

CÓDIGO DE ÉTICA

DE LA EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL-

Actualización

GUATEMALA, JUNIO 2023

CÓDIGO DE ÉTICA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

	Elaborado por:	Revisado por jefe inmediato:	Revisado por:	Visto Bueno:	Aprobado por:
Nombre:	Leana Nicté Alvarez Valdez	Wilfredo Antonio Cuellar Fuentes	Lilian Patricia Villatoro Pérez	Jorge Luis Alfonzo Pineda	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Jefe de Recursos Humanos	Director Administrativo	Jefe de Planificación	Gerente de GUATEL	Máxima Autoridad
Fecha:	Guatemala, Junio 2023.	Guatemala, Junio 2023.	Guatemala, Junio 2023.	Guatemala, Junio 2023.	Guatemala, Junio 2023.
Firma:					Fecha aprobación:

	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Junio 2023 No. de Folios 2 de 18
---	---	--

Contenido

PRESENTACIÓN	4
1. Certificación del punto de acta de Aprobación	6
2. Marco Institucional.....	7
2.1 Misión.....	7
2.2 Visión	7
2.3 Principios y Valores	7
3. CÓDIGO DE ÉTICA DE GUATEL	9
Artículo 1. Objeto del Código.	9
Artículo 2. Ámbito de aplicación.....	9
Artículo 3. Obligatoriedad.....	9
Artículo 4. Definiciones.	9
Artículo 5. Responsabilidad.	10
Artículo 6. Denuncia de actos impropios.....	12
Artículo 7. Deberes Básicos.....	12
Artículo 8. Obligaciones Éticas.	15
Artículo 9. Sanciones o Acciones Administrativas.	15
Artículo 10. Observancia de Otras Normas.....	16
Artículo 11. Ciberética.....	16
Artículo 12. Reuniones del Comité de Ética.....	17
Artículo 13. Facultades y atribuciones del Comité.	17
Artículo 14. De la aplicación.....	17
Artículo 15. Inducción.	17



Artículo 16. Programas de Formación.	18
Artículo 17. Actualización.....	18
Artículo 18. Evaluación.	18
Artículo 19. Informes.....	18
Artículo 20. Vigencia.	18

PRESENTACIÓN

La actualización del Código de Ética de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se desarrolla a fin de contar con un marco normativo actualizado que regule las acciones éticas de los funcionarios, empleados públicos prestadores de servicios que la conforman. En el presente se establecen pautas para el accionar y la toma de decisiones de manera que, éstas se realicen con principios, valores y normas éticas indispensables para asegurar la transparencia en el comportamiento por parte de los funcionarios, empleados públicos y prestadores de servicios.

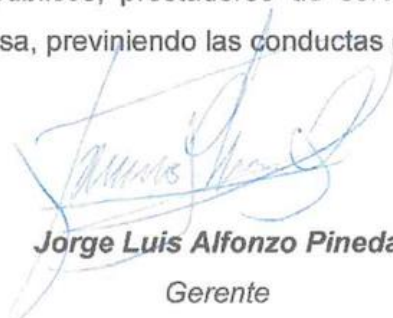
El presente documento, da a conocer el compromiso de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, con el fin de establecer un marco normativo que establece principios, valores y normas éticas, con las cuales debe conducirse el personal de la institución, a fin de establecer una cultura institucional basada en la ética humana y profesional.

En el Código de Ética convergen principios morales, éticos y legales, con la seguridad que, quienes colaboran en ella, adquieran una convicción que permita desempeñar una conducta ejemplar, para alcanzar los objetivos institucionales.

La Gerencia como parte de los programas de promoción de valores éticos dentro de la Institución, y en el marco de lo establecido en el Acuerdo Número A-004-2021 de la Contraloría General de Cuentas mediante el cual declara el año 2021 como el año de la Ética y Probidad, con el objetivo de promover valores éticos y fomentar el mejor comportamiento de probidad en todas las dependencias del Estado.

El presente Código de Ética, incluye el Acuerdo Número A-039-2023; Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, Norma No.1 Normas de Aplicación General a la Administración de la Entidades, se toma como referencia 1.1.1 Prácticas Éticas y Valores: Las prácticas éticas deben tener un alcance transversal en todas las normas, directrices y procedimientos de la entidad, acorde al diseño establecido en la normativa aplicable.

El Código de Ética tiene como propósito coadyuvar a fomentar una cultura de transparencia y eficiencia en la ejecución de las funciones dentro de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –, para alcanzar un buen desempeño profesional del personal que integra la institución, regulando así la conducta de los funcionarios, empleados públicos, prestadores de servicios y demás personas que laboran dentro de la empresa, previniendo las conductas contrarias a la moral, a la ley y las buenas costumbres.


Jorge Luis Alfonso Pineda

Gerente

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL-



1. Certificación del punto de acta de Aprobación



REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO CUARTO
ACTA 19-2023

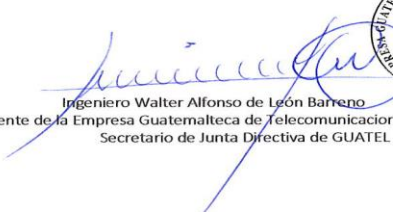
El Infrascrito secretario de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-

CERTIFICA:

Haber tenido a la vista el libro de actas de la Junta Directiva, en donde se encuentra el acta número diecinueve guion dos mil veintitrés (19-2023), correspondiente a la Sesión Ordinaria número diecinueve guion dos mil veintitrés (19-2023), celebrada el uno (1) de junio de dos mil veintitrés (2023), dentro de la cual, en el Punto cuarto, se acordó lo que en su parte resolutive literalmente dice:

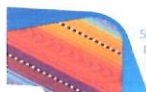
"ACUERDAN: I. APROBAR la Actualización del Código de Ética de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, que contiene las normas que deberán ser observadas por todos los funcionarios, empleados públicos y prestadores de servicios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. II. Instruir al señor Gerente para que continúe el proceso administrativo correspondiente."

Y para entregar a la Dirección Administrativa, se extiende la presente Certificación, en una (1) hoja de papel membretado de GUATEL, impresa únicamente en el anverso, la cual, sello y firma, en la ciudad de Guatemala, el uno (1) de junio de dos mil veintitrés (2023).


Ingeniero Walter Alfonso de León Barreno
Sub-Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
Secretario de Junta Directiva de GUATEL



C.c. Archivo



5ª Avenida 8-50 Zona 9
Departamento de Guatemala
PBX (502) 2461 4800
www.guatel.gob.gt



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Junio 2023
		No. de Folios 7 de 18

2. Marco Institucional

2.1 Misión

Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes, con calidad.

2.2 Visión

Para el año 2032, ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en general mediante la implementación y desarrollo de servicios tradicionales e innovadores en toda la República.

2.3 Principios y Valores

Los principios éticos son aquellos que sirven de guía para definir la manera de llevar a cabo la práctica de los valores. Los valores son las concepciones de lo deseable referente a la conducta humana y son la base que impulsa sus decisiones. Los principios y valores que rigen el actuar de los funcionarios, empleados públicos prestadores de servicios en la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL- son los siguientes:

a) Honradez

Administrar de manera transparente y de acuerdo con las normas y leyes de los entes rectores del gasto público, los ingresos provenientes por los

	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Junio 2023 No. de Folios 8 de 18
---	---	--

servicios que presta.

b) Eficiencia

Utilizar de la mejor manera y aprovechar al máximo los recursos disponibles en nuestra empresa, en el proceso de prestación de los servicios de telecomunicaciones hacia nuestros usuarios.

c) Responsabilidad social

Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.

d) Compromiso

Todo colaborador de la empresa, está entendido y comprometido de la importancia de entregar el máximo de sus capacidades en la consecución de nuestros fines y objetivos.

3. CÓDIGO DE ÉTICA DE GUATEL

Artículo 1. Objeto del Código.

Establecer y orientar los principios, valores y normas de conducta ética de los funcionarios, empleados públicos y prestadores de servicios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, con el fin de propiciar una gestión transparente, eficiente y mejorar el entorno de trabajo y la atención que se brinda a los usuarios que requieren los servicios de la Empresa.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las presentes normas de ética deberán ser observadas por todos los funcionarios, empleados públicos y prestadores de servicios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas.

Artículo 3. Obligatoriedad.

Las normas contenidas en este documento son de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios, empleados públicos y prestadores de servicios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, en lo que les fuere aplicable. En consecuencia, las autoridades, dentro de sus respectivas competencias, funciones, tareas o actividades, deberán velar por la debida observancia de éstas.

Artículo 4. Definiciones.

Para efectos del presente Código de Ética de la Empresa, establecen las definiciones siguientes:

GUATEL:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Número 14-71 del Congreso de la República, se entenderá como: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones.

Funcionario público:

Persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente, y se le remunera con un salario.

Empleado público:

Persona individual que ocupe un puesto en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligado a prestarle sus servicios o a ejecutarle una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL-.

Prestador de servicios:

Persona individual o jurídica con quien se suscribe un contrato.

Ciberética:

Es un código de comportamiento responsable de los dilemas éticos asociados con el uso de la tecnología.

Artículo 5. Responsabilidad.

Los postulados mínimos que deberán regir la conducta de los funcionarios públicos, empleados públicos y prestadores de servicios de GUATEL, son los siguientes:

a) Actitud Positiva de Servicio:

En el ejercicio de sus funciones, deberes, tareas o actividades debe evidenciar su vocación de servicio y procurar porque todos sus actos estén acordes a las exigencias del puesto o actividad que desempeña con transparencia, excelencia, diligencia, calidad,

responsabilidad, solidaridad, disciplina, constancia, cordialidad y cortesía.

Velar porque prevalezca un clima de trabajo agradable y armonioso, recurriendo a las medidas de mediación y conciliación para la solución de conflictos.

b) Mejora Continua:

Estar anuente a la innovación y disposición a los cambios institucionales, así como a la aplicación de procesos de evaluación y auto evaluación. El funcionario, empleado público y prestador de servicios debe prestar sus servicios de forma eficaz y eficiente.

c) Eficiencia:

Procurar los mejores resultados en el desempeño de sus funciones, actividades o tareas, mediante la utilización racional y óptima de los recursos disponibles, evitando la duplicidad de esfuerzos y coadyuvando en la simplificación, agilización y modernización de los procesos y procedimientos institucionales.

d) Justicia y Equidad:

Brindar un trato justo, respetuoso, equitativo e imparcial a los usuarios, sin incurrir en ningún tipo de discriminación, favoritismo, arbitrariedad o abuso de autoridad. Asimismo, deben actuar con generosidad, sensibilidad y solidaridad.

e) Integridad:

Actuar con rectitud, veracidad y honestidad en todos sus actos, mantener una actitud coherente en su pensamiento, decir y actuar, a efecto de reflejar credibilidad, transparencia y justicia.

f) Identidad y Lealtad:

Conocer la organización y estructura institucional y dar fiel cumplimiento a su visión, misión,

principios, valores, objetivos y metas, fortaleciendo la confianza de los usuarios hacia adentro y fuera de la misma. Ninguna función, tarea o actividad puede ser contraria a la Constitución Política de la República de Guatemala, las leyes vigentes y postulados éticos contenidos en este Código.

g) Profesionalismo:

Cumplir con sus atribuciones para brindar un servicio de excelencia y proyectar una buena imagen institucional, respetando siempre los canales y niveles jerárquicos existentes, dentro y fuera de la institución.

h) Trabajo en Equipo:

Mantener una actitud solidaria, amable, cordial, tolerante, fraternal y de cooperación, promoviendo un clima de armonía en el que se respeta la individualidad y dignidad de las personas.

Artículo 6. Denuncia de actos impropios.

Los funcionarios, empleados públicos prestadores de servicios de GUATEL que, por razón de su cargo, tengan conocimiento de un acto impropio o deshonesto de un superior, colega o empleado, que infrinjan las normas contenidas en el presente Código, deberán promover los procedimientos establecidos dentro del Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones.

Artículo 7. Deberes Básicos.

El funcionario y empleado público así como el prestador de servicios, evitará incurrir en las infracciones y conductas determinadas por las situaciones siguientes, sin perjuicio que las mismas puedan constituir delitos o faltas sancionadas en otros cuerpos legales, en cuyo caso se procederá conforme a las leyes vigentes.

- a) De ninguna manera dañar la imagen de la empresa.
- b) Dar un buen ejemplo mediante un actuar digno, fiable y honesto.
- c) Evitar la utilización de las instalaciones o cualquier otro recurso propiedad de la institución para realizar actividades en contra de la moral y buenas costumbres.
- d) Guardar espíritu de colaboración y respeto a fin de lograr la eficiencia.
- e) Cumplir con la mayor diligencia el ejercicio de sus actividades, así como con la puntualidad y oportunidad debidas.
- f) Abstenerse de actos u omisiones que causen mal funcionamiento y retardo en el servicio que prestan.
- g) Cumplir con las leyes, reglamentos y normativas internas vigentes.
- h) Custodiar la documentación e información que tengan a su cargo, evitando el mal uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización de este, conforme lo dispuesto en el artículo 6 del presente Código.
- i) Evitar incurrir en agravio, desviación o prepotencia en el ejercicio de sus actividades.
- j) Abstenerse de solicitar, aceptar o recibir, por sí o por persona intermedia, dádiva, favor, presente, ventaja o cualquier recompensa, compensación o retribución, en dinero o en especie, o aceptar ofrecimiento o promesa para realizar u omitir un acto relativo al ejercicio de sus actividades o empleo. Así mismo, no deberán aceptar, en el ejercicio de su cargo, donación, empleo, cargo o comisión para sí, su cónyuge, convivientes o parientes dentro de los grados de ley, que procedan de cualquier persona individual o jurídica cuyas actividades, de cualquier índole, se encuentren directamente vinculadas, reguladas o supervisadas por empleado público de que se trate.
- k) Abstenerse de intervenir, directa o indirectamente, en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, traslado, ascenso, cese o sanción de cualquier funcionario, empleado público o prestador de servicios, cuando tengan algún interés personal, familiar o de negocios con ellos, o cuando dichas acciones puedan traer algún tipo de ventaja o beneficio para sí mismo, su cónyuge, conviviente o parientes dentro de los grados de ley.

- l) En consecuencia, si fuere el caso, deberán velar porque los nombramientos, designaciones y contrataciones referidas recaigan en personas competentes y honorables.
- m) Rechazar cualquier tipo de presión, indicación o solicitud dirigida a influir indebidamente en el tiempo y forma del desempeño de sus funciones o actividades, siempre con apego a la ley.
- n) Ejecutar los actos del servicio de manera transparente, recordando la naturaleza pública de sus actos y el libre acceso a los mismos, sin más limitaciones que las legalmente establecidas, la transparencia y el carácter público de la información institucional no exime al funcionario, empleado público o prestador de servicios del deber de guardar discreción en los asuntos institucionales en que intervenga o tenga conocimiento.
- o) Utilizar los recursos que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones, actividades o tareas de manera racional, evitando el abuso, desperdicio o desaprovechamiento de estos. No deberá emplear o permitir que otros utilicen éstos, para fines particulares o propósitos que no son aquellos para los cuales hubieran sido destinados.
- p) Ser responsable con la administración de recursos e información a su disposición, así como velar porque dicha información sea utilizada en beneficio de la empresa.
- q) Resguardar, proteger y cuidar la información a través de mecanismos apropiados y eficaces de seguridad y privacidad que eviten su divulgación y mal uso.
- r) Hacer mal uso (subir información, opinar, criticar, comentar, entre otros) en medios electrónicos, foros, redes sociales o cualquier otro medio, o dar declaraciones o entrevistas a medios de comunicación, sobre cualquier suceso acontecido sin autorización.
- s) Publicar aspectos sensibles de la empresa, en sitios de espacio público en internet como redes sociales o foros.
- t) Desarrollar sus funciones, actividades o tareas a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto, rindiendo cuentas y cumpliendo con los lineamientos de

conducta establecidos en este Código.

Artículo 8. Obligaciones Éticas.

El funcionario, empleado público y prestador de servicios evitará incurrir en las infracciones éticas y de conducta determinadas por las situaciones siguientes, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior.

- a) Involucrar intereses personales, laborales, económicos o financieros que puedan estar en conflicto con el cumplimiento de las funciones, actividades o tareas a su cargo.
- b) Obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de influencias inherentes a la relación que tengan con GUATEL.
- c) Utilizar la infraestructura, bienes, equipo o recursos públicos, a favor de intereses personales o partidistas o para cualquier otro interés distinto al bienestar institucional.
- d) Participar en transacciones u operaciones financieras o de cualquier otra índole, utilizando información privilegiada de la entidad o que pudiera tener acceso a ella por su condición, en el ejercicio del cargo que desempeña.
- e) Ejercer presiones, amenazas o acoso contra otros empleados públicos o usuarios particulares, que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.
- f) Tomar represalias en contra de empleados públicos o usuarios particulares que denuncien posibles actos que entren en conflicto con el presente Código y otras normas vigentes.

Artículo 9. Sanciones o Acciones Administrativas.

El incumplimiento de los deberes éticos contenidos en el presente Código, serán comparables a lo regulado al artículo 41, literales a) y g) del Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- y por lo tanto serán sancionados de conformidad con lo que establece el artículo 106 de dicho cuerpo legal.

Artículo 10. Observancia de Otras Normas.

La observancia de las normas consignadas en el presente Código no excluye el cumplimiento de otras disposiciones éticas, morales, de urbanidad y disciplinarias, para lograr el buen desenvolvimiento de la función pública, así como de las contenidas en las leyes y reglamentos respectivos.

Artículo 11. Ciberética

Con el propósito es establecer comportamiento para el uso del internet, se han implementado diferentes mecanismos de seguridad para el uso de los entornos virtuales, de la tecnología digital y de la informática, en la cual, a cada funcionario público, servidor público y prestadores de servicios, deben de cumplir con los siguientes principios:

- Presentar información de internet como si fuera propia para el trabajo.
- Utilizar el internet para realizar investigación de la información, que pueda coadyuvar a la labor institucional y a la toma de decisiones.
- Utilizar el correo electrónico institucional para temas laborales.
- Evitar descargar información protegida por derechos de autor.
- No extraer la información digital para uso propio o para afectar a la institución.
- Borrar la información digital a la cual se tenga acceso en las computadoras asignadas para realizar las labores diarias.
- Compartir el usuario y contraseña asignada a terceros que pueda dañar los intereses de la institución.
- Usar el internet para buscar información que no se relacione al quehacer institucional.
- Hacer mal uso del internet que pueda afectar los intereses de la institución.
- Comportamiento ético en línea.
- Uso responsable de recursos tecnológicos.
- Seguridad informática.

Si el funcionario público, servidor público o el prestador de servicios no cumple con los principios ciberéticos establecidos en este Código, puede ser objeto de sanción como lo establece el Reglamento de Personal.

Artículo 12. Reuniones del Comité de Ética.

El Comité de Ética será presidido por el Jefe de Recursos Humanos quien convocará a reuniones que sean necesarias para conocer los casos en que deba aplicarse el presente Código de Ética.

Artículo 13. Facultades y atribuciones del Comité.

- a) Conocer, interpretar y aplicar las normas contenidas en este código;
- b) Proponer a la Gerencia, las políticas y procedimientos para la implementación de la cultura ética institucional;
- c) Conocer y resolver las denuncias que se formulen en contra de quienes incurran en conductas antiéticas, aplicando el régimen de sanciones en caso necesario;
- d) Mantener un registro actualizado por las actuaciones del Comité, que serán de libre acceso y consulta, únicamente para las partes involucradas;
- e) Otras que, por su naturaleza se relacionen con sus actividades.

Artículo 14. De la aplicación.

El Jefe de Recursos Humanos, será el encargado de aplicar, comunicar y difundir el contenido del Código de Ética, debiendo distribuir el mismo a través de materiales impresos o digital a todos los funcionarios, empleados públicos y prestadores de servicios de la institución.

Artículo 15. Inducción.

El Departamento de Recursos Humanos deberá de incluir en el proceso de inducción la socialización del Código de Ética, para que los funcionarios y servidores públicos de

reciente contratación o nombramiento tengan la obligación de conocer el contenido.

Artículo 16. Programas de Formación.

El Departamento de Recursos Humanos deberá de incluir en el Plan de Capacitación, la formación de los funcionarios públicos para que participen en las capacitaciones impartidas por el ente rector.

Artículo 17. Actualización.

Las normas contenidas en el presente Código de Ética, podrán ser objeto de revisión, mejora y actualización para el eficiente cumplimiento de sus fines.

Artículo 18. Evaluación.

El Departamento de Recursos Humanos realizará una evaluación a los funcionarios públicos y, servidores públicos del conocimiento y comprensión del Código de Ética.

Artículo 19. Informes.

El Comité de Ética debe presentar un informe anual a la máxima autoridad sobre la evaluación del cumplimiento del código de ética.

Artículo 20. Vigencia.

El presente Código de Ética, entrará en vigor el día que la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones lo apruebe.



www.guatel.gob.gt
información@guatel.gob.gt
Teléfono: 2461-4800
5a. Avenida 8-50, zona 9 de Guatemala
Departamento de Guatemala