



CÓDIGO DE ÉTICA

**DEL INSTITUTO TÉCNICO DE
CAPACITACIÓN Y
PRODUCTIVIDAD -INTECAP-**



INDICE

Carta del Gerente.....	1
Acuerdo de Gerencia.....	3
Conceptos Básicos.....	5
Ética.....	5
Código de Ética	5
Objetivo.....	6
Alcance.....	6
Valores Institucionales	6
Integridad	6
Innovación	6
Identidad Nacional.....	7
Compromiso	7
Principios Éticos	7
Con el país	8
Con el cliente.....	8
Con la Institución	9
Con nuestros compañeros.....	10
Con otras organizaciones	10
Cumplimiento	10
Incumplimiento.....	11
Procedimiento para reportes	11
Comité de Ética.....	12
Funciones.....	12
Integración.....	12
Nombramiento	12
Otras normas	13
Vigencia.....	14
Anexo.....	15



Estimados colaboradores:

El presente Código de Ética, hace referencia a los pilares fundamentales que deben guiar y orientar la búsqueda permanente de la excelencia y del reconocimiento de la comunidad sobre el liderazgo que el INTECAP desempeña en la capacitación del recurso humano y en la prestación de servicios de asistencia técnica, por cuanto que la observancia de los principios y valores humanos fundamentales en él incluidos, hará que la actuación y conducta de todos y cada uno de los que nos desempeñamos en la Institución nos distinga en la sociedad guatemalteca y en la comunidad internacional.

Al hacer entrega del presente Código, los exhorto a que lo adopten como una guía, claro reflejo de nuestra cultura de servicio a la comunidad guatemalteca; como máxima expresión de nuestro compromiso permanente por resguardar la excelencia institucional con magníficas prácticas éticas y morales. En esa medida, su observancia en el desempeño de nuestras funciones diarias, nos permitirá hacer un aporte significativo al crecimiento del INTECAP y a la excelencia de los servicios que presta.

De antemano, agradezco la observancia de este Código en la convivencia diaria con nuestros clientes y compañeros, para fortalecer el prestigio del INTECAP.

Los invito a que cada uno continúe siendo responsable, manteniendo los más altos grados de integridad y honestidad en nuestro entorno de servicio y la sociedad para que mantengamos nuestro prestigio de ser una Institución



confiable, ética, transparente, con principios, valores y respeto hacia las personas.

Atentamente,

Gerente



Acuerdo No. GE-031-2009

LA GERENCIA DEL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD –INTECAP-

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 17-72 del Congreso de la República, Ley Orgánica del INTECAP, en su artículo 23, numeral 1., establece que entre otras atribuciones de la Gerencia, están las de organizar, coordinar, ordenar y controlar las labores generales de sus dependencias y del personal.

CONSIDERANDO:

Que por su parte, el artículo 22 de la Ley Orgánica del INTECAP citada, en la parte final, estipula que el Gerente es responsable ante la Junta Directiva, de la buena administración y marcha del Instituto, y de la formación, preparación y eficiencia del personal.

CONSIDERANDO:

Que el resguardo de los deberes éticos reflejados en la conducta de cada uno de los servidores del INTECAP, constituye uno de los medios idóneos e indispensables para desarrollar una cultura de servicio de excelencia en las actividades administrativas, de capacitación, certificación, asistencia técnica y tecnológica que brinda la Institución, efecto para el cual, es necesario emitir disposiciones que privilegien los valores institucionales y los principios éticos para con el país, la institución, los compañeros, el cliente y con



otras organizaciones de parte de cada uno de los servidores del INTECAP.

POR TANTO:

Esta Gerencia, con base en lo considerado, artículos 22, 23 numeral 1., de la Ley Orgánica del INTECAP, contenida en el Decreto 17-72 del Congreso de la República,

ACUERDA:

Emitir el siguiente,

**CÓDIGO DE ÉTICA DEL INSTITUTO TÉCNICO DE
CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD -INTECAP-**



CÓDIGO DE ÉTICA

Las autoridades del INTECAP aprobaron el presente **CÓDIGO DE ÉTICA**, con el convencimiento firme de que la conducta fundamentada en la observancia de valores humanos y de los propios de la Institución, por parte de cada una de las personas que laboran en el INTECAP y sus proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales, son fundamentales para mantener una cultura de servicio de excelencia en todas las actividades administrativas, de capacitación y asistencia técnica.

CONCEPTOS BÁSICOS

ÉTICA

La ética rige los deberes y valores básicos esenciales que han de guiar la conducta del ser humano. Incluye los deberes con la sociedad, con el cliente, con nuestros colegas y con nosotros mismos.

CODIGO DE ETICA

El Código de Ética es el conjunto de principios intrínsecos del ser humano que guían y cimientan el deber, el ser y el actuar de las personas que prestan servicios a favor del INTECAP.



OBJETIVO

Propugnar permanentemente porque la integridad del personal de la Institución y de nuestros proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales, se refleje en la excelencia de los servicios que presta el INTECAP, con la convicción de que con actos éticos mantendremos el posicionamiento institucional al más alto nivel.

ALCANCE

El presente Código de Ética, es aplicable a todas las personas que laboran en el INTECAP y a los proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales que contrate el INTECAP.

VALORES INSTITUCIONALES

Son guías en el ser y actuar de los servidores del INTECAP, para alcanzar la visión y misión. Estos valores deben ser conocidos y practicados por todas las personas que prestan servicios a favor del INTECAP, siendo los siguientes, los cuales se interpretan así:

- **Integridad:** Actuamos justa y correctamente, haciendo el bien. Todo servicio, atención y trabajo es de respeto a las personas, leyes y normas. Con ética y autenticidad realizamos nuestras labores de forma honesta y ejemplar.
- **Innovación:** Valorizamos el talento humano que genera soluciones originales, creativas y exitosas.



Superamos lo cotidiano y somos modelo marcando diferencia positiva de calidad. Somos satisfactores permanentes y estamos adelante de cualquier necesidad.

- **Identidad Nacional:** Con orgullo por nuestro país, en el INTECAP trabajamos con fe y por convicción de engrandecer y desarrollar a Guatemala y a sus habitantes. En forma personal y social defendemos y exaltamos nuestra identidad nacional.
- **Compromiso:** Un compromiso en el INTECAP es una misión a cumplir con resultados superiores a los esperados. Aplicando los valores institucionales y los satisfactores de calidad, puntualidad, responsabilidad, ética, comunicación, trabajo en equipo y productividad, brindamos bienestar a las personas, a las empresas y a nuestra patria Guatemala.

PRINCIPIOS ÉTICOS

La especial naturaleza y funciones del INTECAP, exige que cada una de las personas que prestan servicios a favor del INTECAP, sirvan con estricto apego a los valores institucionales; principios éticos y de probidad contenidos en diversos documentos como Contrato, Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Recursos Humanos, Catálogo de Competencias Genéricas y Metodológicas, Manual de Normas Gráficas; y en las demás normas, regulaciones y procedimientos aplicables en el INTECAP, reflejados como sigue:



Todas las personas que laboran para el INTECAP y los proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales del INTECAP, permanentemente deben:

1. CON EL PAÍS

- 1.1 Contribuir al engrandecimiento y desarrollo del país.
- 1.2 Mantener el respeto por nuestra patria e identidad nacional.

2. CON EL CLIENTE

- 2.1 Mantener una conducta ética y profesional, desempeñando diligentemente las funciones o actividades asignadas.
- 2.2 Actualizar continuamente sus competencias, con el objeto de contar con las capacidades necesarias para garantizar la calidad de sus servicios.
- 2.3 Respetar el tiempo de los clientes, prestando un servicio pronto y efectivo.
- 2.4 Cumplir siempre con los compromisos adquiridos.
- 2.5 Mantener una actitud de calidad en el servicio, cuidando que las acciones, gestos, palabras y conducta muestren la responsabilidad, cortesía, efectividad y consistencia que nuestra cultura de servicio fija como estándares.
- 2.6 Atender activamente los requerimientos de los clientes, para proporcionar información completa, veraz y oportuna, de los servicios disponibles en el INTECAP.
- 2.7 Respetar la dignidad e igualdad de las personas y las empresas que atendemos.
- 2.8 Resguardar los bienes y documentos proporcionados por los clientes.



- 2.9 Comunicarse cortésmente por cualquier medio, evidenciando que en el INTECAP estamos dispuestos a servir

3. CON LA INSTITUCIÓN

- 3.1 Salvaguardar el prestigio e integridad del INTECAP, absteniéndose de proporcionar información que no sea de su competencia.
- 3.2 Dar cumplimiento a las Leyes aplicables en el INTECAP.
- 3.3 Eficientar el cumplimiento de las funciones o actividades encomendadas o asignadas.
- 3.4 Privilegiar los intereses del INTECAP, en caso de conflicto con intereses laborales y/o profesionales.
- 3.5 Propugnar el uso adecuado y racional de los vehículos, equipos, mobiliario, software, Internet, papelería, útiles y demás bienes del INTECAP.
- 3.6 Mantener desempeño activo, proactivo, positivo y en condiciones psico-físicas normales.
- 3.7 Dignificar la institución, cuidando su imagen personal.
- 3.8 Evitar la realización de actividades, asesorías o negocios que compitan o que entren en conflicto con los intereses del INTECAP.
- 3.9 Evitar utilizar tiempo normal del servicio y recursos del INTECAP para atender intereses o asuntos ajenos a su relación de servicios.
- 3.10 Canalizar por Gerencia observando las líneas de mando toda donación u ofrecimiento de colaboración, absteniéndose de recibir con carácter personal estas.



4. CON NUESTROS COMPAÑEROS

- 4.1 Respetar la dignidad y el valor de las personas, actuando con integridad, confianza, lealtad y reconocimiento, sin incurrir en discriminación alguna por género, cultura, ideología, raza, religión, etc..
- 4.2 Mantener actitud de servicio, cortesía, eficiencia, respeto mutuo, colaboración y trabajo en equipo.
- 4.3 Respetar la privacidad.
- 4.4 Valorar a la persona humana evidenciando sus cualidades y aspectos positivos y no los defectos o deficiencias, evitando críticas, rumores, anónimos, etc. en menosprecio de la persona humana.

5. CON OTRAS ORGANIZACIONES:

- 5.1 Mantener relaciones que propicien respeto, lealtad, credibilidad y confianza, a fin de favorecer un ambiente de sana competencia.
- 5.2 Destacar o resaltar el nombre y la imagen de Institución en cualquier evento o participación con otras organizaciones.

CUMPLIMIENTO

- Cada Jefatura debe velar y ser garante de la observancia de este código. Debe hacerlo del conocimiento de todo su personal y asegurarse de que todos lo lean y lo conviertan en una práctica cotidiana en sus actividades, conducta y comportamiento ante los diferentes grupos de interés. Cada jefatura debe auditar



permanente el cumplimiento del Código en todos sus ámbitos e informar a la División de Recursos Humanos de cualquier transgresión o incumplimiento de las disposiciones de este código que puedan ameritar sanción.

INCUMPLIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA REPORTES:

- Cualquier incumplimiento a lo dispuesto en el Código de Ética, debe ser informado al Comité de Ética por cualquier medio; o mediante el Reporte de Incumplimiento (Ver Anexo), depositándolo en el buzón de Cultura de Servicio asignado en cada unidad;
- El Comité de Ética, analizará el informe o el reporte de incumplimiento determinando si procede o no la verificación de tal incumplimiento;
- Si procede la verificación administrativa el Comité de Ética solicitará cualquier información que considere pertinente;
- Con la información recabada el Comité de Ética emitirá dictamen con las recomendaciones pertinentes;
- Si la recomendación amerita una acción de mejora, se remitirá el expediente a la unidad operativa o administrativa designada en dicha recomendación;
- En caso de que se recomiende la aplicación del régimen disciplinario, se trasladará el expediente a la División de Recursos Humanos para los efectos correspondientes.



COMITÉ DE ÉTICA

FUNCIONES:

Corresponderá al Comité de Ética las siguientes funciones:

- Establecer administrativamente la veracidad de las denuncias de faltas a los principios del Código de Ética;
- Emitir recomendaciones en todos los casos planteados;
- Rendir los informes que se requieran en cuando a la observancia ó inobservancia al Código de Ética;
- Proponer los cambios que estime pertinentes al Código de Ética.

INTEGRACIÓN:

El Comité de Ética estará integrado de la siguiente manera:

- Un Representante de la División de Recursos Humanos, quien coordina;
- Un Representante de Jefaturas de primer nivel de la Operación;
- Un Representante del Departamento de Imagen Institucional.

NOMBRAMIENTO:

Los miembros del Comité de Ética serán nombrados oficialmente por la Gerencia.



El nombramiento es a plazo indefinido, siempre y cuando se tenga la calidad de servidor del INTECAP, sujeto a sustitución en cualquier tiempo conforme lo disponga la Gerencia.


El Comité de Ética podrá requerir apoyo de cualquier dependencia o servidor del INTECAP que estime necesario para resolver de mejor manera casos concretos específicos, apoyo que deberá prestarse en forma obligatoria.

OTRAS NORMAS

Las disposiciones del presente Código de Ética, no excluyen la observancia de otras disposiciones aplicables. Forma parte de este Código el anexo "Reporte de Incumplimiento al Código de Ética".



ANEXO

 <p>Instituto Técnico de Capacitación y Productividad</p>	REPORTE DE INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA	REFERENCIA: (Uso exclusivo del Comité de Ética)
Descripción del Incumplimiento (Describe claramente el incumplimiento, involucrados, fecha y lugar, destaque hechos y no opiniones personales)	FECHA: Principio Ético e inciso de referencia (Anote específicamente el título e inciso de referencia que es sujeto de incumplimiento)	
Nombre del responsable del reporte:	Firma:	
Agradecemos su interés por el cumplimiento del Código de Ética en beneficio del INTECAP, y reiteramos nuestro compromiso de confidencialidad de la información proporcionada. <p style="text-align: right;">COMITÉ DE ÉTICA</p>		