



SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION

(ASOCIACIÓN HOSPICIO DE SAN JOSÉ)

SIRVIENDO AL ENFERMO A TRAVÉS DEL MUNDO

FUNDADOR (+)

Rev. FRANCIS O'LEARY, M.H.M.A

ACUERDO No. 8-2021

SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (ASOCIACION HOSPICIO DE SAN JOSE)

Guatemala, 9 de julio 2021

EL REPRESENTANTE LEGAL DE SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José)

CONSIDERANDO:

Que por jerarquía le corresponde al Representante Legal quien dirige la entidad SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José), velar por la probidad, la transparencia y la honestidad en la administración de fondos públicos y privados, siendo en consecuencia la solvencia ética personal e institucional la condición esencial para el ejercicio de dicho mandato.

CONSIDERANDO:

Que la ética se constituye como cimiento imprescindible en el ejercicio de las funciones que por ley corresponde a SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José), haciéndose necesaria la creación impulso y fortalecimiento de una cultura de respeto y práctica de los principios y valores que la fundamentan.

CONSIDERANDO:

Que SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José), fue constituida como una entidad privada, sin fines de lucro y que mediante la suscripción de convenios anuales con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, administra fondos públicos, así como fondos privados provenientes de bienhechores, actividades de recaudación y apadrinamientos; es fundamental emitir el Código que regule en forma concreta y especializada la aplicación y observancia de las normas éticas de la Institución.

POR TANTO:

Con fundamento en el Mandato General Administrativo y Judicial con representación, que actualmente se encuentra vigente.



SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION

(ASOCIACIÓN HOSPICIO DE SAN JOSÉ)

SIRVIENDO AL ENFERMO A TRAVÉS DEL MUNDO

FUNDADOR (+)

Rev. FRANCIS O'LEARY, M.H.M.A

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobación. Aprobar el Código de Ética de SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José), el cual es de aplicación obligatoria para todos los empleados y autoridades superiores de la Institución y en la ejecución de fondos públicos y privados.

Artículo 2: Vigencia. El presente Acuerdo entrará en vigencia el día siguiente de la aprobación por parte del Representante Legal de SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José).

Dado en Santa Lucía Milpas Altas, Sacatepéquez, a los nueve días del mes de julio del año dos mil veintiuno.

COMUNIQUESE.

Lic. Boris Omar Salazar Herrera
Representante Legal



**SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION
(ASOCIACIÓN HOSPICIO DE SAN JOSÉ)**

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Junio 2021

INDICE

Pág.

Contenido

Introducción.....	3
1. Ámbito de aplicación.....	4
2. Misión, visión y valores.....	4
2.1 Misión.....	4
2.2 Visión	4
2.3 Valores Institucionales	4
3. La práctica diaria de la ética.....	5
4. Relación de la institución con su personal.....	6
5. Desempeño del cargo.....	7
5.1 Uso del tiempo.....	7
5.2 Cuidado y uso de la propiedad y los objetos de valor de la Institución.....	7
5.3 Derechos de propiedad intelectual.....	7
5.4 Conocimiento y aplicación de la normal	8
5.5 Desarrollo profesional	8
5.6 Normas de presentación.....	8
5.7 Juegos de azar, rifas y loterías.....	8
5.8 Contribuciones.....	9
5.9 Actividades prohibidas	9
6. Conflicto de intereses	9
7. Sobornos y dádivas.....	10
8. Enriquecimiento ilícito	10
9. Fraude y denuncias	11
10. Regalos, atenciones sociales y otros beneficios	11
11. Atención y protocolo	11
12. Actividades políticas y asociaciones	11
13. Relaciones con el público.....	12
14. Confidencialidad y uso de información oficial.....	13
15. Salud y seguridad ocupacional	13
16. Medidas disciplinarias en caso de infracción	14
17. Aplicación del código de ética y conducta para el personal de la Institución	15

Introducción

El presente documento se constituye en una guía de comportamiento enfocada para todos los colaboradores de la Institución, por consiguiente, deben ser responsables de leer, comprender, aplicar y promover el cumplimiento de los principios que se incluyen en este Código de Ética y Conducta.

Con su trabajo diario, indirectamente el personal contribuye a que se logre la Visión y que se cumpla la Misión de la Institución, la clave de toda adopción de una decisión ética es acatar los Valores Institucionales, el Código de Ética y Conducta, el compromiso asumido para su cumplimiento y todas las leyes relacionadas que aplican a esta Institución.

El personal es totalmente responsable de su conducta y de las decisiones que adopte en el desempeño de las funciones que corresponden a su puesto de trabajo, en consecuencia, debe velar por el interés de toda la Institución, mantener una postura de servicio que propicie confianza y abstenerse de anteponer sus intereses personales.

Las tareas que se le encomienden deben realizarse de acuerdo con los valores que apliquen a la Institución y por supuesto conforme al marco legal que sea aplicable. Su conducta también implica medir el posible impacto que sus palabras y acciones puedan tener para la Institución y su imagen ante la sociedad guatemalteca, para lo cual debe considerarse que la conducta fuera del trabajo se constituye en la vida privada de cada uno, sin embargo, el personal que labora en la Institución debe dar el ejemplo, actuando correctamente tanto a nivel laboral como a nivel personal.

1. **Ámbito de aplicación**

Los comportamientos y actitudes descritos en el presente Código de Ética y Conducta y sus anexos deberán ser observados por todo el personal que labora para SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José).

2. **Misión, visión y valores**

2.1 **Misión**

Somos una Asociación no Gubernamental sin fines de lucro, que brinda atención integral a niños, adolescentes y adultos que viven con VIH y pacientes con enfermedades comunes atendidos en el servicio social; proporcionando una mejor calidad de vida y una inserción adecuada a la sociedad.

2.2 **Visión**

Ser una Institución que brinde tratamiento integral a personas con VIH y reducir el impacto de la pandemia a través de información, educación y prevención dirigida a población vulnerable y en general.

2.3 **Valores Institucionales**

La Institución siempre está en la búsqueda de la excelencia en sus resultados y de forjar relaciones perdurables basadas en la confianza. Esta excelencia se realiza al vivir con intensidad los valores de:

Solidaridad

Valor consistente en guardar y promover la fraternidad y unidad institucional.

Inclusión

Se basa en la existencia de igualdad en lo que respecta al acceso al servicio de atención de servicio de salud en general.

Transparencia

Todas las actitudes y acciones del personal de Institución responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por lo que la transparencia se debe reflejar con coherencia en el desempeño de las funciones asignadas, respecto a lo que se piensa, se dice y se hace.

Confiabilidad

Se constituye en la probabilidad de que un equipo o sistema opere sin falla por un determinado período de tiempo, bajo condiciones de operación previamente establecidas.

Responsabilidad

Todas las funciones y tareas asignadas al personal de la Institución, se deben cumplir efectiva y oportunamente con disciplina, respeto, profesionalismo y trabajo en equipo.

Eficiencia

Se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

3. La práctica diaria de la ética

El personal de la Institución debe asumir la responsabilidad de leer, comprender, aplicar y promover el cumplimiento de los principios del presente Código de Ética y Conducta.

Las tareas que se le encomienden deben realizarse de acuerdo con los Valores Institucionales y lo que el marco legal establezca. Su conducta también implica pensar en el posible impacto que sus palabras y acciones puedan tener para la Institución y su credibilidad.

Si se presenta un asunto ético, debe acudir a su superior inmediato o al siguiente nivel jerárquico para recibir asesoría e identificar los próximos pasos. Si se entera de actos ilegales o de alguna infracción al presente Código, tiene la obligación de informar a su superior inmediato o a las autoridades superiores.

La conducta fuera del trabajo es un asunto privado. Sin embargo, el personal que labora en la Institución debe dar el ejemplo, actuando correctamente y acatando las leyes en su vida profesional y personal.

El rol del personal que labora en la Institución

El personal de la Institución deberá demostrar su compromiso y liderazgo respetando el presente Código y, en particular, se espera que:

- a) Sea un ejemplo de los valores institucionales;
- b) Actúe como promotor de la ética en su entorno;
- c) Asesore al personal a su cargo para resolver dilemas éticos;
- d) Mantenga buena comunicación y relaciones de trabajo abiertas y positivas;
- e) Respete la equidad y la diversidad en todas sus dimensiones;
- f) Reconozca la excelencia y promueva el desarrollo personal y profesional;
- g) Preste un servicio eficiente, responsable, equitativo e integral a los usuarios de salud.

4. Relación de la institución con su personal

La Institución reconoce la integridad y el profesionalismo de su personal como una ventaja competitiva, por lo que promueve el ambiente apropiado para su desarrollo socioeconómico y educativo integral. Busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, que permita al personal, canalizar su potencial y su creatividad.

- ✓ Dar cumplimiento a las leyes y regulaciones laborales.
- ✓ Crear un ambiente laboral que respete las diferencias y opiniones, prohibiendo todo tipo de acoso y discriminación, en todas sus formas.
- ✓ Implementar acciones que promuevan la ética, la integridad y faciliten el combate a la corrupción.
- ✓ Velar por la seguridad de su personal y de sus instalaciones.
- ✓ Proteger la salud ocupacional de su personal y el medio ambiente.
- ✓ Definir, comunicar y hacer cumplir las políticas y reglamentos internos de la Institución.

5. Desempeño del cargo

5.1 Uso del tiempo

El personal de la Institución debe emplear su tiempo de trabajo, únicamente para dar cumplimiento a las funciones de su cargo o comisión, y debe adoptar criterios de optimización, racionalidad y ahorro.

Se abstendrá de organizar o promover reuniones en horas laborales, que interrumpan el desempeño normal de sus labores o el funcionamiento total o parcial de las oficinas, reduciendo el tiempo de trabajo, salvo el caso de que tales reuniones sean convocadas por los superiores para tratar asuntos de interés a beneficio de la institución.

5.2 Cuidado y uso de la propiedad y los objetos de valor de la Institución

El empleado de la Institución debe hacer uso responsable de los bienes y objetos de valor, propiedad de la Institución que estén bajo su cargo. Si algo se pierde, se daña o es robado, el empleado debe informar inmediatamente de lo sucedido a su superior inmediato quien deberá informar a la Administración General para que realice las diligencias administrativas que correspondan.

Al mencionar propiedad incluye, pero no se limita a: vehículos, uniformes, distintivos, credenciales, expedientes y documentos, equipos y material de oficina, computadoras, software, equipos de video y aparatos de telecomunicaciones.

5.3 Derechos de propiedad intelectual

Todo lo que el personal de la Institución que cree, diseñe, desarrolle o produzca en el cumplimiento de su trabajo es propiedad exclusiva de la Institución, por ejemplo: programas informáticos, instrumentos electrónicos, métodos de trabajo, formularios y evaluación de sistema, en virtud que son propiedad de la Institución y por consiguiente el personal de la institución no puede promoverlos ni venderlos con su nombre aun cuando los hayan perfeccionado o modificado fuera de sus horas de trabajo. Si lo hiciera, estaría infringiendo leyes de Propiedad Intelectual.

5.4 Conocimiento y aplicación de la normal

El personal de la Institución debe conocer, respetar, cumplir y mantener conocimiento actualizado sobre las leyes, reglamentos y normatividad aplicable para el desempeño de sus funciones.

5.5 Desarrollo profesional

El personal de la Institución debe buscar de manera permanente su actualización y formación profesional y de sus colaboradores para el mejoramiento del desempeño. Por su parte, la Institución, por medio del Departamento de Recursos Humanos, promoverá la actualización y formación de su personal.

5.6 Normas de presentación

La presentación del personal de la Institución y la manera de vestir debe ser adecuada a sus funciones. Su presencia, uniformado o no, debe reflejar limpieza y ser decorosa tomando en cuenta la imagen institucional.

Cuando atienda al público ya sea en su lugar de trabajo o en las instalaciones de un usuario, su presencia debe reflejar una imagen profesional.

5.6.1 Identificación oficial

El personal de la Institución debe portar visible y decorosamente las identificaciones oficiales que establezca la Institución (carné, chalecos, pines, etc.). Se usarán exclusivamente como distintivo de autoridad en el desempeño de sus funciones o de comisiones oficiales, pero no para obtener directa o indirectamente privilegios, favores o recompensas.

5.7 Juegos de azar, rifas y loterías

Está prohibido dedicarse a juegos de azar, rifas y loterías en las instalaciones de la Institución durante el horario laboral, salvo las actividades autorizadas previamente con el objeto de recolectar fondos para obras de caridad.

5.8 Contribuciones

Es prohibido que el personal de la Institución solicite dinero y que se realicen préstamos entre sí.

5.9 Actividades prohibidas

Todo el personal de la Institución debe desempeñar su trabajo acorde con las normas éticas y los valores Institucionales establecidos y mientras ejerzan sus puestos, no podrán:

- a) Solicitar o aceptar, directa o indirectamente de los pacientes o de los usuarios de los servicios de salud, dádivas y tampoco propiciar actos de corrupción. Quienes ofrezcan, soliciten o acepten sobornos estarán sujetos a las acciones disciplinarias, civiles o penales correspondientes.
- b) Revelar información financiera, diagnóstico de pacientes y cualquier otro dato relacionado con el paciente. Los empleados que intervengan en la atención a pacientes y las personas que preparan información financiera, sólo pueden revelar dichas informaciones a sus superiores jerárquicos o a requerimiento de los tribunales de justicia, siempre que en ambos casos se trate de problemas vinculados con la atención de pacientes. La contravención a estas prohibiciones será considerada como falta grave y motivará la inmediata remoción de quienes incurran en ella, sin perjuicio de las responsabilidades penales correspondientes.

6. Conflicto de intereses

El conflicto de interés se puede dar cuando el personal de la Institución, interviene en un proceso administrativo o técnico en el que están involucrados los intereses de la Institución, sus propios intereses o los de parientes o terceras personas conocidas.

Es responsabilidad del personal de la Institución, evitar situaciones que lleven a un conflicto de interés real, potencial o percibido. Si surge un conflicto de interés real, potencial o

percibido, deberá avocarse con su superior inmediato o al siguiente nivel jerárquico, para recibir asesoría e identificar las acciones a seguir para solventarlo.

El personal de la Institución debe atender los siguientes principios:

- ✓ Ordenar sus asuntos privados de modo que impidan que surjan conflictos de interés;
- ✓ No ejercer actividades profesionales incompatibles con su responsabilidad;
- ✓ Declarar que no llevan a cabo ninguna otra actividad que sea incompatible con sus funciones públicas, o cesar dichas actividades antes de asumir su posición;
- ✓ No aprovecharse ni beneficiarse de cualquier información y documentación que sea obtenida en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades oficiales que no estén disponibles para el público.

7. Sobornos y dádivas

El personal de la Institución no debe recibir dádivas, sobornos y tampoco propiciar actos de corrupción. Quienes ofrezcan, soliciten o acepten sobornos estarán sujetos a las acciones disciplinarias, civiles o penales correspondientes.

Cualquier intento o acto de ofrecimiento de dádivas, sobornos y otros beneficios por parte de los beneficiarios y usuarios deberá ser informado inmediatamente a la Gerencia de Asuntos Internos o al superior inmediato.

Si las autoridades señaladas no han accionado como debiera corresponder y el informante comienza a recibir represalias de tipo administrativo, puede acudir a la Autoridad Superior de la Institución, para informar lo sucedido y la falta de acción de su superior inmediato.

8. Enriquecimiento ilícito

El enriquecimiento ilícito se presume cuando el aumento potencial del patrimonio del personal de la Institución no guarda congruencia con las fuentes de ingresos legales.

9. Fraude y denuncias

El personal de la Institución debe informar a su superior inmediato o a la Administración General, si tiene conocimiento de cualquier tipo de fraude a nivel interno o externo relacionado con la Institución, tales como:

- ✓ Conspirar, asesorar o entrar en acuerdo para defraudar, o dar a otra persona la oportunidad de hacerlo;
- ✓ Permitir intencionalmente que otra persona contravenga las reglas de la Institución;
- ✓ Hacer o asentar intencionalmente registros falsos en un libro u otros medios, o firmar documentos con información falsa, así como por incumplimiento de deberes o los delitos que correspondan.

10. Regalos, atenciones sociales y otros beneficios

Como regla general no se debe aceptar ningún regalo, atención social u otro beneficio a cambio de un servicio o por dejar de cumplir con sus funciones y obligaciones.

11. Atención y protocolo

En casos especiales, como seminarios, asambleas, eventos o invitaciones de organismos internacionales, embajadas; en los cuales el personal participe en representación de la Institución, puede recibir o dar por razones culturales o de protocolos materiales promocionales o presentes, así como atender las invitaciones sociales relacionadas con el evento en que participa.

En ningún caso debe recibirse obsequios que constituyan activos que incrementen el patrimonio del empleado.

12. Actividades políticas y asociaciones

La Institución reconoce y respeta el derecho que tiene su personal para participar en actividades de carácter político y asociaciones (de carácter personal, políticas, religiosas, etc.).

En estos casos, tales actividades deben ser legales y no deben interferir con los deberes y responsabilidades contraídos con la Institución, ni la deben comprometer.

Durante el ejercicio de alguna actividad política, está prohibido involucrar a la Institución, usar su nombre, símbolos, logotipos o algún otro signo que pueda relacionarla. No es permitido utilizar las instalaciones, bienes o recursos de la Institución para participar en campañas de proselitismo o cualquier actividad de apoyo a partidos políticos o para hacer contribuciones a partidos políticos, asociaciones u organizaciones de carácter político, así como a candidatos a ocupar algún puesto de elección popular.

El personal de la Institución no podrá realizar proselitismo a favor de ningún partido político, asociación u organización de carácter político durante la jornada de trabajo; sin embargo, contará con el permiso necesario para emitir su derecho a elegir a través del voto.

La Institución no se responsabiliza, en ningún caso, de la actuación de su personal en el desempeño de actividades políticas, de participación en las asociaciones o por cualquier descrédito público que derive de su relación o contacto con terceros. La eventual intervención del personal en actividades políticas, religiosas o sociales no implica, en ningún modo, una tendencia o afiliación política por parte de la Institución.

13. Relaciones con el público

El personal de la Institución debe ofrecer a los usuarios un trato cordial, equitativo y de calidad, actuando siempre con profesionalismo, estricto apego a la legislación y normatividad establecida.

Para su cumplimiento, el personal de la Institución debe garantizar:

- ✓ Un servicio confiable;

- ✓ Atención y resolución oportuna de las solicitudes y consultas de los usuarios del servicio de salud.

14. Confidencialidad y uso de información oficial

La protección de la privacidad de la información de los Usuarios y del personal de la Institución, es esencial para la integridad de la Institución y el funcionamiento de todas las operaciones que requieren la recopilación de la información personal.

El personal de la Institución debe mantener la estricta confidencialidad de toda la información recopilada por la Institución y sólo puede revelarla al propio o mismo Usuario o a su representante legal u otras entidades según lo establezca la ley, decisiones o información que no sea pública. También aplica para aquellos asuntos, políticas, decisiones e informaciones relacionadas con su trabajo, y no se puede en ningún caso utilizar la información interna en beneficio personal o de terceras personas.

El personal de la Institución no debe acceder a la información que la Institución recopile, a menos que el desempeño de sus funciones de trabajo lo requiera. Dicha información no puede ser utilizada bajo ninguna circunstancia para ventaja o beneficio del personal, sus familias o de terceros.

15. Salud y seguridad ocupacional

El personal de la Institución debe promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, libre de discriminación o acoso, en el que se puedan cumplir los objetivos tanto individuales como organizacionales. Un buen ambiente de trabajo debe ser:

Justo, igualitario y equitativo;

Seguro y saludable;

Que procure la cooperación del personal.

El personal de la Institución, mientras esté en el trabajo, debe observar las normas, reglamentos y procedimientos de seguridad e higiene establecidos para su sitio particular de trabajo. Debe informar con prontitud a su superior inmediato si ha sufrido un accidente o un daño relacionados con el trabajo o lo ha sufrido otro empleado, y notificar inmediatamente si tiene conocimiento de alguna infracción, acto criminal o negligente, o condición arriesgada o peligrosa que afecte la seguridad en el trabajo.

No se permite fumar, ni consumir sustancias de uso prohibido o bebidas alcohólicas en las instalaciones de la Institución, en horarios laborales y no laborales.

El personal es responsable de su conducta o descrédito público por el consumo de las mismas fuera del horario de trabajo.

No se permite observar, guardar, distribuir material pornográfico en equipos e instalaciones de la Institución, en horarios laborales y no laborales.

A excepción del personal de seguridad interno de la Institución, nadie podrá portar armas dentro de la institución.

16. Medidas disciplinarias en caso de infracción

El personal de la Institución que incumpla con el presente Código de Ética y Conducta, se sujetará a un proceso de investigación que puede generar acciones disciplinarias de conformidad con la normativa vigente que rija a la Institución.

Cuando el personal incurra en una infracción al presente Código y su conducta sea perjudicial para la Institución, se podrán imponer sanciones que pueden ir desde una amonestación verbal o escrita hasta el despido, sin perjuicio de cualquier acción, reclamación o sanción que resulte de la ley vigente.

Se han establecido procedimientos para asegurar que todos los casos de infracción o mala conducta por parte del personal se traten de manera justa y bajo las reglas del debido proceso.

17. Aplicación del código de ética y conducta para el personal de la Institución

Se ha depositado una gran confianza en todo el personal de la Institución con respecto al cumplimiento de sus deberes, por lo que deben adherirse al presente Código de Ética y Conducta, así como a los principios éticos, a los valores y al marco legal vigente, incluyendo las políticas institucionales que para el efecto se establezcan.

La Institución exhorta a su personal a reportar los casos de contravención de este Código para investigar de manera confidencial cualquier reporte hecho de buena fe, comprometiéndose a no tolerar ningún tipo de represalia por las denuncias o reportes presentados.

La comunicación abierta por parte del personal sin temor a consecuencias negativas es vital para la adecuada implementación de este Código. Es un deber de todos quienes laboran en la Institución, cooperar en las investigaciones internas de temas de ética.

Se han establecido diferentes canales de comunicación que el personal de la Institución puede utilizar para resolver dudas acerca del Código de Ética y realizar sugerencias, informar sobre casos de ejemplaridad donde se promuevan los valores o bien, evidenciar conductas indebidas dentro de la organización, sin exponer al personal, pero sí dando a conocer la práctica antiética cometida. Ante cualquier dilema ético solicite la asesoría de su superior inmediato o al siguiente nivel jerárquico.

Cualquier infracción cometida por el personal de la Institución debe ser inmediatamente reportada a la autoridad jerárquica superior o a la Gerencia de Asuntos Internos.

Anexo I

Comportamientos y actitudes descritos en el código de ética y conducta para el personal de SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José).

A continuación, se presentan cuadros relacionados con los comportamientos y actitudes descritos en el presente código de ética y conducta para el personal de SAINT JOSEPH'S HOSPICE ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José), con lo cual no se pretende abarcar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética, sino que se limita a plantear los principios clave que sirven como guía para el personal de la Institución. La ausencia de una determinada norma de comportamiento no significa que se apruebe una acción.

RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL

Compromiso: Actuaré con dignidad y respeto hacia mí mismo y hacia todos mis compañeros de trabajo, promoviendo un trato amable y cordial con independencia de género, raza, capacidades diferentes, edad, religión, condición social, nacionalidad o nivel jerárquico.

Debo:

- Formar y sensibilizar a mis colaboradores y compañeros sobre la importancia del trabajo en equipo.
- Fomentar conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio de atención a los pacientes internos y externos.
- Ofrecer a mis compañeros de trabajo un trato basado en el respeto mutuo, la cortesía y la equidad, sin importar la jerarquía.
- Evitar conductas y actitudes ofensivas, prepotentes o abusivas o el uso de lenguaje soez al dirigirme hacia mis compañeros, colaboradores y autoridades.

- Reconocer los méritos obtenidos por mis colaboradores y compañeros, evitando apropiarme de sus ideas o iniciativas.
- Coordinar adecuada y oportunamente los asuntos de mi competencia con las diversas áreas de la Institución involucradas en su conocimiento, trámite, resolución o seguimiento.

No debo:

- Faltar al respeto, discriminar, acosar y ofrecer un trato preferencial a mis colaboradores y compañeros de trabajo.
- Solicitar favores personales, sexuales, económicos o de cualquier índole a mis compañeros y colaboradores.
- Realizar acciones que interfieran con el desarrollo del trabajo de los demás o que los molesten (ruido, música a volumen alto, etc.).
- Presentar denuncias injustificadas o infundadas en contra de empleados de la Institución.
- Ofrecer ni realizar actos de comercio, propaganda u otros ajenos a mis responsabilidades y funciones.
- Difundir o fomentar rumores que causen a la institución incertidumbre y/o daño a las personas.

MARCO DE ACTUACIÓN

Compromiso: Actuaré con estricto apego a mi derecho dentro del ámbito de atribuciones.

Debo:

- Atender con oportunidad, diligencia y honestidad, las actividades y asuntos de mi competencia.
- Ejercer con pleno conocimiento y responsabilidad las facultades de las cuales estoy investido.
- Limitar mi actuación al ámbito de mi competencia.
- Informar de los hechos o actos que puedan constituir delitos o responsabilidades a cargo de empleados que sean competencia de otros departamentos de la Institución.

No debo:

- Excederme en el uso y ejercicio de mis facultades, ni actuar con discrecionalidad.
- Solicitar para mí o para otra persona ningún tipo de dádiva o presente derivado del ejercicio de mis facultades.
- Violar los derechos de los usuarios y de mis compañeros.
- Extorsionar o tolerar la extorsión a los usuarios de los servicios que presta la Institución.
- Alterar ni permitir la alteración de documentos oficiales.
- Retardar la atención y resolución de los asuntos de mi competencia.

Compromiso: Me conduciré bajo los principios y valores institucionales garantizando el interés de la organización, manteniendo una filosofía de servicio que propicie confianza en la sociedad y me abstendré de anteponer mis intereses personales a los de la institución.

Debo:

- Actuar con honradez en apego a la ley y a las normas establecidas por la Institución.
- Denunciar y rechazar la complicidad o ser partícipe de actos de corrupción, fraude o abuso.
- Mantener una conducta propositiva, diligente, honesta e imparcial al proporcionar los servicios.
- Excusarme de intervenir en los asuntos en los que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de la Institución.
- Orientar mi trabajo a la misión de la Institución aportando al máximo mi capacidad, conocimientos y esfuerzo, sin esperar un beneficio ajeno al que me corresponde por Ley.
- Portar la identificación oficial de la Institución en un lugar visible dentro de sus instalaciones y en el ejercicio de mis facultades, cargo o comisión fuera de las mismas.

No debo:

- Aprovechar la posición que mi cargo me confiere para obstaculizar, agilizar, retrasar u omitir cualquier tipo de procedimiento, servicio y/o trámite que me requirieran por derecho los usuarios del servicio.
- Solicitar, aceptar o condicionar para la atención y servicios institucionales que se prestan, alguna remuneración económica, gratificación, obsequios, compensaciones favores y/o bienes.
- Ser negligente, ni proporcionar de manera discrecional los servicios que brinde.

- Utilizar la identificación y documentación oficial para beneficio personal o bien para beneficiar indebidamente o perjudicar a otros.
- Realizar actos o conductas que denigren la imagen de la institución.

USO DEL TIEMPO

Compromiso: Emplearé mi tiempo de trabajo, únicamente para dar cumplimiento a las funciones de mi cargo o comisión, adoptando criterios de optimización racionalidad y ahorro.

Debo:

- Acudir puntualmente a mi área y respetar el horario de trabajo.
- Consumir mis alimentos, en su caso, únicamente en los horarios y áreas asignados para tal efecto.

No debo:

- Ausentarme de mis labores injustificadamente.
- Consumir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la Institución, ni asistir a mis labores o realizar las mismas bajo el efecto de bebidas alcohólicas o drogas.
- Utilizar los servicios de mis subalternos para fines personales o familiares.
- Realizar o participar dentro de las instalaciones de la Institución, ningún acto de comercio.

CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA NORMA

Compromiso: Conoceré, respetaré, cumpliré y me mantendré actualizado sobre las leyes, reglamentos y normatividad aplicable para el desempeño de mis funciones.

Debo:

- Fomentar el conocimiento de la norma.
- Conocer y aplicar de manera imparcial la normatividad, lineamientos y reglas que rigen mis funciones.

- Asumir una responsabilidad absoluta sobre los derechos y obligaciones relacionados con mi cargo y funciones.
- Hacer del conocimiento de las instancias competentes, cualquier incumplimiento normativo.
- Capacitarme permanentemente para mejorar el desempeño de mis funciones, siempre que no interfieran en el cumplimiento de mis responsabilidades laborales.
- Expresar a mi superior las dudas sobre los alcances de la normatividad aplicable.
- Aplicar la norma de forma imparcial, ágil y uniforme.
- Compartir mis conocimientos a mis compañeros de trabajo.
- **No debo:**
 - Interpretar la normatividad en forma subjetiva e irresponsable o para buscar beneficio personal.
 - Aplicar discrecionalmente o en forma negligente o parcial, en los asuntos de mi competencia, las disposiciones legales y los criterios normativos.
 - Incurrir en cualquier acto u omisión que implique inducir el incumplimiento de cualquier disposición legal.
 - Atribuirme o suplantar funciones en detrimento de la institución.
 - Aplicar criterios y normas no establecidas por la autoridad competente.
 - Faltar, llegar tarde o ausentarme de los cursos de capacitación.
 - Obstaculizar la capacitación de mis compañeros o subalternos.

DESARROLLO PROFESIONAL

Compromiso: Buscaré de manera permanente mi actualización y formación profesional y de mis colaboradores para el mejoramiento de nuestro desempeño.

Debo:

- Aprovechar las actividades y los programas de capacitación y desarrollo que brinde y promueva la Institución y otras instituciones, así como demostrar disposición para lograr la mejora continua en mi desempeño.

- Mantener permanentemente actualizados mis conocimientos para desarrollar mis funciones.
- Brindar las facilidades necesarias a mis colaboradores para tomar cursos de capacitación.
- Solicitar y proponer los cursos de capacitación necesarios para mi desarrollo profesional y el de mis colaboradores.
- Compartir mis conocimientos con mis compañeros y colaboradores, aportando las experiencias personales que coadyuven a la Misión de la Institución.
- Transmitir y aplicar en la mejora de mis funciones los conocimientos adquiridos a través de cursos de capacitación proporcionados por la Institución.
- No debo:
 - Dificultar el acceso de mis colaboradores a oportunidades de desarrollo académico, profesional y humano, cuando éstas no interfieran con el cumplimiento de las responsabilidades laborales.
 - Desaprovechar las oportunidades que se me presenten para actualizar mis conocimientos y elevar mi desarrollo profesional.
 - Dejar de asistir, sin causa justificada, a un curso al que estoy inscrito, debido a que estaría desperdiciando recursos de la Institución y negando a un compañero la oportunidad de mejorar su desarrollo profesional.

MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN

Compromiso: Portaré visiblemente los medios de identificación oficiales que permitan a terceros distinguirme como Servidor de la Institución.

Debo:

- Portar mi gafete en lugar visible durante la jornada de trabajo.
- Usar con orgullo y dignidad el uniforme que me identifica como servidor de la Institución.

- Vigilar que únicamente personal autorizado tenga acceso a las instalaciones de la Institución.

No debo:

- Prestar mi gafete ni alterarlo.
- Utilizar la credencial -gafete- para beneficiar o perjudicar indebidamente a terceros.
- Entrar a las instalaciones de la Institución sin gafete de identificación o utilizando el de un tercero.
- Permitir que personas no autorizadas realicen trámites ante la Institución o utilicen equipo de comunicación no permitido.
- Realizar actos o conductas que denigren la imagen de la Institución mientras me encuentre en servicio o portando el uniforme.

CONTACTO CON EL PÚBLICO, SENSIBILIDAD Y RECEPTIVIDAD

Compromiso: Ofreceré a los usuarios del servicio que brinda la institución un trato cordial, equitativo, con calidad y espíritu de servicio, actuando siempre con estricto apego a la legislación y normatividad establecida.

Debo:

- Atender y orientar con oportunidad, eficiencia, eficacia y cortesía al usuario del servicio en sus requerimientos de forma clara y precisa, de acuerdo con las disposiciones legales y normativas aplicables.
- Asegurar la continuidad y la calidad de los servicios que ofrezco al usuario del servicio.
- Actuar con honestidad y lealtad a la Institución en mi relación con el usuario del servicio.
- Demostrar en todo momento una actitud de tolerancia y respeto ante circunstancias normales y adversas.
- Proporcionar al contribuyente la información que corresponda para propiciar el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones fiscales.
- Estar atento a las necesidades y requerimientos que el contribuyente y usuario me demande, de manera respetuosa y cordial.

- Orientar al contribuyente y usuario oportuna y adecuadamente para que pueda cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos.
- Brindar mis servicios a los contribuyentes y usuarios, en forma oportuna, atenta, cortés, imparcial, eficiente y eficaz.

No debo:

- Actuar con indiferencia, prepotencia, intolerancia o negligencia hacia el contribuyente o usuario.
- Proporcionar el servicio de manera discrecional o preferencial al contribuyente o usuario.
- Obstaculizar o retrasar el trámite o servicio a mi cargo.
- Discriminar a los contribuyentes o usuarios de mis servicios por su condición económica, condición social, capacidades, sexo, raza, preferencia sexual, religiosa, forma de vestir o de manifestarse.
- Pretender un beneficio personal, económico, laboral o de cualquier otra índole con motivo de mi cargo.

CUIDADO Y USO DE LA PROPIEDAD Y LOS OBJETOS DE VALOR DE LA INSTITUCION

Compromiso: Emplearé de manera racional y productiva los recursos que me proporcione la Institución, bajo criterios de calidad, optimización y racionalidad.

Debo:

- Utilizar adecuada y eficientemente los bienes y servicios otorgados por la Institución, preservando su funcionalidad y durabilidad.
- Realizar durante el término establecido en la normatividad la comprobación de los gastos y/o recursos financieros que me sean asignados.

- Dar aviso a las instancias competentes de cualquier desviación o mal uso de los recursos.

No debo:

- Estropear o dañar los bienes e instalaciones de la Institución.
- Substraer de las oficinas los bienes y materiales que se me asignan para el desempeño de mis actividades o permitir que otras personas lo hagan.
- Utilizar los servicios contratados por la Institución para fines personales o en beneficio de terceros.
- Instalar en las computadoras de la Institución programas sin licencia o cualquier otro que no se encuentre autorizado por las unidades administrativas competentes en informática de la Institución.
- Utilizar servicios de infraestructura de cómputo y telecomunicaciones distintos a los proporcionados por la Institución sin una expresa autorización para ella del área correspondiente.
- Ausentarme de mis labores injustificadamente.
- Dar un uso inadecuado a los vehículos oficiales.

CONFIDENCIALIDAD Y USO DE INFORMACIÓN OFICIAL

Compromiso: Manejaré la información a mi cargo o a la que tenga acceso, con la debida confidencialidad y reserva, adoptando las medidas necesarias para garantizar su integridad y disponibilidad.

Debo:

- Guardar absoluta reserva respecto a la información institucional.
- Proporcionar información veraz y oportuna a las personas facultadas, o a las que conforme a la legislación aplicable tengan derecho a conocerla.
- Resguardar y proteger la información bajo mi responsabilidad.
- Conocer, respetar y aplicar la normatividad vigente en materia de información.

- Empezar cualquier acción que pueda poner en riesgo la salud y seguridad de los demás.
- Consumir alimentos, bebidas alcohólicas, ni sustancias prohibidas en mi área de trabajo.
- Asistir a mi centro de trabajo bajo la influencia de sustancias prohibidas o bebidas alcohólicas.

- Respetar en todo momento los canales oficiales establecidos para solicitar o proporcionar información.
- Enterar a la autoridad competente, los hechos de los que tenga conocimiento relacionados con el uso irregular de la información.
- Actuar con imparcialidad, cuidado y dedicación en la elaboración y preparación de la información interna.
- Vigilar y custodiar la información que ingrese y salga de mi área de trabajo, materia de mi competencia.
- Respetar la confidencialidad.

No debo:

- Extraer, modificar, alterar, reproducir, ocultar, divulgar o eliminar de manera indebida información a la que tenga acceso.
- Utilizar la información de la institución para mi propio beneficio.
- Entregar información confidencial a las unidades administrativas o usuarios no autorizados.
- Proporcionar información oficial que deba ser difundida por las áreas competentes.
- Hacer comentarios que generen rumores y/o dañen a las personas o a la institución.
- Modificar o alterar información con objeto de desvirtuar la veracidad de la misma.

CONFLICTO DE INTERESES

Compromiso: Me abstendré de anteponer mis intereses personales a los de la Institución, cuando exista la posibilidad de beneficiarme o beneficiar a un tercero.

Debo:

- Denunciar aquellos hechos ilícitos cometidos por compañeros de la Institución.
- Abstenerme de intervenir en asuntos en los que tenga un interés personal o que beneficien a terceros con los que tenga alguna relación.

No debo:

ANEXO II
COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA
Y CONDUCTA PARA EL PERSONAL DE SAINT JOSEPH'S HOSPICE
ASSOCIATION (Asociación Hospicio de San José)

Yo _____,
quien me identifico con DPI No. _____ y Número
de Identificación Tributaria _____, hago constar que:

- a) He leído el Código de Ética y Conducta para el personal de Saint Joseph'S Hospice Association (Asociación Hospicio de San José);
- b) Que comprendo en todos sus términos la Misión, Visión, Valores Institucionales y los estándares de conducta que rigen nuestra Institución;
- c) Me comprometo a cumplirlo y de abstenerme de cometer cualquier acto contrario al mismo;
- d) Crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer personal y profesionalmente.

Por tanto, expreso mi total compromiso con lo establecido en el Código de Ética y Conducta para el personal de Saint Joseph'S Hospice Association (Asociación Hospicio de San José) y a partir de este momento, me hago responsable de su observancia y cumplimiento.

Lugar y Fecha: _____

Firma: _____

Dado en Santa Lucía Milpas Altas, Sacatepéquez, el 24 de junio de 2021.