

INDICE

1. Datos de Identificación	4
2. Resumen del Proyecto	5
3. Antecedentes	5
4. Fundamentación.....	9
5. Definición del Problema o necesidad de abordar	10
6. Tema o temas prioritarios en el que se enmarca	10
7. Destinatarios directos e indirectos.....	10
8. Objetivos	11
9. Propuesta de Trabajo	11
10. Cronograma	15
11. Seguimiento y Monitoreo.....	19
12. Articulaciones con programas y proyectos a nivel institucional, jurisdiccional y nacional.....	19
13. Conclusiones.....	20
14. Recomendaciones.....	21
15. Referencias	22

Introducción

La Administración Pública es el escenario institucional donde el Estado mediante sus funcionarios y representantes despliega y desarrolla un sinnúmero de acciones, actividades, responsabilidades y funciones, con el objetivo último de otorgar y proveer el bienestar y progreso colectivo a los ciudadanos y la población en general.

En el cumplimiento de estos objetivos el Estado actúa mediante toda una estructura institucional y de empleados o servidores que actúan en su nombre, gestionando o realizando acciones de diversa índole, cumpliendo funciones y responsabilidades y asumiendo decisiones que implican en su mayoría la prestación o provisión de servicios públicos básicos, así como la ejecución de obras e infraestructura de carácter social y económica.

La rectitud, servicio a los intereses de la sociedad y la rectitud en el ejercicio de la función pública son los principios y valores que el Estado y la sociedad deben imponer a todo aquel que accede a un cargo público. Un estado social democrático requiere para su consolidación y desarrollo, de la preservación de valores, el cual sólo será posible, al menos en los inicios de la construcción y desarrollo de nuevos valores éticos en la gestión pública.

En esta visión, este trabajo propone la **elaboración de un Código de Ética** para funcionarios de la Defensoría del Pueblo, donde se establezcan los valores y principios que permitan incorporar y fortalecer actitudes y prácticas éticas en el cumplimiento de las tareas de cada funcionario de la institución, de tal forma que se garanticen la transparencia, la ética institucional y el buen servicio público que se espera de las instituciones del Estado.

1. Datos de Identificación del Proyecto

1.1. Título del Proyecto:

Elaboración de un Código de Ética para la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay.

1.2. Institución Responsable:

Defensoría del Pueblo.

1.3. Localidad:

Asunción e interior del País (Delegaciones de la Defensoría del Pueblo)

1.4. Jurisdicción:

Capital de la República del Paraguay

2. Resumen del proyecto

Este proyecto de mejora institucional consiste en la elaboración del Código de Ética para funcionarios de la Defensoría del Pueblo, en el marco de las condiciones establecidas en el MECIP (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay).

Para dicho fin, se determinarán los principios, valores y directrices éticas, tomando como referencia el Manual de Ética Pública, construido sobre la base de la experiencia de otros países en dicha área, mejorado con los valiosos aportes de un grupo de técnicos de las 7 instituciones beneficiadas del Programa Umbral Paraguay en el Componente 3.

El mencionado código será realizado en conjunto con el Equipo Ético del MECIP de la Defensoría del Pueblo, quien se encargará de realizar las actividades

necesarias y requeridas para su aprobación y posterior socialización, y pueda ser implementado para el primer semestre del año 2013.

3. Antecedentes

En virtud de la Constitución Nacional de 1992, fue creada la Defensoría del Pueblo como una institución que goza de independencia, autonomía funcional y administrativa. Así mismo se instaura constitucionalmente la figura del Defensor del Pueblo, quien es un comisionado parlamentario cuyas funciones son la defensa de los derechos humanos, la canalización de reclamos populares y la protección de los intereses comunitarios. (Artículos 276 y 277 C.N.).

La Misión de la Defensoría del Pueblo, es la de coadyuvar a la vigencia de los Derechos Humanos en el Paraguay, logrando canalizar efectivamente los reclamos populares de los ciudadanos que recurren a la misma, o a través de las intervenciones de oficio en los casos de vulneración de derechos, la protección de los intereses difusos. Igualmente en cumplimiento a lo dispuesto por las leyes 838/96 y 3603/08 de víctimas e hijos de víctimas de violación de Derechos Humanos. Recibe tramita y en su caso, dictamina sobre las solicitudes de indemnización a víctimas y familiares. Así mismo, en cumplimiento a la ley 4013/10 recibir solicitudes de declaración de objeción de conciencia. La Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación es la de contribuir a la vigencia de los DDHH en el Paraguay. Mantener vigente la memoria histórica a través de la difusión del informe final de la Comisión de Verdad, Justicia y Reparación y la búsqueda permanente de los detenidos desaparecidos.

La Visión, la Defensoría del Pueblo es una institución autónoma, conocida por todos los ciudadanos/as, reconocida por todas las instituciones del Estado sin trabas para el ejercicio de sus funciones y con recursos para poder cumplirlas.

El Defensor del Pueblo es nombrado por mayoría de dos tercios de la Cámara de Diputados, de una terna propuesta por la Cámara de Senadores. Dura cinco años en sus funciones, coincidentes con el período del Congreso y podrá ser reelecto.

Durante su mandato no podrá formar parte de ningún poder del Estado ni ejercer actividad político partidaria alguna. (Artículo 278 C.N.)

En la actualidad el Defensor del Pueblo, es el Abogado Manuel María Páez Monges.

Según la Ley 631/1995 “Orgánica de la Defensoría del Pueblo”, en caso de ausencia temporal o vacancia definitiva del Defensor, lo sustituirá el Defensor del Pueblo Adjunto, quien será nombrado por el mismo procedimiento que el titular. (Artículo 6).

Los deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo están contemplados en la Constitución Nacional (Artículo 279) y en la Ley 631/1995 “Orgánica de la Defensoría del Pueblo” (Artículo 10).

Los derechos tutelados por la Defensoría del Pueblo, son todos aquellos comprendidos y reconocidos en la Constitución Nacional, en los Tratados Internacionales y en las Leyes de la Nación.

La Ley 1626/2000 “De la Función Pública” regula la situación jurídica de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

La Ley 1535/1999 “De la Administración Financiera del Estado” concede a la Defensoría del Pueblo autonomía presupuestaria.

Ley N° 838/96 Que indemniza a víctimas de violaciones de Derechos Humanos de 1954 a 1989.

Ley N° 3.603/08 que modifica la Ley N° 838/96 Que indemniza a víctimas de violaciones de Derechos Humanos de 1954 a 1989.

Decreto N° 3.138/09 Por la cual se declara de prioridad Nacional los objetivos del Programa para la Protección y Reparación de los Derechos Humanos, a cargo de la Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación, dependiente de la Defensoría del Pueblo.

La Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación, fue establecida por Resolución N° 179/09 de la Defensoría del Pueblo, con el propósito de continuar el trabajo entregado por la comisión de Verdad y Justicia en el informe final “Anive Hagua Oiko”.

Ley N° 4.013/10 Que reglamenta el Ejercicio del Derecho a la Objeción de Conciencia al Servicio Militar Obligatorio y establece el Servicio Civil Sustitutivo al mismo en beneficio de la Población Civil.

La administración de los recursos de ésta institución, al igual que las demás entidades que reciben aportes del Estado, está sujeta a la inquisición de la Contraloría General de la República.

La Defensoría del Pueblo, de acuerdo a sus funciones y atribuciones puede igualmente recibir e investigar denuncias, quejas y reclamos por violaciones de los Derechos Humanos reconocidos en la Constitución Nacional, en los Tratados Internacionales y en las Leyes, aún cuando tales violaciones sean cometidas por personas que actúen en ejercicio de funciones oficiales.

Por todo lo mencionado precedentemente, se puede observar que la Defensoría del Pueblo, ha crecido como institución y en consecuencia necesita de funcionarios más capacitados, comprometidos y con valores éticos para así ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

Marco Legal complementario

Algunas normas encontradas que hacen al tema ético público, se citan a continuación:

- Convención Interamericana contra la corrupción-1996.
- Convención de las NNUU contra la corrupción-2004.
- Ley 1.535/99 de Administración Financiera del Estado.
- Ley 1.626/00 de la Función Pública.

4. Fundamentación

En la actualidad, en las instituciones públicas, existen funcionarios que adoptan una serie de vicios, actitudes antiéticas o antivalores, esto impide que se opere con la máxima eficiencia y se alcancen los objetivos propuestos. Esta situación propicia que las instituciones públicas sean vistas como lentas, ineficaces e ineficientes, lo que a su vez genera que la ciudadanía pierda la confianza en el Estado.

A su vez la corrupción se instala cada día más dentro de las instituciones públicas, como consecuencia de las fallas de control y supervisión. Para prevenir la corrupción se requiere de una combinación de mecanismos interrelacionados para poder enfocar hacia el éxito.

En este contexto, el compromiso de la ética en el ámbito público cobra mayor importancia, teniendo en cuenta que algunos gobernantes y funcionarios practican conductas inmorales y antiéticas. Es necesario que la entidad cree mecanismos para el fomento de la ética.

Es necesario fomentar los valores dentro de la institución y que en consecuencia los funcionarios puedan aumentar el bien que puedan hacer y permitir que otros también lo hagan.

La Defensoría del Pueblo se debe a la ciudadanía, (recurrentes), como servidores públicos, la obligación es de ofrecer lo mejor a la población, con un mejor servicio a través de funcionarios responsables, comprometidos y con sólidos criterios de conducta ética.

En tal sentido, se propone elaborar un de Código de Ética, el cual contemple una serie de normas que regularán y regirán de una manera concreta y específica el desempeño de los funcionarios, desde una perspectiva más ética que jurídica.

5. Definición del problema o necesidad a abordar

Ausencia de un Código de Ética para los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

6. Temas prioritarios en el que se enmarca

Existe un retraso en el avance del proceso de transparentar la gestión en la Defensoría del Pueblo.

La puesta en marcha del MECIP (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay) cuenta como uno de sus productos al Código de Ética Institucional.

7. Destinatarios directos e indirectos

Directos son los que se benefician del proyecto en forma primaria. Para este proyecto serán los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, quienes tendrán a su alcance un marco de conducta y una herramienta que les servirá para guiar su comportamiento en el aspecto laboral.

Indirectos son quienes obtienen ventajas a largo plazo del uso de los servicios creados por el proyecto. En este caso es la población en general, ya que la institución contará a través del Código de Ética, con funcionarios más aptos y más honestos para la realización de su misión.

- Directos: 207 personas.
- Indirectos: Ciudadanía nacional.

8. Objetivos

8.1. General:

Elaborar un Código de Ética para funcionarios de la Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay.

8.2. Específicos:

- Definir los valores, principios y directrices éticas que contendrá el proyecto del Código de Ética a ser elaborado.
- Diagnosticar la situación del funcionariado, con relación a la identificación con los valores éticos.
- Formulación del Código de Ética.
- Socializar el Código de Ética para el cambio social.

9. Propuesta de trabajo

El objeto de este trabajo radica en plantear y elaborar el Código de Ética para los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, según el Manual de Ética Pública construido en base a la experiencia de otros países dentro del Programa Umbral Paraguay en el Componente 3.

Los datos serán extraídos de diferentes mesas de trabajo para consensuar los valores, principios y directrices éticas que contiene el documento, que será presentado al Equipo MECIP de la institución.

Plan de Actividades Estratégicas

1º. Constitución de un Comité de Gestión para elaboración del Código Ética: deberá estar formado por representantes de la Direcciones Generales, Asesoría Jurídica, Departamento de RRHH y otras áreas que se entienda oportuno su inserción para realizar aportes significativos en cuanto a los valores y principios que se definan para la institución. En el mismo marco definir una persona que actuará como consultor, coordinador o secretario y se encargará de establecer un calendario de actividades para el desarrollo, revisión y consenso sobre el documento final, así como propondrá la metodología a ser utilizada para la sensibilización, discusión de los avances del proyecto junto al Comité de elaboración del Código de Ética.

2º. Definición del calendario de reuniones del Comité de Gestión para elaboración del Código de Ética: se definirá el calendario anual de reuniones a realizarse para la elaboración del Código de Ética, el calendario debe ser remitido a los integrantes del Comité encargado de la elaboración, para que los mismos tengan pleno conocimiento del plan de trabajo a ser ejecutado. Los debates que se realicen en las mencionadas reuniones definirán el documento final a ser implementado por la Institución.

3º. Definición de facultades del Comité de Elaboración para el Código de Ética: en este marco se define elaborar el Código de Ética y constituirse en la instancia para consulta, recepción de comentarios y sugerencias mientras dure el proceso de elaboración del Código de Ética. Se recomienda ofrecer un canal de comunicación directa con el comité encargado, para que los demás funcionarios puedan realizar un aporte interesante. El medio pudiera ser un correo electrónico, un buzón de sugerencias, un número de teléfono.

4º. Definir la Estrategia de Comunicación: aunque el documento se encuentre en proceso de elaboración y aprobación, será conveniente informar e invitar a los funcionarios a participar. Se puede promover la comunicación del proyecto por ejes temáticos los contenidos desarrollados para su verificación. Se recomienda que la estrategia de comunicación se encuentre a cargo del área de comunicación o recursos humanos de la institución.

5º. Código Borrador o Proyecto de Código: los objetivos de dicha actividad son establecer los principios éticos y las normas de comportamiento o conductas que deben regir las relaciones internas y/o externas de todos los funcionarios de la Institución, independientemente de sus facultades o responsabilidades o de la jerarquía establecida en el organigrama de la Institución, para ello se define claramente los objetivos del Código, y la adopción de un código Borrador mientras dure la etapa de elaboración y aprobación para su implementación.

6º. Definición del Contenido, actualización y revisión: se realizará dicha actividad de forma muy básica, pues en un Código de Ética debe enfocarse a la misión y valores Institucionales. Debe decir la visión institucional respecto a la conducta interna de los empleados y/o colaboradores, así como respecto a la relación con los usuarios que demanden el servicio. El contenido será actualizado y revisado quincenalmente como forma de atender a las necesidades de la Institución en razón del invariable proceso de cambio de la sociedad actual.

7º. Evaluación del Código Borrador o Proyecto de Código: concluido el documento es oportuno enviar a todos los niveles directivos y gerenciales para discusión y retroalimentación por parte de los funcionarios de la alta gerencia, pues ellos forman parte del proceso y, así, se comprometan a fomentar la cultura institucional a través de su ejemplo, su conducta.

8º. Revisión del Código Borrador con el Comité de Gestión del Código de Ética: Llegado el momento que el Comité de Elaboración del Código de Ética deberá evaluar los comentarios y sugerencias presentadas. Es muy importante que la redacción del documento final sea clara, objetiva y directa, para la comprensión del significado de cada contenido o conducta esperada. Elaborar un glosario de términos es una alternativa para aclarar los conceptos.

9º. Aprobación del Código de Ética: Elevar el documento aprobado por el comité elaborador, a la máxima autoridad para su aprobación final, al Dr. Manuel María Páez Monges, Defensor del Pueblo.

10º. Socialización del Código de Ética Institucional: presentación del documento a los funcionarios en general. El objetivo principal es que los funcionarios se pongan de acuerdo con lo que es planteado en el Código y que prometan cumplir con los estándares al firmar una copia del documento.

La institución deberá poner el documento a disposición de los usuarios interno y externo a través de:

1. página web demostrando así la postura ética y transparente.
2. promocionar el Código a través de la impresión del documento para distribuirlo al público a que va dirigido;
3. asociar su promoción a conferencias o reuniones de trabajo, capacitando, especialmente, a los funcionarios de alta gerencia, pues estos pueden convertirse en gestores del Código en sus respectivas áreas de trabajo.
4. promoción de un evento de firma de honor para consolidar el compromiso con lo que fue establecido en el documento.

11º. Compromiso de la Alta Gerencia sobre el Código: para que el documento no sea letra muerta, los altos gerentes de la Institución deben asumir el compromiso de tutelar el código en sus respectivos equipos de trabajo, para que

de esta manera se conviertan en interlocutores de su contenido, utilizándose estrategias sencillas para mantener vivo el Código Institucional.

10. Cronograma

Nº	Actividades	Tiempo (meses - año 2016)					
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Constitución del Comité de Ética encargado de la elaboración del Código de Ética.	■					
2	Definición del Calendario de Reuniones		■				
3	Definición de facultades del Comité encargado de la elaboración del Código de Ética.		■	■	■		
4	Definir la Estrategia de Comunicación.			■	■		
5	Culminación del Código Borrador				■	■	
6	Definición del Contenido, actualización, y revisión.					■	
7	Evaluación del Código Borrador o Proyecto de Código					■	
8	Revisión del Código Borrador con el Comité encargado de la elaboración del Código de Ética.						■
9	Aprobación del Código de Ética						■
10	Socialización del Código de ética Institucional y compromiso de la alta gerencia con el Código.						■

11. Seguimiento y monitoreo

El seguimiento y monitoreo del proyecto de implementación del Código de Ética de la Defensoría del Pueblo, estará a cargo del Departamento de Recursos Humanos, con el apoyo del Equipo Técnico MECIP (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay) a través de los registros aplicables, diseñados en formularios para la realización de observaciones estructuradas, informes de entrevistas, planillas de socialización de los talleres, entre otros.

En forma permanente se estará remitiendo a la máxima autoridad y al equipo directivo de las actas generadas en el desarrollo de las actividades.

12. Articulaciones con programas y proyectos a nivel institucional, jurisdiccional y nacional.

El proyecto de mejora institucional que pretende la elaboración e implementación de un código de ética para la Defensoría del Pueblo, se realiza en el marco del Programa MECIP que se encuentra en proceso de implementación en la institución. El MECIP promueve el establecimiento de principio y valores en la instituciones del Estado, uno de los componentes del Programa MECIP es el de “Ambiente de Control” dicho componente define el estándar: acuerdos y compromisos éticos, que define la creación de las condiciones favorables para el funcionamiento de control interno, mediante la regulación del comportamiento de todos los funcionarios de las instituciones del Estado, en torno a los principios esenciales de la función administrativa de la entidad.

El Programa que sustenta la elaboración del Código de Ética, MECIP, proclama el establecimiento de forma consensuada y participativa con los funcionarios de todos los niveles, los referentes éticos orientadores del accionar administrativo de la Institución, definiendo normas internas, políticas, mecanismos equitativos y transparentes de ingreso, desarrollo, evaluación en el desempeño de la función pública, dichos fundamentos se apoyan en la autorregulación y el autocontrol que las mismas instituciones pueden realizar sobre sí mismas ejecutando los

componentes del programa, para ello se basan en los principios y valores de control vinculados, como ser la moralidad, igualdad y la imparcialidad.

El MECIP se constituye en los cimientos más sólidos para la consecución de los objetivos que pretende este proyecto de mejora institucional, pues los ejes estratégicos en los cuales se enmarca son la Formalización de las Actividades Económicas, y ***la Lucha contra la corrupción y la Impunidad***.

13. Conclusiones

Como se ha mencionado precedentemente, este proyecto de mejora institucional beneficiará no solo a institución sino a la vez a la población en general que acude a prestar los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo.

Si bien el Código de Ética es uno de los productos como resultado de la actividades desarrolladas dentro de los componentes del MECIP (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay), cabe mencionar que la misma está siendo implementada dentro de la Defensoría del Pueblo en forma pausada, por diferentes inconvenientes que se presentaron para su implementación, sin embargo actualmente sigue su curso, y este proyecto, servirá de aporte para agilizar la implementación del mismo mediante un trabajo en conjunto con el equipo de ética del MECIP.

Con la implementación del Código de Ética dentro de la Defensoría del Pueblo, se pretende que orienten y fortalezcan los objetivos institucionales de la siguiente manera:

- regular los comportamientos de las personas dentro de sus funciones o cargos.
- Mejorar el relacionamiento entre los funcionarios de la institución.
- Asumir una conducta con valores, principios y directrices éticas.
- Ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.
- Apostar siempre por la honestidad, evitando cualquier tipo de corrupción.

- Identificarse con la institución buscando el logro de los objetivos propuestos.

14. Recomendaciones

Se recomienda desarrollar programas de acción continua para el efectivo cumplimiento de las finalidades dispuestas por el Código de Ética.

Una vez elaborado el Código de Ética de la Institución se propone la creación de una dependencia que sirva como una oficina de Ética Institucional de la Defensoría del Pueblo, que tenga por objetivo principal la implementación del Código de Ética de la Defensoría de la República del Paraguay. Constituyéndose así en un soporte técnico para los órganos del Código de Ética, buscando siempre un mejor servicio, confiable y ético, contribuyendo con la existencia sustentable en sólidos valores y virtudes éticas, indispensables para la credibilidad y confianza en el sistema de justicia de la República del Paraguay, respondiendo y orientando a los profesionales o usuarios que realicen consultas sobre la interpretación y aplicación del Código de Ética.

También tendrán por objeto recibir, diligenciar y registrar las denuncias y consultas éticas, además de investigar los hechos alegados en las denuncias éticas, Promoviendo de igual manera la instauración de reconocimientos especiales a favor de aquellos funcionarios que hayan dignificado la función pública dentro de la institución.

Se recomienda de la misma manera el establecimiento de políticas para presentación del Código a los nuevos funcionarios de la Institución en el proceso de inducción laboral, de tal manera que las personas que se integran a la institución deben recibir un Código impreso al firmar el contrato de trabajo, convirtiéndose en una muy buena oportunidad para que el área de RRHH aclare dudas respecto al contenido y las conductas esperadas de los colaboradores. Este

será el momento de ofrecer a los nuevos funcionarios la posibilidad de firma de un compromiso formal a los contenidos del Código.

En la práctica los Códigos deben intervenir en la regulación de las relaciones del personal, para que no exista discriminación entre ellos, fomentando la conducta honesta de los empleados incentivando la conducta digna, de acuerdo a los patrones éticos de la sociedad y del ambiente de trabajo, creando la cordialidad de trato, la confianza, el respeto, independientemente de la posición jerárquica.

15. Referencias Bibliográficas

- Manual del Implementación del MECIP (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay)
- Manual de Ética Pública – Programa Umbral Paraguay
- Códigos de Ética de otras instituciones públicas del Paraguay.
- Internet.



Defensoría del Pueblo

I- MISIÓN

La misión fundamental de la Defensoría del Pueblo es la de coadyuvar a la vigencia de los Derechos Humanos en el Paraguay, logrando canalizar efectivamente los reclamos populares de los ciudadanos que recurren a la misma, o a través de las intervenciones de oficio en los casos de vulneración de derechos, la protección de los intereses difusos. Igualmente en cumplimiento a lo dispuesto por las leyes 838/96 y 3603/08 de víctimas e hijos de víctimas de violación de Derechos Humanos. Recibe tramita y en su caso, dictamina sobre las solicitudes de indemnización a víctimas y familiares. Así mismo, en cumplimiento a la ley 4013/10 recibir solicitudes de declaración de objeción de conciencia. La Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación es la de contribuir a la vigencia de los DDHH en el Paraguay. Mantener vigente la memoria histórica a través de la difusión del informe final de la Comisión de Verdad, Justicia y Reparación y la búsqueda permanente de los detenidos desaparecidos.

II- PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios éticos son las normas morales que actúan sobre el fuero interno y los criterios de conductas de las personas sobre la forma correcta de relacionarse con los otros y el mundo.

Nuestros principios éticos son:

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Nuestra función pública está orientada a contribuir a la defensa de los Derechos Humanos, canalización de los reclamos populares, defensa de los derechos humanos y protección de los interés comunitarios.
- Informamos al Congreso Nacional, Ministerio de Hacienda y a la ciudadanía los resultados de nuestra gestión.
- La principal riqueza de la Defensoría del Pueblo es su talento humano.
- El servidor público está al servicio de la ciudadanía.

- La participación de todos los actores constituye un valor fundamental en la construcción de la ciudadanía y del capital social, en todos los ámbitos de gestión de la Defensoría del Pueblo.
- La utilización transparente de los recursos públicos y la rendición de cuentas a la sociedad.
- La preservación de la vida en todas sus formas y el respeto a la diversidad.

III- VALORES ÉTICOS

Por valores éticos se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que consideramos altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Nuestros valores éticos son:

TRANSPARENCIA

Hacer públicas las actuaciones y estar abiertos a la observación de terceros.
Suministramos información amplia y suficiente a todos los funcionarios sobre la marcha de los procesos de la gestión institucional y rendimos cuentas al Congreso Nacional, Ministerio de Hacienda y a la ciudadanía sobre los resultados de nuestras funciones y sobre nuestra ejecución presupuestaria.

RESPONSABILIDAD

Capacidad de reconocer y hacerse cargo de las propias acciones.
Reconocemos las consecuencias de nuestras actuaciones y de sus impactos en los demás y en la Institución; evaluamos esas consecuencias y tomamos las medidas correctivas pertinentes para alcanzar los objetivos institucionales; y reparamos en los casos de equivocaciones.

HONESTIDAD

Respetar, cuidar y proteger los bienes públicos.

Utilizamos los bienes y recursos del Estado exclusivamente para el desempeño de nuestra función pública; respetamos los bienes públicos, los protegemos y cuidamos para que permanentemente estén destinados a satisfacer necesidades de la colectividad.

SERVICIO

Satisfacer las necesidades de los recurrentes con eficiencia y amabilidad.

Atendemos los requerimientos de los recurrentes de la Defensoría del Pueblo con eficiencia, amabilidad, calidez y celeridad, buscando satisfacer sus necesidades.

IMPARCIALIDAD

Actuar sin favoritismos ni discriminaciones.

Tomamos decisiones basados en hechos y argumentos verificables, sin dar tratamiento especial de ninguna índole.

COHERENCIA

Convertir nuestros enunciados en actuaciones.

Actuamos de manera congruente con lo que decimos, de manera que cumplimos nuestros compromisos y promesas

RESPECTO

Reconocer la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

Reconocemos el derecho de los demás a tener su propia opinión y aceptamos las distintas formas de ser del otro.

COMPROMISO

Asumir los proyectos y propósitos institucionales como propios.

Somos partícipes de la misión, visión y de los proyectos institucionales de la Defensoría del Pueblo, de manera que en nuestro desempeño como funcionarios

orientamos todas las actividades al logro de sus objetivos con eficiencia y responsabilidad.

PARTICIPACIÓN

Interrelacionarse con otros para llevar a cabo actividades conjuntas.

Promovemos la vinculación activa de la ciudadanía en el control social de las entidades estatales y de nuestra propia gestión.

SOLIDARIDAD

Adhesión y apoyo a las causas del bienestar general.

Apoyamos y colaboramos con la gestión de las entidades públicas con el fin de salvaguardar los recursos del Estado en beneficio del bien común. Promovemos el trabajo en equipo y apoyamos a nuestros compañeros en su realización personal y profesional.

IDONEIDAD

Competencia técnica, legal y moral, es condición para el acceso y ejercicio de la función pública.

Propiciamos la carrera profesional basada en la evaluación de desempeño y de los reconocimientos de los títulos, méritos, aptitudes y actitudes.

EFICIENCIA

Aptitud y actitud para lograr resultados con la máxima calidad posible y con la mayor economía de recursos.

Optimizamos los recursos disponibles de la Defensoría del Pueblo, para el logro de los fines institucionales, evitando la duplicación de esfuerzos y creando sinergia para incrementar la capacidad de acción de la institución.

COLABORACIÓN

Disposición, apropiación y ejecución de acciones conjuntas con el propósito de lograr un resultado participativo

Propiciamos espacios de análisis y reflexión con todos los funcionarios que conforman la Defensoría del Pueblo, a fin de posibilitar un trabajo participativo e incluyente en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

IV- DIRECTRICES ÉTICAS

Las Directrices son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la entidad y los funcionarios públicos con cada uno de sus grupos de interés, para poner en práctica los valores y principios éticos adoptados.

Nuestras Directrices éticas son:

CON LA CIUDADANÍA

Mejoramos permanentemente la calidad y eficacia en la prestación del servicio, a través del desarrollo de mecanismos que posibiliten la participación de los beneficiarios en la orientación de nuestras políticas, planes y programas; simplificando para el ciudadano la realización de trámites y gestiones de nuestra competencia; brindando un trato amable y cálido en la atención al público sin distinciones o preferencias de ninguna clase; aplicando criterios de racionalidad en la gestión de nuestros recursos; y rindiendo cuentas al Congreso Nacional, al Ministerio de Hacienda y a la sociedad de nuestras actuaciones y resultados obtenidos en la administración de los bienes y recursos asignados al presupuesto de la Defensoría del Pueblo.

CON LOS FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN

En todos los procesos de gestión del talento humano de la Defensoría del Pueblo, garantizamos un trato imparcial y respetuoso a nuestros funcionarios, de manera que las decisiones se tomen en base a las necesidades propias del servicio; reconocemos el derecho de todas las personas a tener su propia manera de pensar, sentir y opinar, entendiendo que la diversidad enriquece las potencialidades de la institución; promovemos la construcción de una visión compartida de todos los miembros, de manera que conjuntamente seamos

participes en el logro de los objetivos propuestos, mediante la utilización eficiente de los recursos y bienes de la institución.

CON LOS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

Garantizamos a todos los contratistas y proveedores el cumplimiento integral y real de las normativas que rigen la contratación pública, de manera que suministramos en condiciones de igualdad a todos los interesados la información necesaria para la presentación de propuestas, y tomamos las decisiones exclusivamente según las especificaciones establecidas en los pliegos y bases de condiciones; hacemos seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la calidad y oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados; y cumplimos nuestros compromisos contractuales con los contratistas, exigiendo al mismo tiempo que asuman responsabilidades ante eventuales incumplimientos.

CON OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

Promovemos la coordinación de acciones y cooperación con otras instituciones públicas, a fin de incrementar la calidad e integralidad de los servicios estatales, para lo cual respetamos las características y competencias de cada entidad, cumplimos a cabalidad los acuerdos establecidos, y suministramos información clara, veraz y oportuna para la ejecución de las acciones acordadas.

Como estrategia para contribuir en la modernización del Estado, impulsamos el aprendizaje organizacional a través de la sistematización de las buenas prácticas de la Defensoría del Pueblo, así como la socialización de las mismas con las otras entidades públicas.

CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL

En la Defensoría del Pueblo respetamos, protegemos y cuidamos los bienes públicos y los destinamos al uso exclusivo de los fines de la institución; suministramos a los órganos de control toda la información que nos requieran en tiempo y forma sobre nuestras gestiones; asumimos las consecuencias de nuestras propias acciones u omisiones; y aplicamos con diligencia las

recomendaciones que efectúen los órganos de control para el mejoramiento continuo.

CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Suministramos a todos los medios de comunicación, la información sobre los resultados de nuestras gestiones en forma veraz, completa y en igualdad de condiciones, a través de los voceros autorizados; impulsamos con los medios de comunicación el reconocimiento y la publicidad de las buenas prácticas que tienen las entidades públicas en el manejo de los recursos.

CON EL MEDIO AMBIENTE

Promovemos una cultura de responsabilidad en la Defensoría del Pueblo que desde la gestión de insumos contribuya permanentemente a la sostenibilidad medio ambiental, a través de la realización de acciones educativas sobre el tema con todos los funcionarios, la aplicación de políticas de reciclaje, ahorro y adquisición de productos no contaminantes

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES
PUBLICAS DEL PARAGUAY.**

MECIP

