



DERECHOS HUMANOS
DERECHOS DE TODOS



DEFENSORIA DEL PUEBLO

Resolución. D.P.D.G.A.F N°: 1000 2018

“POR LA CUAL SE APRUEBAN E IMPLEMENTAN LOS CODIGOS DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO”

Asunción, 19 de setiembre de 2018.-

Vista: La petición emanada de la Dirección de Planificación, dependiente de la Dirección General de Administración y Finanzas, por la cual se solicita la aprobación de los Códigos de Ética y de Buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP).-

CONSIDERANDO:

QUE, la Defensoría del Pueblo ha procedido a la adecuación documentaria a los efectos de dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP 2015), concretamente al Componente Corporativo de Control Estratégico, en su ambiente de Control, sus estándares de Acuerdos y Compromisos Éticos y Protocolos de Buen Gobierno.

QUE, en base a la experiencia y las necesidades actuales, resulta necesario establecer formalmente la aprobación e implementación de los Códigos de Ética y de Buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo, que servirán como manuales de orientación para la actuación de los funcionarios de todos los niveles de la estructura orgánica de la Institución y que dichos Códigos

QUE, dichos instrumentos han sido suficientemente socializados a todos los funcionarios tanto de la Sede Central como del Interior del país, incluso se encuentran a disposición de todos los interesados a través de la página web institucional.

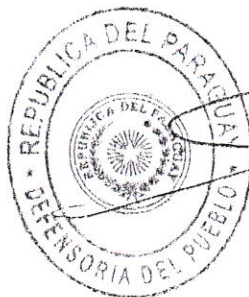
POR TANTO, en uso de sus atribuciones,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY

RESUELVE:

Art.1°.- APROBAR, los Códigos de Ética y de Buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo, conforme a los anexos que se adjuntan y forman parte de la presente Resolución.-

Art.2°.- COMUNICAR, a quien corresponda y cumplido archivar.-



ABG. MIGUEL ANGEL GODOY SERVIN
DEFENSOR DEL PUEBLO



FUNDAMENTACION DE LA NECESIDAD DE UN CODIGO DE BUEN GOBIERNO

Las funciones constitucionales y legales que rigen a cada entidad, su razón de ser, constituye el punto de partida y la justificación para la existencia de un Código de Buen Gobierno, dentro de lo cual se incluye como aspecto fundamental, el velar y procurar por el buen uso de los recursos públicos.

PRESENTACION

La Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay presenta el Código de Buen Gobierno, como un instrumento que establece pautas de acción tendientes a mejorar la transparencia y fortalecer la eficiencia en el cumplimiento de sus fines y objetivos, promueve la cultura de la participación y el compromiso corresponsable de toda la sociedad y en particular de la comunidad.

La Defensoría del Pueblo, en su interacción con la ciudadanía, asociaciones, instituciones públicas y de la sociedad civil, entre otras, ha iniciado un proceso de construcción de políticas tendientes a fortalecer la confianza mutua, con criterios de honestidad y transparencia en la gestión gubernamental. En este afán, se halla hoy en un momento de análisis y revisión de su cultura institucional, de sus políticas y prácticas de gestión, con el objetivo puesto en un cambio que incorpora la competencia, la idoneidad y la ética del talento humano, como factores claves para administrar con eficiencia, eficacia y transparencia los recursos del Estado.

En este contexto, la institución tiende a un sistema que articula y canaliza las necesidades de la población, y que requiere principalmente de un compromiso, público, que avale la responsabilidad social, que implica por una parte, la adhesión particular a ser responsables de nuestros actos, a dar respuestas sobre el gerenciamiento social, a rendir cuentas de los hechos, respetando, sin coacción alguna, los derechos de los otros, con el claro objetivo de priorizar el bien común. Y por otro, un compromiso fundado en un marco de referencia para gestionar la ética e institucionalizarla en la tarea cotidiana de cada uno de los servidores. El servidor público debe comunicar a la sociedad el resultado de sus acciones. Esto no será posible si no hacemos visibles los logros y las debilidades resultantes de la ejecución de los planes y proyectos.

El presente código constituye un compromiso público con la sociedad y un referente de la cultura institucional renovada, orientada a administrar la educación como un bien público al servicio de todos y como un derecho humano fundamental.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

1.- Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

2.- Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las instituciones, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública.

3.- Código de Ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la Institución. Está conformado por los Principios y Valores que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo funcionario público de la Institución debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

4.- Comité de Ética y Buen Gobierno: Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y el facultado en el tema de la prevención y manejo de los Conflictos de Intereses dentro de la Institución.

5.- Comité de Ética: Instancia encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para Instituciones del Estado, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la



función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía, por parte de todos los funcionarios públicos de la Institución.

6.- Conflicto de Intereses: Situación en virtud de la cual un funcionario público, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

7.- Gestionar: Hacer diligencias o acciones que garanticen la administración eficiente de un negocio o proyecto, y que conduzcan a logro del objetivo propuesto.

8.- Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de:

- a) Su competencia e idoneidad para administrar la Institución en el logro de los objetivos estratégicos- eficiencia y eficacia-;
- b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular- integridad-;
- y c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos- transparencia-.

9.- Gobierno Corporativo: Manera en que las Instituciones son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético institucional.

Grupos de Interés: Personas, grupos o Instituciones sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

Políticas: Directrices, lineamientos u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y estratégicos de la Institución, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo.

Rendición de Cuentas: Deber ético de todo funcionario público que administre bienes públicos, de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una Institución pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: Forma de hacer visible la función pública, ejecutándola de acuerdo con las normas constitucionales y legales, aceptando y facilitando que la gestión sea observada en forma directa por los grupos de interés; implica el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valores Éticos: Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.



DEFENSORIA DEL PUEBLO

DERECHOS HUMANOS
DERECHOS DE TODOS

LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN

Identificación y naturaleza

Artículo 1. La DEFENSORIA DEL PUEBLO es una institución pública creada mediante la ley No.631/95, regida por la Constitución y por las leyes de la República del Paraguay.

Compromiso con los objetivos misionales de la institución

Artículo 2. El DEFENSOR DEL PUEBLO y su equipo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos misionales, que la Constitución y la ley han definido para LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

Principios éticos

Artículo 3. Los principios éticos de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO son:

1. El interés general prevalece sobre el interés particular.
2. Los bienes públicos son sagrados.
3. La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
4. La función primordial del funcionario público es servir a la ciudadanía.
5. La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.

Valores institucionales

Artículo 4. Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión son:

- Transparencia
- Integridad
- Responsabilidad
- Servicio
- Respeto
- Equidad.

GRUPOS DE INTERÉS DE LA INSTITUCIÓN

Artículo 5. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, los contratistas, los organismos de control, las otras instituciones públicas, sus funcionarios públicos, los gremios económicos y las organizaciones sociales.

POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION DE LA INSTITUCION

DIRECTIVOS RESPONSABLES DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 6. Se consideran directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente código de buen gobierno, El Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Adjunto y los Directores Generales.

Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con los fines del Estado



DEFENSORIA DEL PUEBLO

DERECHOS HUMANOS
DE TODOS

Artículo 7. La Defensoría del Pueblo, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal, la defensa de los Derechos Humanos. De conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Para cumplir con tal cometido, el Defensor del Pueblo y su equipo directivo se comprometen a administrar la institución bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población: para ello podrá llevar a cabo las siguientes prácticas:

- Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
- Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
- Ejecutar eficientemente su plan estratégico.

Compromiso con la Gestión

Artículo 8. El Defensor del Pueblo y su equipo de Directores Generales, y Directores se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública en el ejercicio de su cargo.

Responsabilidad con el acto de Delegación

Artículo 9. Cuando el Defensor del Pueblo o algún miembro autorizado del equipo directivo deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumieron al ser parte del sector público, de modo que fijará por escrito claramente los derechos y obligaciones del Delegado.

POLITICAS DE RELACION CON LOS ORGANOS DE CONTROL EXTERNO.

Artículo 10. El órgano de control y vigilancia externo es la Contraloría General de la Republica (CGR). Por otra parte, la institución está sujeta al control social de la ciudadanía.

POLITICA FRENTE AL CONTROL EXTERNO DE LA INSTITUCION.

Artículo 11. El Defensor del Pueblo y su equipo directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran; en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor, igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION DE LA INSTITUCION POLITICAS PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO POLITICAS PARA LA GESTION ETICA

Compromiso con la integridad

Artículo 12.- EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y SUS DIRECTIVOS, manifiestan su clara disposición a autorregularse en el ejercicio de la función pública que les corresponde; para lo cual se comprometen a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Nacional, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, basada en principios y valores éticos, frente a todos sus grupos de interés.

COMPROMISO PARA LA PROMOCION DE LAS PRACTICAS ETICAS

Artículo 13. EL DEFENSOR DEL PUEBLO, se compromete a promover prácticas éticas como estrategia de lucha contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus funcionarios públicos y contratistas. La institución se compromete a emitir, promover y gestionar la adopción de políticas, prácticas y acciones éticas por parte de todo el conjunto de su funcionariado así como a sus proveedores y



DERECHOS HUMANOS
DERECHOS DE TODOS



DEFENSORIA DEL PUEBLO

contratistas, vinculando a la Contraloría General de la República y a la sociedad civil en las acciones pertinentes que se programen para la consolidación de una gestión íntegra y transparente. En el desarrollo de esta política de promoción de prácticas éticas, la institución vinculará a la ciudadanía por medio del apoyo a las contralorías ciudadanas para el control social de la gestión.

Acciones para la integridad y la transparencia

Artículo 14. EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y SUS DIRECTIVOS, están en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- d. Denunciar las conductas irregulares de sus funcionarios, tanto para que las instituciones competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus funcionarios;
- e. Capacitar a los funcionarios de todos los niveles en materia de ética pública y responsabilidad social;
- f. Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía y demás grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la institución;
- g. Hacer de la contratación estatal un proceso basado estrictamente en el cumplimiento de la ley y normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente código de buen gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Colaboración interinstitucional en la promoción de prácticas éticas

Artículo 15. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Compromiso en la protección de la propiedad intelectual y derechos de autor

Artículo 16. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO velará porque se respeten las normas sobre protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la institución se compromete a excluir de la institución el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano

Artículo 17. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los derechos y deberes constitucionales para garantizar la justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la Institución propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Administración, bien sea como funcionarios públicos o como contratistas.



DEFENSORIA DEL PUEBLO

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACION

Compromiso con la comunicación pública

Artículo 18. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la institución, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con las políticas de comunicación que se establezcan.

Compromiso con la comunicación organizacional

Artículo 19. La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios públicos de la institución; para ello la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Compromiso de confidencialidad

Artículo 20. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se compromete a controlar y verificar de manera permanente que los funcionarios públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Institución no sea publicada o conocida por terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Institución para sus propios intereses.

Compromiso con la circulación y divulgación de la información

Artículo 21. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se compromete a establecer una política de información hacia sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información institucional llegue a ellos de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Compromiso con el gobierno en línea

Artículo 22. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se compromete a poner especial interés en la aplicación efectiva del gobierno en línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para implementar y/o mantener actualizada la página web de la institución con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, plan estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la institución presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Institución, entre otros.

POLITICA DE CALIDAD

Compromiso con la calidad

Artículo 23. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se compromete a orientar su gestión a la generación de bienes y/o servicios de calidad para la comunidad; para cual promoverá la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y orientado a la mejora continua de la gestión institucional.

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

POLÍTICAS FRENTE A LA COMUNIDAD

Compromiso con la comunidad

Artículo 24. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, orientará todas sus actuaciones hacia el bienestar social de la comunidad, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en DERECHOS HUMANOS.



La institución declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, y en particular la protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la participación ciudadana y a la solidaridad.

Información y comunicación con la comunidad.

Artículo 25. Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados por la institución a los respectivos entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Institución y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la institución respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, la oficina de atención a la ciudadanía, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página web.

Compromiso con la rendición de cuentas

Artículo 26. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se compromete a realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas, con transmisión por radio y televisión, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto se compromete a poner al alcance de los interesados la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través de la página web.

Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 27. La institución instaurará una oficina de atención a la comunidad, en la cual ésta podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauran; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

Contraloría social

Artículo 28. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios suministrados por el Estado, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad con el medio ambiente

Artículo 29. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se compromete a promover y practicar una política de sostenibilidad ambiental, para lo cual realizará programas de protección de la diversidad de fauna y flora y del medio ambiente en general.

Con dicho fin, la institución se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan mecanismos de educación y promoción medioambiental con sus funcionarios y con las comunidades; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.

POLITICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE OTRO INTERES
POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES
Compromiso frente a los compromisos de intereses