sugieren?</i>
		<i>¿Qué necesidades e intereses representan?</i>
		<i>¿Cómo se puede replantear la situación para mejorar la relación?</i>
2	PROCESO	<i>Modo en que un problema o conflicto se desarrolla</i>
		<i>Tiempo transcurrido</i>
		<i>Quién influye</i>
		<i>Quién tiene la voz</i>
		<i>Como intentan resolverlo</i>
		<i>La intensidad que tiene (observar si ha perdido la capacidad de escucharse y entenderse)</i>
		<i>Quiénes intervienen en la relación de poder (económico, acceso de recursos, control)</i>
3	PROBLEMA	<i>Es el hecho de divergencia</i>
		<i>Identificar que tipo de conflicto es</i>
		<i>Fuentes principales del conflicto</i>
		<i>¿Qué quieren las partes en el conflicto</i>
		<i>Interés para identificar los intereses la pregunta es ¿Por qué?</i>

Sinergia:

Sinergia significa cooperación, y es un término de origen griego, "synergía", que significa "trabajando en conjunto". La sinergia es un trabajo o un esfuerzo para realizar una determinada tarea muy compleja, y conseguir alcanzar el éxito al final. La sinergia es el momento en el que el todo es mayor que la suma de las partes, por tanto, existe un rendimiento mayor o una mayor efectividad que si se actúa por separado.

El contexto de sinergia surgió por primera vez en el ámbito religioso, tal como lo establecía San Pablo en sus epístolas, es el resultado del trabajo entre el hombre y Dios. Tan solo en el año 1925, el término fue utilizado en un contexto no teológico con la teoría general de sistemas propuesta por el biólogo alemán, Ludwig Von Bertalanffy ya que un sistema consiste básicamente en un conjunto de elementos que se relacionan entre si con el fin de lograr uno o más objetivos.

La sinergia es cuando dos objetos, o incluso dos personas, actúan de la misma manera para conseguir un objetivo determinado. Este término se utiliza también para hablar de las parejas y los diferentes niveles de amistad, donde las personas se esfuerzan mucho para que la relación funcione y las dos partes hacen lo mismo.

*La sinergia es el concurso de activo y concentrado de varios órganos para realizar una función y, dicho término se puede observar en diferentes contextos todo depende de que se desea expresar. En la fisiología o en la biología, la sinergia es el **acto en el que varios órganos o músculos se mueven con el mismo fin, con el mismo objetivo**, por ejemplo: gracias a la sinergia entre los órganos del ser humano es que este puede respirar, comer, etcétera..*

*En matemáticas, específicamente en **la teoría de sistemas**, la sinergia es la convergencia de las partes de un todo que pretenden conseguir el mismo resultado. En medicina, **el efecto sinérgico** es la interacción entre los fármacos o los medicamentos donde se obtiene un resultado diferente del que se podría haber alcanzado si estos medicamentos fuesen suministrados de manera independiente.*

Empatía

es la capacidad que tiene una persona de percibir los pensamientos y las emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social. Además consiste en entender a una persona desde su punto de vista en vez del propio, o en experimentar indirectamente los sentimientos y percepciones del otro. La empatía no implica en sí misma motivación de ser una ayuda; sin embargo, puede volverse una base para la solidaridad o angustia personal, lo que podría resultar en una reacción. En [psicoterapia](#), la empatía se puede dar por parte del terapeuta, siendo un camino para comprender tanto al paciente, como sus afectos, sus motivaciones, o sus comportamientos y resultados



Municipalidad de Nebaj

Departamento del Quiché



EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NEBAJ, DEL DEPARTAMENTO DE QUICHÉ,

CERTIFICA: Tener a la vista el libro de Actas de Sesiones Extraordinarias del Concejo Municipal, Autorizado por la Contraloría General de Cuentas, donde aparece el acta número 07-2022 de fecha diecisiete de marzo del año dos mil veintidós; que en su punto conducente dice:

“**TERCERO:** El señor Alcalde Municipal, con apoyo del Director de Recursos Humanos presenten al Honorable Concejo Municipal, el Código de Ética de la Municipalidad de Nebaj, departamento de Quiché, el cual está dirigido para empleados, servidores y funcionarios municipales que atienden a los vecinos en la Municipalidad de Nebaj, Quiché con el objetivo general de normar la conducta ética de los servidores públicos y dotarlos de las herramientas en el ejercicio de sus funciones, para prevenir hechos que afecten los intereses del Estado y de la Municipalidad de Nebaj, Quiché, esto de conformidad a lo establecido en la Constitución Política y demás leyes de la materia. Continúan presentando los principios éticos, los valores de los servidores públicos, las conductas éticas de los servidores públicos, prohibiciones, impedimentos por razones de las funciones y finalmente las sanciones que contiene el código en mención, esto para la satisfacción del cliente por ser el pilar fundamental de los servicios, el cual requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar. Por lo que el señor Alcalde Municipal, somete a consideración del Concejo Municipal la aprobación o improbación del presente punto referente al Código de Ética de la Municipalidad de Nebaj. **CONSIDERANDO:** que es competencia del Concejo Municipal el establecimiento, planificación, reglamentación, programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales, así como las decisiones sobre las modalidades institucionales para la prestación, teniendo siempre en cuenta la preeminencia de los intereses públicos. **POR TANTO:** El Honorable Concejo Municipal después de una amplia deliberación y discusión, en uso de las facultades conferidas por la ley, por unanimidad votos emite el siguiente **ACUERDO MUNICIPAL:** I) Dar total aprobación al Código de Ética de la Municipalidad de Nebaj, departamento de Quiché. II) Se ordena al Director de Recursos Humanos la socialización del presente código a las diferentes dependencias de la Municipalidad de Nebaj, para su conocimiento para que posteriormente cada funcionario y empleado municipal sea evaluado sobre el presente código. III) Este acuerdo es de efecto inmediato. IV) Certifique a donde corresponda para los efectos legales.”

Aparecen las firmas correspondientes

Y PARA LOS USOS Y EFECTOS LEGALES CORRESPONDIENTES, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN UNA HOJA MEMBRETADA TAMAÑO OFICIO, EN LA POBLACIÓN DE NEBAJ, DEL DEPARTAMENTO DE QUICHÉ, EL SEIS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS.


Diego Fernando Guzmán de León
Secretario Municipal




Vc. Bc. Caspar Santiago Santiago
Alcalde Municipal Accidental Interino



Tú Muni Trabajando y Tú Apoyando

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

ICUTÉ BRENDA, Estudio Grado de Efectividad en los Compromisos en los Acuerdos de Paz respecto a la modernización de la Administración Pública en el tema de la Profesionalización y Dignificación de los Servidores Públicos y la Necesidad de Creación del Código de Ética del Funcionario Público, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, 2006

DECRETO EJECUTIVO No. 35 – 2009. Código de Conducta Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo, Nicaragua , 2006

RAMÍREZ ARTAVIA JUVENAL, Ética, Moral Y Valores En El Funcionario Público, Dirección General Servicio Civil

TELEINAP, Modulo I, Origen y Definición de la Ética y Moral

Cuadros comparativos entre comunicación verbal y no verbal | Cuadro Comparativo

la comunicacion: CUADRO COMPARATIVO DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL
(maritzaortiz2013.blogspot.com)

Significado de Sinergia (Qué es, Concepto y Definición) - Significados

Empatía - Wikipedia, la enciclopedia libre

Comunicación asertiva: qué es y cómo desarrollarla (universia.net)