



INACAL

Instituto Nacional
de Calidad

CÓDIGO DE CONDUCTA

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

ÍNDICE

Presentación	1
Finalidad	2
Base legal	2
Disposiciones Generales	2
Objetivo	3
Alcance	3
Nuestros valores institucionales	3
Conductas esperadas	4
Mecanismos para reportar conductas no adecuadas o absolver consultas	11
Disposiciones complementarias	11
Anexo	13

I. PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) como ente rector del Sistema Nacional para la Calidad, creado mediante la Ley N° 30224, asume el compromiso de consolidar una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la gestión pública, conscientes de que la conducta ética constituye el eje fundamental para fortalecer la confianza ciudadana y garantizar un desempeño eficiente y honesto en el cumplimiento de nuestras funciones, para garantizar la calidad en los procesos y servicios que brindamos.

El presente Código de Conducta se sustenta en la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, aprobada por Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, cuyo objetivo general es contar con instituciones transparentes e íntegras que practican y promueven la probidad y garantizan la prevención y sanción efectiva de la corrupción.

Asimismo, este código se articula con las medidas establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, cuyo artículo 4° precisa, como uno de los mecanismos para promover la integridad pública, la aprobación de códigos y cartas de buena conducta administrativa, definidos como instrumentos mediante los cuales se establecen lineamientos para la correcta, transparente y eficiente actuación de los servidores civiles con el fin de promover una cultura de integridad y servicio a la ciudadanía al interior de cada entidad.

De esta forma, se aplicó la metodología establecida en la Guía para la implementación participativa de un Código de Conducta, desarrollada en el marco del Programa Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas a nivel Subnacional para el desarrollo de una gestión descentralizada (2015-2019) de la Cooperación Suiza - SECO, implementado por el Basel Institute on Governance (BIG), lo cual significa abordar el tema de ética y conducta a través de valores compartidos y participación para alcanzar consensos.

En virtud de ello, este documento se ha desarrollado en base a la participación activa de los miembros del INACAL, a través de mesas de trabajo y encuestas, describiéndose comportamientos esperados, enmarcados en cinco valores institucionales: Respeto, Integridad, Trabajo en equipo, Excelencia y Aprendizaje continuo.

Cabe resaltar que las conductas adecuadas o esperadas detalladas en este Código, también se encuentran alineadas a los valores institucionales de la entidad,¹ aprobados por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 110-2015-INACAL/PE, mediante la cual se aprobó la Política de Calidad y los Valores Institucionales del Instituto Nacional de Calidad - INACAL.

¹ Valores institucionales del Instituto Nacional de Calidad:

- Excelencia: Atender a nuestros usuarios internos y externos, con eficiencia y eficacia, buscando alcanzar su satisfacción.
- Integridad: Nuestro quehacer diario se rige por la honestidad, transparencia y veracidad, orientados al logro de las buenas prácticas institucionales.
- Respeto: Valoramos las ideas de nuestros colaboradores, buscando en conjunto fortalecer nuestros servicios a fin de alcanzar las metas institucionales y personales.
- Trabajo en equipo: La sinergia y el compromiso de colaboración interna nos permiten lograr objetivos comunes y nos impulsa al cumplimiento de las metas institucionales.
- Aprendizaje continuo: Gestionamos un aprendizaje continuo, con las destrezas y talentos de nuestros colaboradores, permitiéndonos innovar y mejorar nuestros servicios en beneficio de la sociedad.

Por lo expuesto, el Código de Conducta del INACAL constituye no solo una guía normativa, sino también un compromiso colectivo de todos los integrantes de la institución para transformar y mejorar la cultura organizacional, a fin de promover un ambiente de trabajo ético y humano para alcanzar los objetivos institucionales.

Asimismo, constituye un instrumento que aporta a la identidad institucional, así como a la prevención de conductas antiéticas que socaven la institución, puesto que, al haber sido consensuado, debe ser respetado y cumplido por todos los miembros de la institución.

II. FINALIDAD

Establecer pautas mínimas que orienten y regulen el comportamiento profesional y personal de todos los integrantes del INACAL, en el desarrollo de sus funciones, a fin de fortalecer la cultura de integridad, el logro ético y transparente de los objetivos estratégicos institucionales.

III. BASE LEGAL

N°	Norma legal	Título
01	Ley N° 30224	Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
02	Ley N° 27815	Ley del Código de Ética de la Función Pública.
03	Decreto Supremo N° 033-2005-PCM	Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
04	Decreto Supremo N° 092-2017-PCM	Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
05	Decreto Supremo N° 042-2018-PCM	Decreto Supremo que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción.
06	Decreto Supremo N° 148-2024-PCM	Decreto Supremo que aprueba el Modelo de Integridad para fortalecer la capacidad de prevención y respuesta frente a la corrupción en las entidades del sector público.
07	Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP	Aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP "Lineamientos para fortalecer una Cultura de Integridad en las Entidades del Sector Público."
08	Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 096-2023-INACAL/PE	Conforma la Unidad Funcional de Integridad Institucional del INACAL, dependiente jerárquicamente de la Presidencia Ejecutiva.

IV. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1. El Código de Conducta es una guía que inspira el comportamiento de todas las personas que forman parte del INACAL, en su labor diaria, independientemente del régimen laboral, contractual o formativo al que esté sujeto. Su propósito es orientar su actuación, al ser una herramienta preventiva que contempla las conductas adecuadas e inadecuadas en nuestro actuar e interacción interpersonal dentro de la institución.
- 4.2. El Código de Conducta se fundamenta en valores institucionales e incluye ejemplos de conductas adecuadas e inadecuadas en nuestro actuar e interacción interpersonal aplicables al contexto y a las situaciones particulares del INACAL, constituyéndose de esta manera en un documento

orientativo y preventivo de situaciones que pongan en riesgo la integridad y el clima organizacional.

- 4.3. Las disposiciones contenidas en el presente código tienen carácter enunciativo, más no limitativo, por lo que cualquier situación no contemplada será regulada por la normativa que resulte aplicable.

V. OBJETIVO

Establecer disposiciones que orienten la conducta de los miembros del INACAL, a fin de promover un ambiente laboral íntegro, seguro y respetuoso, así como garantizar que sus decisiones y actuaciones se realicen en beneficio de la ciudadanía y de la misión institucional.

VI. ALCANCE

El presente Código de Conducta es de cumplimiento obligatorio para todas las personas que forman parte del INACAL, independientemente del régimen, modalidad o naturaleza del vínculo laboral, contractual o formativo que mantengan con la entidad. Comprende a los funcionarios, servidores públicos, locadores, practicantes, y a toda persona que, bajo cualquier otra denominación, realice funciones o actividades en representación o apoyo del INACAL.

VII. NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que guían el desempeño de los miembros del INACAL en el desarrollo de sus funciones son los siguientes:

- 7.1. **Respeto:** Tener un trato digno y considerado con los usuarios, así como con nuestros colegas, superiores jerárquicos y personal a cargo, así como fomentar la comunicación asertiva y la valoración de la diversidad de opiniones. También rechazamos toda forma de discriminación, maltrato u hostigamiento, a fin de mantener un entorno laboral inclusivo, seguro y colaborativo.
- 7.2. **Integridad:** Nos comunicamos y actuamos con sinceridad y veracidad para promover la transparencia en las relaciones laborales, conscientes de que este actuar fortalece nuestra credibilidad. Asimismo, administramos correctamente los recursos que se nos asignan para el desarrollo de nuestras funciones.
- 7.3. **Trabajo en equipo:** A través de este valor, fomentamos la colaboración, el compañerismo y la cohesión institucional, contribuyendo a un ambiente laboral respetuoso, inclusivo y comprometido con el bienestar colectivo. Asimismo, en nuestra labor diaria, nos ponemos en el lugar de los demás, reconociendo sus sentimientos, necesidades y puntos de vista, para fortalecer las relaciones laborales, mejorar la atención a la ciudadanía y consolidar un entorno de trabajo humano y solidario.
- 7.4. **Excelencia:** Asumimos con seriedad y compromiso las funciones, deberes y obligaciones asignadas, cumpliendo con las normas, acuerdos y procedimientos institucionales con puntualidad, disciplina y eficiencia. Asimismo, orientamos nuestro trabajo hacia el logro de los objetivos y resultados institucionales, asegurando la calidad y la mejora continua de los servicios que brindamos a la ciudadanía.

7.5. Imparcialidad: Actuamos de manera justa y objetiva con los usuarios, así como con nuestros colegas, superiores jerárquicos y personal a cargo, sin conceder ningún tipo de preferencias que afecten nuestras relaciones interpersonales, ni las decisiones que adoptamos, con la seguridad de que a través de esta práctica fomentamos la equidad y la confianza en nuestras decisiones institucionales.

7.6. Aprendizaje continuo: Participamos de manera proactiva en las capacitaciones que organiza la entidad, seguros de que a partir de las mismas adquirimos nuevos conocimientos, perspectivas y experiencias que suman a nuestro desempeño. Asimismo, se brindan las facilidades para asistir a estas capacitaciones con la seguridad de que este aprendizaje impulsa a la innovación y crecimiento organizacional.

VIII. CONDUCTAS ESPERADAS

8.1. Respeto: Brindamos un trato digno y considerado

8.1.1. Respeto a mis colegas y a los usuarios

Los miembros del INACAL actuamos con consideración y trato digno en la interacción con nuestros colegas, superiores jerárquicos y personal a cargo. Asimismo, tratamos con cortesía a los usuarios o ciudadanos a los que les brindamos atención o servicios. De la misma forma, respetamos la normativa nacional vigente y las normas internas.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Mantener una comunicación cordial en coordinaciones, ya sea de manera presencial o a través de correos electrónicos, chats o reuniones virtuales.
- Respetar el espacio de trabajo de los demás, así como los bienes asignados para el ejercicio de sus funciones.
- Mantener orden y limpieza en nuestro ambiente de trabajo y en las áreas comunes de la entidad.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- No saludar o no responder el saludo, ya sea al ingresar a algún ambiente de la institución, o en coordinaciones telefónicas.
- Interrumpir excesivamente cuando un colega o un personal a cargo está haciendo uso de la palabra.
- Difundir rumores, burlas o comentarios ofensivos que menoscaban la dignidad o reputación de un integrante de la institución.
- Exigir al personal a cargo, de manera constante, que realice actividades laborales fuera del horario de trabajo, durante sus vacaciones o durante su descanso médico.

8.1.2. Mantengo una comunicación asertiva

En la institución se maneja un lenguaje respetuoso y asertivo al dirigimos a los usuarios o en las coordinaciones con nuestros colegas, superiores jerárquicos o personal a cargo, a

fin de mantener una buena comunicación, de manera que nos escuchamos activamente. También, valoramos y respetamos todas las opiniones, considerando que, al tener diversidad de posturas, se logran mejores decisiones y fortalecemos el trabajo en equipo.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Escuchar para entender la postura u opinión de otra persona y preguntar en caso algo no haya quedado claro durante la conversación.
- Explicar algún tema a cargo o coordinar con educación, empleando un tono de voz adecuado y sin levantar la voz.
- Expresar nuestra opinión o discrepancia señalando hechos objetivos, dejando de lado preferencias, gustos o enemistades.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Realizar comentarios hirientes y calificar de manera negativa las opiniones de los demás.
- Tener problemas para escuchar opiniones diferentes y no tener apertura a la comunicación, descalificando a priori las opiniones de los demás por considerar que, al tener un cargo inferior o tener pocos años de experiencia, no tendría la razón.
- Tener una actitud despectiva o realizar críticas destructivas hacia una persona por tener opiniones diferentes.

8.1.3. Erradicamos la discriminación y prevenimos actos de hostigamiento

Los miembros del INACAL promovemos la igualdad y rechazamos cualquier tipo de discriminación, sea por nacionalidad, cultura, etnicidad, sexo, género, religión, edad, orientación sexual, discapacidad, estatus social u orientación política e, incluso, por la forma de contratación en la entidad, entre otras, puesto que esa actitud socaba los derechos humanos. Asimismo, rechazamos el acoso y hostigamiento sexual y laboral, a fin de mantener un ambiente laboral seguro y armonioso que nos permita desenvolvemos con libertad. De esta forma, si somos víctimas o testigos de estos actos los reportamos de forma inmediata.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Atender a los usuarios demostrando respeto y consideración frente a diferencias en la formación académica, profesión, procedencia u otras características personales.
- Brindar un trato igualitario a todos los miembros de la entidad, independientemente de su vínculo laboral, contractual o formativo.
- Detener cualquier acto de discriminación del que seamos testigos, de tal manera que la persona agraviada pueda ejercer sus derechos de forma plena.
- Interactuar con los colegas, personal a cargo o superiores jerárquicos respetando su espacio, su cuerpo y sus límites de interacción, por ejemplo, rechazo de piropos, invitaciones personales, entre otros.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Mostrar actitudes de desprecio contra los usuarios de la entidad por razones de etnicidad, cultura, lengua, sexo, género, religión, edad, orientación sexual, discapacidad, estatus social u otros.
- Tener expresiones discriminatorias de diverso tipo (verbal, gestual o de cualquier otra naturaleza) contra colegas, personal a cargo o superiores jerárquicos, por su grado de instrucción, labor que desempeñan, etnia, cultura, sexo, género, religión, edad, orientación sexual, discapacidad, estatus social u otros.
- Designar tareas excesivas e innecesarias a un personal a cargo, o, por el contrario, dejarlo sin tareas efectivas sin justificación.
- Enviar o manifestar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos contra colegas o personal a cargo.
- Actuar con represalias cuando un colega o personal a cargo ha presentado quejas o denuncias.
- Agresiones físicas como empujar, golpear o romper las pertenencias de un colega o personal a cargo.
- Cuestionar injustificadamente a un colega o personal a cargo, o reprender públicamente a un personal a cargo.
- Tener miradas lascivas, acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas.
- Hacer uso de términos de naturaleza o connotación sexual o sexista (escrita o verbal), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos, y similares.
- Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas antes señaladas.
- Ejercer presión sobre una o un subordinado para realizar un acto sexual, bajo cualquier tipo de amenaza.
- La promesa implícita o expresa de un trato preferente o beneficioso a cambio de favores sexuales.

8.2. Integridad: Nos comunicamos con honestidad y cautelamos los recursos públicos

8.2.1. Actuamos con veracidad:

Nos aseguramos de brindar información veraz, completa y oportuna a los usuarios asegurándonos de que comprendan las orientaciones o explicaciones brindadas. También actuamos de manera transparente en el desarrollo de nuestras funciones y en las coordinaciones que efectuamos con nuestros colegas, superiores jerárquicos y personal a cargo, asegurándonos de ser claros y congruentes con lo que decimos y hacemos.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Utilizar un lenguaje sencillo, claro y preciso en nuestras comunicaciones con los usuarios, sea de manera presencial, vía telefónica o a través de correo electrónico, de tal manera que les resulte entendible la información brindada.
- Comunicación clara, precisa y detallada al coordinar encargos con colegas, superiores jerárquicos y personal a cargo, para el adecuado ejercicio de las funciones.
- Reconocer y comunicar algún error cometido a nuestros colegas, superior jerárquico o personal a cargo para corregirlo oportunamente.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Brindar información falsa, inexacta o incompleta a los usuarios que puede ocasionar confusiones o falsas expectativas.
- Comunicación imprecisa en coordinaciones con colegas o personal a cargo que afecta el normal desarrollo de las funciones.
- Mentir u ocultar información respecto de los actos propios o atribuir y culpar a otros colegas o personal a cargo de los errores propios.

8.2.2. Administramos los recursos públicos con honestidad:

Mantenemos una conducta proba en la rendición de cuentas y viáticos, garantizando el uso eficiente de los recursos públicos, sin usarlo para fines particulares. También cuidamos los bienes asignados para el desarrollo de nuestras funciones, considerando que al ser bienes estatales corresponde su custodia y uso para el propósito para el cual fue destinado.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Utilizar los viáticos únicamente para cubrir los gastos de alimentación, hospedaje y movilidad durante el desplazamiento del lugar de viaje, a nivel nacional e internacional.
- Presentar las declaraciones juradas por los montos que realmente se hayan gastado, y en caso de tener un saldo, retornarlo.
- Realizar los gastos de alimentación y hospedaje en el ámbito territorial al que corresponde la comisión de servicios.
- Utilizar de manera adecuada todos los bienes que se nos asignen.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Modificar o adulterar comprobantes o tickets de alimentación y hospedaje.
- Efectuar la rendición de cuentas y viáticos adjuntando comprobantes de consumo de otras personas como suyas.
- Utilizar desproporcionadamente los viáticos asignados.
- Emplear los bienes o artículos institucionales designados para darle un uso particular.

8.3. Trabajo en equipo: Actuamos con empatía y mantenemos un espacio de colaboración

8.3.1. Somos empáticos:

Tenemos la capacidad de comprender las emociones, necesidades y perspectivas de los integrantes de la entidad, con lo cual fomentamos la confianza y construimos un espacio laboral saludable y productivo, poniéndonos en el lugar de los demás para de esa manera interactuar de manera más efectiva.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Dar un espacio para que nuestros colegas o personal a cargo expliquen alguna situación que pudo retrasar la entrega de un encargo, o una tardanza, etc.
- Ofrecer ayuda para aliviar la carga laboral de un colega que vemos estresado o que atraviesa un problema o dificultad personal o de salud.
- Al notar que un personal a cargo está desbordado o con signos de agotamiento, se reasignan algunas tareas o se coordinan otras acciones para aliviar la presión.
- Mostrar comprensión y en la medida de lo posible, brindar las facilidades para que un personal a cargo atienda una situación personal o familiar.
- Brindar apoyo y orientación a un nuevo miembro de la entidad sobre los procesos a su cargo, facilitando su incorporación al equipo.
- Ofrecer retroalimentación de manera constructiva y respetuosa.
- Reconocer los logros y buen desempeño de nuestros colegas o personal a cargo.
- Respetar los tiempos y responsabilidades de nuestros colegas o personal a cargo.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Mostrar desinterés en la atención a un usuario de la entidad.
- Ser indiferente ante una situación que afecta mental y/o emocionalmente a nuestros colegas o personal a cargo.
- Negarse a colaborar con ciertas labores a un colega o personal a cargo que lo necesita, pese a tener disponibilidad.
- Rigidez frente a circunstancias personales o familiares que atraviesa un personal a cargo.
- Tomar decisiones o aceptar mayores encargos de forma unilateral, sin coordinar con el equipo a su cargo, o sin considerar la recarga laboral o que pueda ocasionar un sobretiempo.
- No ofrecer respaldo o apoyo en momentos de dificultad.
- Reaccionar agresivamente ante un error.

8.3.2. Tenemos el compromiso de colaborar con nuestros colegas

Unimos esfuerzos conjuntos para alcanzar las metas, siendo conscientes de las habilidades de cada miembro del equipo, seguros de que los logros grupales generan mayores beneficios que el esfuerzo individual, al fomentarse la comunicación y el crecimiento organizacional.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Colaboramos en un proyecto institucional asegurándonos de escuchar y tomar en cuenta las opiniones de todos los participantes.
- Compartimos información importante para un trabajo en común, considerando que resulta valioso para los aportes que se requieran, así como el cumplimiento de plazos.
- Nos apoyamos para superar dificultades e imprevistos en la oficina.
- Se refuerza la confianza y se empodera al personal a cargo brindándoles las herramientas y pautas necesarias para el logro de objetivos.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- No compartir información importante con nuestros colegas, a fin de resaltar.
- Culpar a los demás de un imprevisto, en lugar de buscar soluciones.
- Negarse a colaborar con un proyecto institucional importante y que demanda un mayor trabajo.
- Limitarse a asignar tareas al personal a cargo, sin brindar pautas claras o herramientas que resultan importantes para el desarrollo de este encargo.

8.4. Excelencia: Actuamos con responsabilidad y calidad

8.4.1. Nuestras labores responden a la normativa vigente:

Realizamos nuestras funciones de acuerdo a lo establecido en la normativa nacional y las disposiciones internas con el más alto compromiso y puntualidad, con la convicción de que nuestro trabajo tiene impacto para la sociedad y los usuarios de nuestra institución.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Desarrollar nuestras labores en consonancia con las disposiciones vigentes de manera oportuna y diligente.
- Revisar los lineamientos institucionales para nuestro trabajo diario y coordinaciones.
- Brindar orientación a nuestros colegas o personal a cargo, a fin de que no infrinjan alguna disposición por desconocimiento y puedan verse perjudicados.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Incumplir las disposiciones vigentes en el desarrollo de nuestras funciones.
- Abandonar sin autorización ni justificación la entidad durante el horario de trabajo.
- Enviar tardíamente documentos solicitados o asistir a actividades institucionales fuera del horario establecido o acordado.

8.4.2. Trabajamos con calidad:

Nos esforzamos para que nuestro trabajo sea eficiente y eficaz conscientes del impacto positivo que queremos alcanzar para la institución y la ciudadanía, procurando contar con las capacidades para las tareas asignadas, así como con los recursos necesarios para la obtención de buenos resultados.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Prepararse adecuadamente para reuniones y presentaciones en representación de nuestras oficinas o del INACAL.
- Dar seguimiento y cumplimiento a los compromisos asumidos hasta su conclusión, garantizando resultados óptimos.
- Otorgar plazos adecuados para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
- Respetar los plazos establecidos para la realización de las actividades encomendadas.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Presentar un trabajo sin revisarlo, mostrando descuido y falta de compromiso con la calidad.
- Delegar tareas para evadir obligaciones o responsabilidades.
- Posponer actividades de manera injustificada afectando el normal desarrollo de las funciones de la oficina.
- Realizar las actividades requeridas incumpliendo de manera injustificada los plazos establecidos.
- Falta de facilidades para el desarrollo o participación de capacitaciones.
- Desinterés en las capacitaciones que organiza la institución.

8.5. Imparcialidad: Actuamos sin favoritismos

En nuestro desempeño laboral, evitamos comprometernos en cualquier actividad o decisión que pueda afectar nuestra imparcialidad en la toma de decisiones. Asimismo, nos abstenemos de participar en alguna situación que signifique un riesgo a la imparcialidad, a fin de garantizar la transparencia, ética y probidad en una decisión institucional.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Rechazar regalos de los usuarios cuyas actividades se encuentren bajo las competencias del INACAL, no importando el motivo o el monto de estos o cualquiera fuera el lugar de la entrega.
- Ejercer un liderazgo ético fundamentado en el respeto, reconociendo el valor y trabajo de cada persona y fomentando un trato justo e imparcial.
- Evaluar con objetividad cualquier decisión que tomemos en nuestra función pública, dejando de lado interpretaciones, intereses personales o enemistades.
- Abstenerse de participar en situaciones en las que se presenta un conflicto de interés por relación de amistad, familiar o de otra índole muy cercana.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Solicitar regalos a los usuarios cuyas actividades se encuentren bajo las competencias del INACAL para brindarles un mejor trato o evitar una situación adversa a sus intereses, o para realizar nuestras funciones.
- Mostrar preferencia en el trato a un personal a cargo sobre otros en circunstancias iguales.
- Priorizar la atención de trámites o servicios por afinidades personales o de cualquier otro tipo, en lugar de razones profesionales y técnicas.
- Redactar intencionalmente documentos con omisiones o ambigüedades, producto de acuerdos con terceros, a fin de obtener beneficios personales.
- Brindar información confidencial de la entidad a terceros interesados.

8.6. Aprendizaje continuo: Nos capacitamos para seguir creciendo

Somos conscientes de los cambios y actualizaciones en torno a nuestras funciones, por lo que nos preocupamos en asistir a las capacitaciones que organiza la institución a fin de adquirir

mayores conocimientos y mejorar los procesos a nuestro cargo, para lo cual los superiores jerárquicos brindan las facilidades con la seguridad de que la asistencia a estas capacitaciones suma a la productividad y la calidad en los servicios institucionales.

a) Ejemplos de conductas adecuadas:

- Asistir a las capacitaciones o charlas organizadas por la institución.
- Compartir los conocimientos adquiridos con mis colegas.
- Aplicar las habilidades o experiencias positivas en el desarrollo de mis funciones.
- Brindar las facilidades al personal a cargo para asistir a las charlas o capacitaciones.

b) Ejemplos de conductas inadecuadas:

- Dejar de participar en las capacitaciones o charlas que organiza la institución, a pesar de poder asistir de manera presencial o conectarme virtualmente.
- No transmitir a mis colegas lo tratado en las capacitaciones, a pesar de saber que la información obtenida resulta también importante para ellos.
- No gestionar adecuadamente los permisos al personal a cargo para asistir a las charlas o capacitaciones, resultando que nadie participa ni presencial ni virtualmente.

IX. MECANISMOS PARA REPORTAR CONDUCTAS NO ADECUADAS O ABSOLVER CONSULTAS

Todos los integrantes del INACAL tienen el deber de participar en la prevención y reporte de conductas no adecuadas mediante su comunicación a la Unidad Funcional de Integridad Institucional. Existe la obligación, bajo responsabilidad, de manejar estos reportes con total confidencialidad, por parte de todos los que intervienen en su procesamiento, así como no ejercer represalias contra aquellas personas que reportan posibles faltas disciplinarias o presuntos delitos de corrupción.

Asimismo, en caso de dudas o consultas, cualquier miembro del INACAL puede comunicarse con la Unidad Funcional de Integridad Institucional para absolverlas a través de los canales institucionales:

- Correo electrónico: integridad@inacal.gob.pe
- Anexos: 2800 y 2801

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

10.1. Toda persona contratada bajo régimen laboral, contractual o formativo, en todos los niveles jerárquicos debe suscribir la “Declaración Jurada de conocimiento y compromiso de cumplimiento del Código de Conducta” contenida en el Anexo N° 1, con el fin de asegurar el cumplimiento y respeto de los valores institucionales, así como de las conductas adecuadas y no adecuadas.

10.2. El Equipo Funcional de Recursos Humanos y el Equipo Funcional de Abastecimiento, según corresponda, son responsables de garantizar la suscripción de la “Declaración Jurada de conocimiento y compromiso de cumplimiento del Código de Conducta” por parte de las

personas que prestan servicios al INACAL. Asimismo, tienen a su cargo la custodia y archivo de dichos documentos, los cuales deberán formar parte del legajo personal o expediente administrativo respectivo.

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTO Y COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Por medio de la presente, yo,
identificado/a con DNI N°, domiciliado/a en
....., en mi calidad dedel Instituto
Nacional de Calidad, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. Que tengo pleno conocimiento del Código de Conducta del Instituto Nacional de la Calidad.
2. Que entiendo que dicho código es de obligatorio cumplimiento para todas las personas que forman parte de la entidad, independientemente de la modalidad, régimen o naturaleza del vínculo, incluyendo a quienes se encuentran bajo alguna modalidad formativa laboral.
3. Que asumo el compromiso de observar y cumplir las disposiciones contenidas en el referido código, contribuyendo así a mantener un ambiente de trabajo íntegro, respetuoso y propicio para el crecimiento personal y profesional.

Suscribo la presente Declaración Jurada en señal de aceptación y compromiso.

....., de..... de 20...

NOMBRES Y APELLIDOS:

DNI N°

Huella digital (*)

FIRMA



(*) Aplicable solo en caso no se cuente con firma digital.