

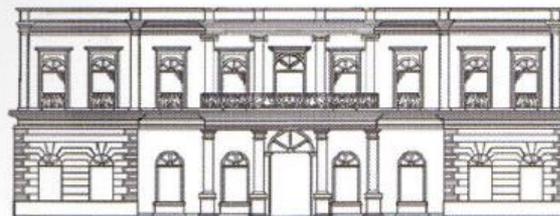
“El Protocolo de Buen Gobierno, un instrumento que establece pautas de acción tendientes a mejorar la transparencia y fortalecer la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus fines y objetivos, en concordancia a la línea política de la reforma del Poder Ejecutivo, que entre otras, promueve la cultura de la participación y el compromiso responsable con toda la sociedad.”

**PROTOCOLO
DE
BUEN GOBIERNO**



Ministerio de
RELACIONES
EXTERIORES

PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO



**Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones
Públicas del Paraguay (MECIP)**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO**

TABLA DE CONTENIDO	PAG.
Presentación	2
Glosario de términos	3
TÍTULO I	
DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN	6
TÍTULO II	
DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	12
Capítulo primero: Políticas para la dirección de la institución	12
Capítulo segundo: Políticas de relación con los órganos de control externo	14
TÍTULO III	
DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	14
1. Políticas para el desarrollo administrativo	14
Capítulo primero: Políticas para la gestión ética	14
Capítulo segundo: Política de gestión del recurso humano	16
Capítulo tercero: Políticas de comunicación e información	17
Capítulo cuarto: Política de calidad	18
2. Políticas de responsabilidad social	18
Capítulo quinto: Políticas frente a la comunidad	18
Capítulo sexto: Política de responsabilidad frente al medio ambiente	20
3. Políticas frente a los otros grupos de interés	20
Capítulo séptimo: Política sobre conflictos de intereses	20
Capítulo octavo: Políticas con los contratistas	22
Capítulo noveno: Política con los gremios económicos	22
4. Políticas frente al sistema de control interno	23
Capítulo décimo: Política frente al control interno	23
Capítulo décimo primero: Políticas sobre riesgos	23
TÍTULO IV	
DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO	23
Capítulo primero: Comité de buen gobierno	23
Capítulo segundo: De la resolución de controversias	25
Capítulo tercero: De los indicadores de buen gobierno	25
Capítulo cuarto: De la adopción, vigencia, divulgación y reforma del Protocolo	25

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores, órgano del Poder Ejecutivo que planifica, coordina y ejecuta la política exterior bajo la dirección del Presidente de la República, presenta su Protocolo de Buen Gobierno, un instrumento que establece pautas de acción tendientes a mejorar la transparencia y fortalecer la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus fines y objetivos, en concordancia a la línea política de la reforma del Poder Ejecutivo, que entre otras, promueve la cultura de la participación y el compromiso responsable con toda la sociedad.

El MRE (Ministerio de Relaciones Exteriores), en su interacción con la comunidad internacional, gremios, asociaciones, instituciones públicas y de la sociedad civil, entre otras, se encuentra en pleno proceso de construcción de políticas tendientes a fortalecer la confianza mutua, con criterios de honestidad y transparencia en la gestión, 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, para articular y canalizar las necesidades de la población la institución adopta un sistema de gestión que requiere principalmente de un compromiso público que garantice la responsabilidad social, que implica por una parte, la adhesión personal 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. El servidor público debe comunicar a la sociedad el resultado de sus acciones. Esto no será posible si no hacemos visibles los logros obtenidos y las debilidades de la ejecución de los planes y proyectos.

Por tanto, este Protocolo constituye un compromiso fundado en un marco de referencia para gestionar la ética e institucionalizarla en la tarea cotidiana de cada uno de los servidores, un compromiso público con la sociedad y un referente de la cultura institucional renovada, orientada a administrar las relaciones internacionales como un bien público al servicio de todos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Administrar: Ejercer la autoridad o el control sobre las personas que integran la institución y los recursos con los que cuenta la misma. Dirigir, ordenar, disponer, organizar la institución.

Protocolo de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes administran la Institución, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública.

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 Protocolo de Buen Gobierno, todo funcionario de la Institución debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Comité de Buen Gobierno: Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Protocolo de Buen Gobierno, y facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de intereses dentro de la institución.

Comité de Ética: Instancia encargada de promover y liderar el proceso de implementación de la gestión ética para la Institución, enfatizado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública de manera eficaz, transparente, íntegra y de servicio a la ciudadanía, por parte de todos los funcionarios de la misma.

Conflicto de intereses: Situación en virtud de la cual un funcionario, 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.

Gestionar: Hacer diligencias o acciones que garanticen la administración eficiente de una negociación o proyecto, y que conduzcan al logro del objetivo propuesto.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un administrador 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-.

Gobierno corporativo: Manera en que la Institución es dirigida, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

Grupos de interés: Personas, grupos o Instituciones sobre las cuales el Ministerio tiene influencia, o es influenciado por ellos. 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 del Ministerio en el campo específico de su gestión, para el cumplimiento de sus fines constitucionales, legales y misionales, 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 que administre bienes públicos, de responder e informar sobre 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 del Ministerio, 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.

“El Ministerio de Relaciones Exteriores, en su interacción con la comunidad internacional, gremios, asociaciones, instituciones públicas y de la sociedad civil, entre otras, se encuentra en pleno proceso de construcción de políticas tendientes a fortalecer la confianza mutua”.

TÍTULO I DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN Identificación y naturaleza

Artículo 1. El Ministerio de Relaciones Exteriores es una institución pública regida mediante la Ley No. 1635 del 18 de Diciembre de 2000, “Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores”, la Constitución y las demás leyes de la República del Paraguay.

Compromiso con los objetivos misionales de la institución

Artículo 2. El Ministro y su equipo directivo 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 el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Principios éticos

Artículo 3. Los principios éticos del Ministerio de Relaciones Exteriores son:

- La representación del Estado es un compromiso patriótico.
- Se empeña el honor en aras de la causa nacional.
- La buena gestión diplomática ayuda a mejorar las condiciones de vida de toda la población.
- Se reconoce el derecho a la información veraz y oportuna.
- Se reconoce el derecho a la intimidad y la autodeterminación de la persona.
- Se reconoce el derecho a ser tratado con respeto y dignidad humana.
- Se rechaza la discriminación por motivos de raza, sexo, religión, política o posición social.
- Se observan los principios de No-malevolencia y de Benevolencia.
- Se observa el Principio de Integridad.
- Se observa el Principio de Justicia.
- Se observa el Principio de Utilidad.
- Se observa el Principio de Consentimiento informado.
- Se promueve la preservación de la vida en todas sus formas y el respeto a la diversidad.
- Se promueve la valoración y fortalecimiento de la identidad cultural y del cuidado del medio ambiente.
- Se promueve el respeto y prevalencia del interés público sobre el particular y la defensa de la igualdad de oportunidades.

- La administración y utilización de los bienes públicos del MRE (Ministerio de Relaciones Exteriores) están al servicio exclusivo de los fines de la institución.
- Los recursos institucionales son bienes públicos que deben ser protegidos por todos los integrantes de la Institución.
- La principal riqueza del MRE (Ministerio de Relaciones Exteriores) constituye su capital humano.
- Todo funcionario del MRE (Ministerio de Relaciones Exteriores) está al servicio de la ciudadanía.
- La participación de todos los actores es un factor fundamental de gestión del MRE (Ministerio de Relaciones Exteriores).
- Son imperativas la utilización transparente de los recursos públicos y la rendición de cuentas a la sociedad.
- La responsabilidad social frente a los sectores más desprotegidos de la sociedad es un eje del accionar institucional.
- La excelencia es un propósito institucional para garantizar una gestión de calidad.
- La interdisciplinariedad, el trabajo en equipo y el espíritu solidario son básicos para el proceder institucional.
- El bienestar institucional entendido en los ámbitos de la formación integral, la construcción de comunidad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes es un propósito institucional.
- Nuestra institución promueve el aprendizaje, la investigación y la difusión del pensamiento en un ambiente de pluralismo ideológico y diversidad cultural que hace posible a crítica y el debate público.

Valores institucionales

Artículo 4. Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores son:

AUTOCRÍTICA: Ser capaz de reconocer los errores, los puntos débiles en nuestro ejercicio profesional, antes que hacernos débiles o crear una mala imagen, nos fortalece, como trabajadores, y como seres humanos. La autocrítica personal positiva, además, cuando no tiene miedo de ser realizada en voz alta y cuando es capaz de realizar un ejercicio de rectificación demuestra una capacidad de adaptación que no pueden tener las personas de carácter "inamovible". Reconocer los errores, las debilidades, nos permite aprender y crecer. No hacerlo nos mantiene estancados.

BUENA FE: Se debe desempeñar el cargo con buena fe, con la convicción en cuanto a la verdad de un hecho o la rectitud de una conducta. Quien actúa con buena fe, no pretende hacer el mal, si se equivoca o termina dañando a alguien o algo, no habrá sido con dicha intención. La buena fe exige honestidad en la relación con las partes que intervienen en una gestión, proceso o acto. Observarán, para ello, un comportamiento mesurado, sincero y coherente, motivado solamente por los valores y el deseo del bien común, desechando cualquier otro influjo de intenciones subalternas. No se debe, mediante el ejercicio de un cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia, obtener ni procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros. Abstenerse de adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra servidores u otras personas.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes a una gestión, proceso o acto cumple con los requerimientos del interesado. La calidad es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que éstas sean comparadas con otras de su misma especie. Debemos mantener una actitud permanente por cumplir con estándares establecidos.

COLABORACIÓN: Disposición, apropiación y ejecución de acciones con el propósito de lograr un resultado conjunto. La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo y la institución. La realización de las personas está basada en la colaboración y el esfuerzo de otras personas. La colaboración produce un ambiente de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad. Colaborar es responsabilidad de todos, facilita el proceso de desarrollar la fortaleza interna institucional.

COMPROMISO: Compartir la misión y visión de la institución y orientar las actuaciones personales hacia el logro de los objetivos institucionales. Reconocer y asumir como propias las orientaciones estratégicas del MRE (Ministerio de Relaciones Exteriores), de manera a dedicar nuestros mejores esfuerzos en el servicio público hacia el gran objetivo de garantizar una gestión de calidad para toda la población paraguaya.

COMPROMISO SOCIAL: Es ante todo, la actitud consciente de ser servidores y servidoras públicos y sensibilizarse ante los problemas que aquejan a grandes segmentos de la población del país y de la oportunidad de contribuir a su solución desde nuestras propias capacidades.

CONFIDENCIALIDAD: Abstenerse de revelar o difundir toda información que hubiera sido calificada como reservada o secreta conforme a las disposiciones vigentes. No utilizar en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general.

DIGNIDAD Y DECORO: Se debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación, evitando cualquier ostentación que pudiera poner en duda la honestidad o la disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo. En el trato con los demás debe conducirse con respeto y corrección.

EFICIENCIA: Aptitud y actitud para lograr resultados con la máxima calidad posible y con la mayor economía de recursos. Optimizamos los recursos disponibles del MRE, para el logro de los fines y objetivos de la diplomacia paraguaya, evitando la duplicación de esfuerzos y creando sinergia para incrementar la capacidad de acción de la institución.

FIDELIDAD: Se debe desempeñar fielmente las funciones y gestionar los intereses públicos que nos estén encomendados honrando la confianza depositada en uno por la autoridad institucional.

HONESTIDAD: Se refiere a la actitud de comportarse y expresarse con coherencia, sinceridad y de acuerdo con la verdad, la justicia y la ley.

HONRADEZ: Respetar lo que es ajeno. Cuidar y proteger los bienes públicos. Utilizar los recursos del MRE (Ministerio de Relaciones Exteriores) exclusivamente para el desempeño de la función pública, y respetar los bienes públicos, para que permanentemente estén destinados a satisfacer necesidades de la colectividad.

IMPARCIALIDAD: Actuar sin prejuicios, discriminaciones o preferencias, de manera que se tomen las decisiones en forma argumentada y objetiva. Tomamos las decisiones sin discriminaciones ni preferencias, basándonos en argumentos demostrables a través de hechos o evidencias.

IDONEIDAD: La competencia técnica, legal y moral es condición para el acceso y ejercicio de la función pública. Propiciamos la carrera profesional basada en

la evaluación de desempeño y de los reconocimientos de los títulos, méritos, aptitudes y actitudes. Ninguna persona debe aceptar ser designada en un cargo para el que no tenga idoneidad.

JUSTICIA: Se debe tener permanentemente la disposición de otorgar a cada uno lo que le es debido, tanto en las relaciones con el público, como con los superiores y subordinados. La Justicia es el saber dar a cada quien lo que le corresponde por derecho. Es aquella referente de rectitud que gobierna la conducta y nos constriñe a respetar los derechos de los demás.

LEGALIDAD: Se deben conocer y cumplir la Constitución, las leyes y los reglamentos que regulan nuestra actividad. Observar en todo momento un comportamiento tal que, examinada la conducta, ésta no pueda ser objeto de reproche. Abstenerse de realizar actividades contrarias al orden público y al sistema democrático consagradas por la Constitución y las leyes. Asimismo, debe observarse estrictamente la legislación que prohíbe el nepotismo, el tráfico de influencias, la doble remuneración, evitar que, una vez que haya dejado de desempeñar sus funciones públicas, aproveche indebidamente las ventajas de su antiguo cargo. Observar cualquier otra prohibición específica o general aplicable a la función que desempeña.

PARTICIPACIÓN: Promover la vinculación activa de los diferentes sectores afectados por las acciones que realiza la institución. Propiciar espacios de análisis y reflexión con todos los estamentos que conforman la estructura organizacional, a fin de posibilitar un trabajo participativo e incluyente en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

PROBIDAD: Probidad es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. Es una forma de sembrar confianza en uno mismo y en aquéllos con quienes estamos en contacto, la confianza colectiva que esas cualidades transmiten, se transforma en una fuerza de inmenso valor. De este modo, la probidad fortalece la vida en comunidad. No se debe solicitar o aceptar, para sí o para terceros, regalos, favores, dinero, dádivas u otros beneficios que traigan como condición o constituyan algún tipo de influencia, por leve que sea, para producir distorsión en el correcto y ético desempeño de la función pública. Están incluidos dentro de esta limitación los

regalos, favores, dinero, dádivas o beneficios realizados entre sujetos obligados a la observancia de este Código cualquiera sea la jerarquía de los mismos.

PRUDENCIA: Actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía con sus propios bienes. Quien está en el ejercicio de la función pública debe inspirar confianza en la comunidad. Asimismo, se deben evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función pública, el patrimonio del Estado o la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores.

RESPECTO: Consiste en la actitud permanente de reconocer, aceptar, valorar y apreciar las cualidades, necesidades y derechos de todas las personas. Reconocemos las diferencias individuales e inalienables de las personas y les brindamos un trato que contribuya a la convivencia armónica.

RESPONSABILIDAD: Capacidad de reconocer y hacerse cargo de las propias acciones. Reconocemos las consecuencias de nuestras actuaciones y de sus impactos en los demás y en la Institución; evaluamos esas consecuencias y, si fuere necesario, tomamos las medidas correctivas pertinentes para alcanzar los objetivos institucionales y resarcimos o mitigamos en los casos de errores o equivocaciones.

SERVICIALIDAD: Satisfacer las necesidades del usuario con amabilidad y calidez. Atendemos los requerimientos de todos los usuarios del MRE buscando satisfacer sus necesidades con amabilidad, calidez y celeridad.

SOLIDARIDAD: Conducirse con permanente actitud de empatía y compromiso hacia todas las personas, sin ningún tipo de distinción, basándose en el interés y el bienestar común.

TRANSPARENCIA: Forma de hacer visible la función pública, ejecutándola de acuerdo con las normas constitucionales y legales. Aceptar y facilitar que la gestión sea observada en forma directa por los grupos de interés, suministrando a los interesados en forma oportuna y veraz la información que se solicite. Implica el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada periódicamente a la sociedad sobre la utilización dada a los recursos públicos y los resultados obtenidos en la gestión. No intervenir en ninguna operación, ni ocupar ningún cargo o función, ni tener interés económico, comercial o

semejante que sea incompatible con el cargo, funciones u obligaciones o con el ejercicio de éstas.

TOLERANCIA: El respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Es la actitud que una persona tiene respecto a aquello que es diferente. La tolerancia supone el respeto mutuo y, en su grado máximo, el entendimiento mutuo, aún cuando no se compartan valores. La tolerancia es la capacidad de escuchar y aceptar a los demás, comprendiendo el valor de las distintas formas de vida, siempre que no atenten contra los derechos de los demás.

Artículo 5. El Ministerio de Relaciones Exteriores reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, los funcionarios de la Institución, los gremios de trabajadores, los contratistas y proveedores, otras instituciones públicas, los órganos de control, los gremios de empresarios, las comunidades nacionales en el exterior, los medios de comunicación, las organizaciones sociales, los gobiernos y organismos extranjeros y el medio ambiente.

TÍTULO II DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

CAPÍTULO PRIMERO POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Directivos responsables del Protocolo de Buen Gobierno

Artículo 6. Son responsables de la aplicación del presente Protocolo de Buen Gobierno, el Ministro de Relaciones Exteriores y el equipo directivo de primer nivel integrado por el Viceministro de Relaciones Exteriores, el Viceministro de Relaciones Económicas e Integración, el Viceministro de Administración y Asuntos Técnicos, los Directores Generales, la Secretaría General, el equipo directivo de segundo nivel integrado por los Asesores, los Directores, los Coordinadores y los Jefes. Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores funcionarios públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario interno y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con los fines del Estado

Artículo 7. El Ministerio de Relaciones Exteriores es el órgano que planifica, coordina y ejecuta la política exterior bajo la dirección del Presidente de la República, tiene como fin principal “la Misión”, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución, en las leyes y reglamentos correspondientes. Para cumplir con tal cometido, el Ministro de Relaciones Exteriores y sus equipos directivos 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 llevarán a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir sus fines y objetivos;
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutar eficientemente su plan de estratégico.

Compromisos con la gestión

Artículo 8. El Ministro de Relaciones Exteriores y sus equipos directivos, se comprometen a destacarse por su idoneidad, integridad, transparencia y responsabilidad pública en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Institución hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución.

Responsabilidad con el acto de delegación

Artículo 9. Cuando el Ministro de Relaciones Exteriores o algún miembro autorizado de los equipos directivos deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumieron al ser parte del sector público, de modo que fijarán por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

CAPÍTULO SEGUNDO

POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Política frente al control externo de la institución

Artículo 10. El Ministerio de Relaciones Exteriores está sujeto al control social de la ciudadanía, y al de los órganos de control y vigilancia externos que son la Contraloría General de la República y la Auditoría General del Poder Ejecutivo.

Artículo 11. El Ministro de Relaciones Exteriores y sus equipos directivos se comprometen a realizar regularmente la rendición de cuentas a la sociedad, 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 resulten de la rendición de cuentas a la sociedad y los que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

TÍTULO III

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1. POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Compromiso con la integridad

Artículo 12. El Ministro de Relaciones Exteriores y sus equipos 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, las demás normas vigentes, el presente Protocolo 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 promoción de prácticas éticas

Artículo 13. El Ministerio de Relaciones Exteriores 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 y grupos de interés. 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 y de sus grupos de interés, 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 Ministerio de Relaciones Exteriores está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- b. Dar publicidad a las normas éticas que observa y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en todas 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, así como, la sociedad juzguen las mismas;
- 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;
- h. 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 Protocolo de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Colaboración interinstitucional en la promoción de prácticas éticas

Artículo 15. El Ministerio de Relaciones Exteriores, 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. El Ministerio de Relaciones Exteriores vela porque se respeten las normas sobre protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política institucional antipiratería por la cual, la institución se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no estén debidamente licenciados.

CAPÍTULO SEGUNDO POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano

Artículo 17. El Ministerio de Relaciones Exteriores está comprometido con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios públicos, observa políticas y prácticas de gestión humana que incorporan los derechos y deberes constitucionales y legales para garantizar la justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. La Institución opta por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Administración, bien sea como funcionarios públicos o como contratados.

CAPÍTULO TERCERO POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Compromiso con la comunicación pública

Artículo 18. El Ministerio de Relaciones Exteriores 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 el incremento de la efectividad 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 está 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 establece procesos y mecanismos comunicativos que garantizan la interacción y la construcción de visiones comunes.

Compromiso de confidencialidad

Artículo 20. El Ministerio de Relaciones Exteriores se compromete a controlar y verificar de manera permanente que la información privilegiada, reservada a la Institución, manejada por sus funcionarios públicos o contratados, no sea publicada o conocida por terceros, sin debida autorización. 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. El Ministerio de Relaciones Exteriores está comprometido con una política efectiva de producción, manejo y circulación de la información hacia sus grupos de interés, adoptando mecanismos para que la información institucional llegue a ellos de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable. Se adoptan los mecanismos de información a los cuales tenga acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Compromiso con el gobierno en línea

Artículo 22. El Ministro de Relaciones Exteriores y su equipo directivo se comprometen a la aplicación efectiva del gobierno en línea adoptando 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 sobre el funcionamiento general de la Institución.

CAPÍTULO CUARTO POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso con la calidad

Artículo 23. El Ministerio de Relaciones Exteriores se compromete a orientar su gestión a la generación y prestación de servicios de calidad para los grupos de interés, para lo cual promueve la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y orientado a la mejora continua de la gestión institucional.

2. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPÍTULO QUINTO POLÍTICAS FRENTE A LA COMUNIDAD

Compromiso con la comunidad

Artículo 24. El Ministerio de Relaciones Exteriores orienta todas sus actuaciones con miras al mejoramiento de la calidad de vida de la población -especialmente de la más vulnerable- estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en las relaciones internacionales del país. 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. El Ministerio de Relaciones Exteriores 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 difusión por los medios masivos de comunicación, 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 para tramitar las quejas que se presentaren; en ella reposará un ejemplar del Protocolo de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

Contraloría social

Artículo 28. El Ministerio de Relaciones Exteriores 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 él, 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.

CAPÍTULO SEXTO

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad con el medio ambiente

Artículo 29. El Ministerio de Relaciones Exteriores se compromete a promover y practicar una política de sostenibilidad ambiental, para lo cual realizará programas de protección 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; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.

3. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO SÉPTIMO

POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES

Compromiso frente a los conflictos de intereses

Artículo 30. El Ministerio de Relaciones Exteriores se compromete a aplicar en forma permanente los siguientes lineamientos, que garantizan la prevención de los conflictos de intereses.

Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de intereses

Artículo 31. El Ministerio de Relaciones Exteriores rechaza, condena y prohíbe que el Ministro de Relaciones Exteriores y su equipo directivo, miembros de

comités especiales, funcionarios públicos y todos aquellos vinculados con la institución incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la institución o a sus grupos de interés;
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la institución, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Institución y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Deberes del equipo humano relacionados con los conflictos de intereses

Artículo 32. Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los funcionarios públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores, son:

- a. Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener;
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la institución;
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos nacionales un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos.

Prohibiciones para el personal sobre conflictos de intereses

Artículo 33. Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la institución;
- b. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la institución;
- c. Entregar dádivas a otros funcionarios públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- d. Utilizar los recursos de la institución para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- e. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la institución, o de personas o instituciones con las que sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

CAPÍTULO OCTAVO

POLÍTICA CON LOS CONTRATISTAS POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Compromiso con la transparencia en la contratación pública

Artículo 34. El Ministerio de Relaciones Exteriores dará cumplimiento formal y real a las normas sobre contratación pública, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

CAPÍTULO NOVENO

POLITICA CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS

Transparencia y corresponsabilidad

Artículo 35. El Ministerio de Relaciones Exteriores fomentará pactos éticos entre los sectores privado y público sobre contratación estatal. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de la más vulnerable.

4. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
CAPÍTULO DÉCIMO
POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

Compromiso frente al control interno

Artículo 36. El Ministerio de Relaciones Exteriores se compromete a implementar un sistema de control interno tomando como base el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas (MECIP), para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la institución, promoviendo de manera permanente por parte de todos los funcionarios públicos, la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO
POLÍTICA SOBRE RIESGOS

Administración de riesgos

Artículo 37. El Ministerio de Relaciones Exteriores se compromete a adoptar una política de administración de los riesgos inherentes a su gestión. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La institución determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones con respecto a los efectos de los eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la institución.

TÍTULO IV
DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO PRIMERO
COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Composición y nominación de los miembros del Comité de Buen Gobierno

Artículo 38. El Comité de Buen Gobierno estará integrado de la siguiente manera:

- 1.- Directores Generales nominados por los Viceministros, (uno por cada Viceministro);
- 2.- Director General de la Academia Diplomática;
- 3.- Presidente de la Comisión Demarcadora de Límites;
- 4.- Director de Planificación Política;
- 5.- Director de Asuntos Legales;
- 6.- Director del MECIP; y
- 7.- Delegado del Ministro.

Perfil de los miembros del Comité de Buen Gobierno y cumplimiento de sus Funciones

Artículo 39. Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil: tener reconocidas calidades morales y éticas; gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; y poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público o materias afines al Protocolo de Buen Gobierno. El Ministro de Relaciones Exteriores y su equipo directivo se comprometen a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno estén cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en un directivo que se considere afín con la tarea, pero esta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

Funciones y atribuciones del Comité de Buen Gobierno

Artículo 40. En el desarrollo de sus tareas, el Comité de Buen Gobierno tendrá las siguientes funciones:

- a. Asegurarse de la difusión del Protocolo de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación en el mismo a los colaboradores internos y grupos de interés de la institución;
- b. Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas contenidas en el presente Protocolo;
- c. Realizar seguimiento al comportamiento de los administradores públicos para asegurar su cumplimiento;
- d. Resolver controversias sobre interpretación del articulado del Protocolo de Buen Gobierno;
- e. Informar, por lo menos cada seis (6) meses al Comité de Control Interno

sobre las tareas que le fueren encomendadas;
f. Darse su propio reglamento de operación.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Resolución de controversias

Artículo 41. Cuando un ciudadano o cualquier funcionario considere que se ha violado o desconocido una norma del Protocolo de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamación en la oficina de atención a la comunidad, que a su vez la remitirá al Comité de Buen Gobierno, en donde luego se estudiará y responderá la misma. El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Protocolo de Buen Gobierno, se atenderán las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la institución y el espíritu contenido en el Protocolo.

CAPÍTULO TERCERO DE LOS INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

Indicadores de buen gobierno

Artículo 42. El Ministerio de Relaciones Exteriores se compromete a evaluar con una periodicidad anual el desempeño del buen gobierno en la institución, para lo cual utilizará los siguientes índices:

- a. Índice de gestión ética, para medir el estado de las prácticas éticas de la institución con sus diferentes grupos de interés, utilizando para el efecto la metodología utilizada para la elaboración de la línea de base sobre el tema.
- b. Índice de comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la entidad, mediante la aplicación de los instrumentos de diagnóstico de la comunicación pública utilizado en el diagnóstico de la comunicación que la institución ha realizado.

CAPÍTULO CUARTO DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO

Vigencia del Protocolo de Buen Gobierno

Artículo 43. El Protocolo de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Ministro de Relaciones Exteriores mediante acto administrativo.

Divulgación del Protocolo de Buen Gobierno

Artículo 44. El Protocolo de Buen Gobierno se divulgará a los miembros de la institución y a sus grupos de interés.

Reforma del Protocolo de Buen Gobierno

Artículo 45. El Protocolo de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Ministro de Relaciones Exteriores quien informará a los grupos de interés del Ministerio los cambios introducidos, a través de canales de comunicación adecuados y eficaces.



PROCOLO
DE
BUEN GOBIERNO