

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0092-2021/SBN-GG**

San Isidro, 29 de setiembre de 2021

### **VISTOS:**

Los Informes Nros. 00644 y 00662-2021/SBN-OAF-SAPE de fechas 14 y 21 de setiembre de 2021, del Sistema Administrativo de Personal; el Memorandum N° 00726-2021/SBN-OAF del 15 de setiembre de 2021, de la Oficina de Administración y Finanzas; el Informe N° 00773-2021/SBN-OPP del 21 de setiembre de 2021, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 00275-2021/SBN-OAJ del 22 de setiembre de 2021 de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante el Decreto Supremo N° 092-2017-PCM se aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, la misma que tiene como objetivos contar con instituciones íntegras que practican y promueven la probidad en el ámbito público, sector empresarial y la sociedad civil, así como garantizar la prevención y sanción efectiva de la corrupción a nivel nacional, regional, local, con la participación activa de la ciudadanía;

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, por medio de la cual se establecen medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción, uno de los principales mecanismos para promover la integridad pública son los códigos y cartas de buena conducta administrativa, definidos como instrumentos mediante los cuales se establecen los 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;

Que, en el objetivo específico 1.4 del Plan Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción 2018-2021, aprobado con Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, se establece que se debe promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública en los servidores civiles y en la ciudadanía”;

Que, mediante Decreto Supremo N° 056-2018-PCM se aprobó la Política General de Gobierno al 2021, que incluye entre los ejes y lineamientos prioritarios de la Política General de Gobierno al 2021, a la integridad y lucha contra la corrupción;

Que, con la Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP, se aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP “Lineamientos para fortalecer una cultura de integridad en las entidades del sector público”, que es de alcance nacional y comprende a todas las entidades de la Administración Pública señaladas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Que, en el numeral 4.6.1 de la mencionada directiva se señala que la máxima autoridad administrativa, es la autoridad de la gestión administrativa, que forma parte de la Alta Dirección y actúa como nexo de coordinación entre ésta y los órganos de asesoramiento y apoyo, además, es la responsable de supervisar las medidas destinadas a instalar una cultura de integridad en la entidad; asimismo, en el numeral 5.2.3.1 se considera como subcomponente de las “Políticas de Integridad” el Código Conducta y se indica que el órgano que ejerce la función de integridad asiste técnicamente a la Oficina de Recursos Humanos en la elaboración de un código de conducta, también se señala que dicho documento describe el comportamiento esperado de los servidores públicos para guiarlos hacia el logro de objetivos comunes y promover una cultura de integridad en la organización;

Que, a través de la Resolución N° 130-2019/SBN-GG del 23 de diciembre de 2019, se delegó la función de integridad en el ámbito institucional al Supervisor Administrativo de Personal de la Oficina de Administración y Finanzas;

Que, en ese contexto, mediante los Informes Nros. 00644-2021/SBN-OAF-SAPE y 00662-2021/SBN-OAF-SAPE de fechas 14 y 21 de septiembre de 2021, respectivamente, el Sistema Administrativo de Personal propone y sustenta el proyecto de documento denominado “*Código de Conducta de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*”, en el marco de las funciones de integridad delegadas al mencionado Sistema mediante la Resolución N° 130-2019/SBN-GG; asimismo, indica que la propuesta servirá para implementar el componente 3 del modelo de integridad pública sobre “Políticas de Integridad”, que el código de conducta describe comportamientos o situaciones específicas proscritas por parte de los servidores de la entidad alineados a los valores éticos de la SBN; también señala que el Código de Conducta tiene por finalidad brindar al servidor una guía que inspire el comportamiento ético en su trabajo diario a través del establecimiento de los valores más representativos, los cuales deben regir las relaciones internas y externas, así como de las conductas a erradicar y a promover en la SBN, para alcanzar una cultura organizacional ética que coadyuve al cumplimiento de los objetivos de la Entidad; finalmente, recomienda continuar con el trámite para su aprobación;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, con el Informe N° 00773-2021/SBN-OPP, emite opinión técnica favorable al proyecto de documento denominado “*Código de Conducta de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*” e indica que se debe continuar con el trámite para su aprobación;

Que, con el Informe N° 00275-2021/SBN-OAJ de fecha 22 de septiembre de 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica señala que el Sistema Administrativo de Personal, en el ámbito de sus competencias y a través de los Informes Nros. 00644 y 00662-2021/SBN-OAF-SAPE, ha propuesto y sustentado el proyecto de documento denominado “*Código de Conducta de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*” con la finalidad de implementar el subcomponente “Código de Conducta” que forma parte integrante del componente “Políticas de Integridad”, conforme a lo señalado en la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP “Lineamientos para fortalecer una cultura de integridad en las entidades del sector público”; además, indica que el informe sustentatorio emitido por el Sistema Administrativo de Personal cuenta con la conformidad de la Oficina de Administración y Finanzas a través del Memorándum N° 00726-2021/SBN-OAF y la opinión técnica favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, por lo que emite opinión legal favorable al proyecto normativo de alcance institucional;

Que, en atención a lo señalado en los considerandos precedentes, resulta necesario aprobar el documento denominado “*Código de Conducta de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*”, y;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Administración y Finanzas, del Sistema Administrativo de Personal; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, el Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, el Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP aprobada con la Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP; y, en uso de la facultad prevista en el literal l) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el “*Código de Conducta de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*”, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Notificar la presente resolución y su anexo al Supervisor de Personal, a quien se delegó la función de integridad en el ámbito institucional mediante la Resolución N° 130-2019/SBN-GG, para que adopte las acciones que considere adecuadas, entre ellas, la difusión del “*Código de Conducta de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*” a las unidades de organización de la entidad.

**Artículo 3.-** Disponer que lo establecido en el documento aprobado mediante el artículo 1 de la presente resolución, es de cumplimiento obligatorio por los servidores civiles de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

**Artículo 4.-** Publicar la presente resolución y su anexo, el mismo día de su emisión, en el Portal Institucional ([www.sbn.gob.pe](http://www.sbn.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**

**Visado por:**

**OAJ**

**OPP**

**OAF**

**SAPE**

**Firmado por:**

**Gerente General**

# CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA SBN

**ELABORADO POR:  
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE PERSONAL DE LA OFICINA DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**SEPTIEMBRE 2021**

# INDICE

I.	SOBRE EL CÓDIGO DE CONDUCTA .....	3
II.	NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES.....	4
III.	ACTUANDO CON COMPROMISO .....	6
3.1.	Servicio a la ciudadanía .....	6
3.2.	Sirviendo con compromiso.....	6
3.3.	Trabajando en equipo .....	7
IV.	ACTUANDO CON PROFESIONALISMO.....	8
4.1.	Cumplimiento de las normas internas .....	8
4.2.	Sirviendo con eficiencia y eficacia .....	10
V.	ACTUANDO CON TRANSPARENCIA.....	10
5.1.	Gestionando con transparencia y eficiencia .....	10
5.2.	Manejo transparente de la información .....	11
VI.	ACTUANDO CON NEUTRALIDAD.....	12
6.1.	Gestionando con imparcialidad .....	12
VII.	ASEGURANDO LA PROBIDAD EN NUESTRAS CONDUCTAS .....	13
7.1.	Erradicando la obtención u otorgamiento de ventajas indebidas .....	13
7.2.	Gestionando el conflicto de intereses.....	14
7.3.	Cuidando los bienes de la institución y de las compañeras y compañeros de trabajo ...	15
VIII.	ACTUANDO CON ÉTICA.....	16
8.1.	Manteniendo relaciones interpersonales adecuadas dentro de la institución y hacia la ciudadanía .....	16
8.2.	Previendo el hostigamiento sexual .....	17

## **I. SOBRE EL CÓDIGO DE CONDUCTA**

### **1.1. ¿Qué es el Código de Conducta?**

Es un documento de naturaleza preventiva, que establece los seis (06) valores institucionales de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, en el marco del Código de Ética de la Función Pública, a fin de vincular sus conceptos a nuestra experiencia diaria al servicio civil, cabe mencionar que, según el Decreto Supremo N° 042-2018-PCM que establece medidas para fortalecer la integridad pública y la lucha contra la corrupción, el Código de buena conducta administrativa es una de herramienta reconocida por el Estado peruano para promover la integridad pública; de igual forma, el Modelo de Integridad, establecido en el Plan Nacional de integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021, en su subcomponente 3.1 revela la necesidad de ejemplificar el Código de Conducta.

### **1.2. ¿Cuál es su finalidad?**

El Código tiene por finalidad brindar al servidor/a una guía que inspire el comportamiento ético en su trabajo diario, a través del establecimiento de los valores más representativos, los cuales deben regir las relaciones internas y externas de ellas y ellos, así como de las conductas a erradicar y a promover en la SBN, a fin de alcanzar una cultura organizacional ética que coadyuve al cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

### **1.3. ¿Para quién es el Código?**

Nuestro Código se aplica a todas y todos las/los servidores/as que laboran en la SBN, bajo cualquiera modalidad de régimen laboral o contratación, sin distinción de niveles jerárquicos, que implique el ejercicio de la función pública.

### **1.4. ¿Cómo debe ser la conducta de los/las servidores/as de la SBN?**

En nuestro quehacer cotidiano, podemos encontrar en situaciones en las que deberíamos tener en cuenta las siguientes preguntas, antes de tomar una decisión:

- ¿La decisión que voy a tomar es justa, está alineada al esquema de valores establecidos en el presente Código?
- ¿Cómo afecta esta decisión a las y los demás?
- ¿Me sentiría cómoda o cómodo si esta decisión fuera de conocimiento público?
- ¿Esta decisión perjudica la reputación de la institución?
- ¿La decisión que voy a tomar tiene consecuencias legales?

También existen situaciones que podrían derivar en un conflicto de intereses. Para identificarlo, ten en cuenta estas preguntas orientadoras

- ¿Puedo yo, un/a familiar, una amistad o un/a asociado/a, obtener algún beneficio a causa de la decisión o acción que debo adoptar en nombre de la SBN?
- ¿Soy miembro de alguna organización, club, o tengo vínculos con personas que puedan verse afectadas o beneficiadas con el resultado de la decisión que me corresponde adoptar sobre el asunto?
- ¿Podría haber en el futuro beneficios personales para mí o alguien vinculada/o a mí, por la decisión en la que participaré, que puedan generar duda sobre mi objetividad?

El Sistema Administrativo de Personal (SAPE) de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF), realizará programas periódicos de concientización del Código de Conducta.

## **II. NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES**

### **2.1. COMPROMISO**

Mantenemos el más alto nivel de esfuerzo y motivación en todas nuestras acciones y nos identificamos con el espíritu y objetivos de nuestra institución brindando un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía teniendo como factor clave el trabajo en equipo.

### **2.2. PROFESIONALISMO**

Asumimos nuestros roles de manera proactiva asumiendo con responsabilidad nuestros actos, así como la puntualidad tanto en nuestro horario de trabajo como en el cumplimiento de las actividades asignadas, imprimiendo eficacia y calidad en



nuestra labor, a fin de lograr los resultados esperados por la ciudadanía y trazados por la entidad en sus documentos de gestión, con la reserva debida de la información, observando la normativa establecida.

### **2.3. TRANSPARENCIA**

Desarrollamos nuestros actos o funciones asegurando que la ciudadanía tenga acceso a la información que tiene y que genera la entidad en el momento y la forma que lo requieran, conforme a la normatividad vigente. Asimismo, publicitamos los logros y dificultades que presenta nuestro trabajo, de tal manera que la ciudadanía tenga cabal conocimiento, con el objetivo de motivar su participación en los asuntos públicos.

### **2.4. NEUTRALIDAD**

El trabajo de los/las servidores/as de la SBN se realiza con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones, demostrando independencia respecto de personas, partidos políticos o instituciones ajenas al ámbito de su actuación.

### **2.5. PROBIDAD**

Actuamos con honestidad, imparcialidad, transparencia, coherencia, evitando los conflictos de intereses y el aprovechamiento del cargo, teniendo presente, en todo momento, que el quehacer cotidiano de los/las servidores/as civiles se debe centrar en el interés general, a fin de generar confianza en nuestra institución por parte de la ciudadanía.

### **2.6. ÉTICA**

Aseguramos un trato igualitario a la ciudadanía, sin ningún tipo de distinción indebida, atendiendo a sus diferentes necesidades, para brindar un servicio equitativo. De igual forma, entre compañeras y compañeros, velamos por la equidad de género, nos tratamos con igualdad, sin discriminación, reconociendo el buen desempeño y, en el caso del personal directivo y de Alta Dirección, asignando responsabilidad de forma equitativa y justa, brindando las mismas oportunidades para todas y todos en los equipos de trabajo.

### **III. ACTUANDO CON COMPROMISO**

#### **3.1. Servicio a la ciudadanía**

Estamos en la capacidad y obligación de atender a la ciudadanía con responsabilidad y respeto para lo cual trabajamos de manera organizada y ordenada en aras de brindar un servicio de calidad. Nos enfocamos en las necesidades de la ciudadanía y la satisfacción de estas a través del conocimiento de los procedimientos adecuados, entendiendo que la y el ciudadano espera un resultado de nuestra actuación como institución.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Brindar un trato amable e informado a las y los usuarios o servidoras y servidores públicos de otras entidades en cualquier consulta o gestión que deseen realizar.
- Derivar a las y los usuarios al órgano competente en caso su consulta o gestión no nos competa, mostrando interés genuino por ayudar a cumplir con su objetivo al acercarse a la entidad.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Brindar información incompleta, errónea y/o a destiempo a las y los usuarios respecto de procedimientos (como trámites), documentación, entre otros servicios requeridos.
- No brindar una atención cálida, respetuosa y empática a las y los usuarios.
- Atención inapropiada a las y los usuarios que requieran un servicio de la entidad o presentan alguna queja o reclamo

#### **3.2. Sirviendo con compromiso**

Actuamos con compromiso e identificación con nuestra institución independientemente de nuestra modalidad de contrato y el cargo que ocupamos, pensando siempre en el bienestar de la y el ciudadano y asumiendo la responsabilidad que implica ser servidora o servidor público.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Mantener un comportamiento adecuado tanto en la entidad, durante nuestro horario de trabajo, como fuera de ella, asumiendo que representamos a la misma en diferentes espacios.
- Procurar participar, dentro de nuestras posibilidades, de las actividades de integración a fin de fortalecer los vínculos laborales para un servicio más eficiente.
- Tener conocimiento de todos los documentos de gestión necesarios para realizar de forma óptima nuestras funciones.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Desconocimiento por parte de servidoras y servidores, así como las y los funcionarios, respecto de la misión y visión de la entidad, como otros documentos de gestión fundamentales para el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos.
- Tener comportamientos inapropiados o verse envuelto por propia responsabilidad en situaciones, tanto en la entidad como fuera de ella, que afecten de forma negativa la imagen de esta.

### **3.3. Trabajando en equipo**

Desarrollamos nuestras actividades con una permanente comunicación y colaboración entre nosotras y nosotros para alcanzar los objetivos de la institución, promoviendo el trabajo en equipo en cada una de las actividades que desarrollamos tanto dentro de cada órgano competente como entre ellos y, de forma vertical desde y hacia los niveles de mayor jerarquía de nuestra entidad.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Promover el trabajo en equipo y de manera coordinada entre los órganos de la institución.

- Reconocer el trabajo de todas y todos los servidores, en la dimensión de su aporte, al momento de recibir los créditos por un trabajo bien realizado.
- Ejercer un liderazgo empático y estratégico en los equipos de trabajo, de tal manera que se sientan motivadas y motivados y sean reconocidas y reconocidos en sus labores.
- Brindar orientación, como jefa o jefe, a las y los servidores de tal manera que se pueda realizar un trabajo coordinado y orientado a los resultados esperados por la ciudadanía.
- Brindar información necesaria a todas y todos los compañeros de trabajo, a fin que las actividades se realicen de forma efectiva.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Poca orientación de las y los jefes respecto al trabajo realizado por su equipo.
- Imposibilitar, dificultar y/o limitar el trabajo realizado por otras y otros compañeros (p.ej. negar información importante a compañeras y compañeros del mismo o diferente órgano) por cualquier motivo.
- Minimizar el esfuerzo de las y los compañeros de trabajo en el desarrollo de la labor diaria.
- Poca consideración de la opinión del equipo de trabajo, por parte de las y los jefes de las unidades de organización, en la toma de decisiones.
- Poco o nulo reconocimiento por parte de la entidad y/o los jefes inmediatos y superiores al esfuerzo de las y los servidores.
- Falta de mecanismos de incentivos para el personal de los equipos de trabajo.

#### **IV. ACTUANDO CON PROFESIONALISMO**

##### **4.1. Cumplimiento de las normas internas**

Todas y todos los servidores de la SBN mantenemos un compromiso con el cumplimiento de la normativa laboral interna y desarrollamos nuestras actividades con el más alto sentido de responsabilidad, puntualidad y administrando nuestro tiempo de manera adecuada para cumplir con las tareas evitando distracciones y promoviendo una buena imagen institucional en todas nuestras acciones.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Desarrollar las labores que guardan relación con las funciones del puesto que ocupamos y/o las labores encomendadas por las jefas y/o jefes, diligente y oportunamente.
- Iniciar nuestras labores a la hora que ha sido establecida en la entidad, evitando distracciones innecesarias.
- Conocer las reglas establecidas por la entidad para nuestro trabajo diario y nuestras relaciones interpersonales.
- Brindar orientación a compañeros y compañeras de trabajo, a fin de que no infrinjan alguna regla por desconocimiento.
- Hacer uso responsable de los viáticos y permisos de salida, proporcionando información veraz.
- Desarrollar las labores o dar indicaciones que no comprometan la salud o la seguridad en el lugar de trabajo.
- Hacer uso adecuado de los implementos de seguridad y salud que la Entidad proporciona.
- Mantener la higiene personal
- Cumplir los protocolos de bioseguridad durante la permanencia en la Entidad.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Realizar actividades personales (trámites personales, actividades académicas particulares entre otras actividades) durante el horario del trabajo.
- Incumplir los horarios laborales establecidos (desayunos que ocupan horario de trabajo o almuerzos que exceden el tiempo establecido).
- Uso indebido de los permisos de salida de la entidad (p.ej. pasar por comisión de servicios un permiso particular).
- Uso indebido de viáticos.
- Abandonar sin autorización ni justificación la entidad durante el horario de trabajo.
- Uso excesivo de aparatos electrónicos (celulares, tabletas, entre otros) para fines privados durante el horario laboral.
- Emplear el internet con que cuenta la entidad para ingresar a páginas web no autorizadas.
- Ocultar información de diagnóstico médicos que puedan afectar la salud de los compañeros de trabajo.

## **4.2. Sirviendo con eficiencia y eficacia**

Todas y todos los servidores de la SBN nos aseguramos de que nuestra labor tenga el mayor impacto positivo en la sociedad, procurando contar con las capacidades para el trabajo asignado y que los recursos utilizados sean los adecuados para el logro de los resultados para el beneficio de la ciudadanía.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Elaborar los perfiles y/o condiciones para el ingreso de personal nuevo, en función de los objetivos que se pretende alcanzar en beneficio de la entidad.
- Procurar contar con la capacitación adecuada para el cumplimiento cabal de nuestras funciones.
- Otorgar plazos adecuados para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
- Respetar los plazos establecidos para la realización de las actividades encomendadas.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Realizar las actividades requeridas incumpliendo de manera injustificada los plazos establecidos.
- No obedecer las indicaciones respecto al trabajo de los superiores jerárquicos.
- Negligencia respecto al cuidado de la documentación que presentan los/las ciudadanos/as.

## **V. ACTUANDO CON TRANSPARENCIA**

### **5.1. Gestionando con transparencia y eficiencia**

Durante el desarrollo de nuestras funciones o labores actuamos de manera transparente, conscientes de que nuestro trabajo es un servicio público y, por tanto, es derecho de la ciudadanía conocer sobre él. Actuamos de tal manera que nuestra labor pueda ser conocida por la ciudadanía, evitando que la información sea ocultada o sea de entendimiento restringido.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Elaborar documentos que sean comprensibles para la ciudadanía, de tal manera que sean accesibles para ella.
- Presentar de manera oportuna la información necesaria para su publicación en el Portal de Transparencia Estándar, Portal de Datos Abiertos, así como para la atención de solicitudes de acceso a la información pública y la elaboración de los informes de rendición de cuentas.
- Actuar con transparencia en el accionar diario para el cumplimiento de nuestras funciones.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Elaborar o producir documentos que contenga información institucional cuyo contenido sea de difícil comprensión por los ciudadanos.
- No transparentar lo suficiente, los procesos administrativos y de gestión de la entidad (como procesos de adjudicación de obras, licitaciones de otro tipo, selección de personal, entre otros).
- Brindar información falsa u ocultar, destruir o extraviar intencionalmente información pública.

## **5.2. Manejo transparente de la información**

Todas y todos los servidores de la SBN somos poseedores de información de la institución, la cual proporcionamos de forma oportuna cuando sea solicitada y garantizamos la accesibilidad a la información y documentación pública. Asimismo, resguardamos los derechos básicos de protección de datos personales de las y los ciudadanos y mantenemos reserva con la información de la institución.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Cumplir con entregar la información de acceso público que nos solicita la ciudadanía, respetando el plazo y el procedimiento establecido en la normativa sobre la materia.
- Respetar y resguardar la información que contenga datos personales de nuestros servidores y funcionarios públicos, así como de nuestros usuarios.
- Mantener la reserva de la información clasificada, contribuyendo al logro de sus fines.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Responder las solicitudes de información fuera del plazo legal determinado.
- Revelar información privilegiada, que otorgue a personas naturales o jurídicas una posición injustificadamente ventajosa en procesos de contratación con el Estado.
- Alterar información a ser entregada a la ciudadanía o que ha sido requerida dentro de la entidad (por otra oficina u órgano).
- No sustentar la negativa de entrega de información solicitada como lo establece la normativa sobre la materia.
- Divulgar información que, según la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, no puede ser de acceso a la ciudadanía o sin respetar el procedimiento establecido para ello.

## **VI. ACTUANDO CON NEUTRALIDAD**

### **6.1. Gestionando con imparcialidad**

Todas y todos los servidores de la SBN deben actuar con imparcialidad en la toma de decisiones, reservando sus opiniones a favor o en contra, respecto a los hechos de los que toma conocimiento en el desarrollo de sus actividades, debiendo pronunciarse siempre en el marco de las normas aprobadas que son de conocimiento público.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Actuar con los valores principios y normas institucionales destinadas a defender y mantener el interés general sobre los intereses particulares.
- Otorgar a cada ciudadano lo que le es debido y asegurar que quienes participan en el proceso de toma de decisiones tengan lo hagan dentro del marco legal y frente a las garantías que debe dar el Estado a todos los ciudadanos.
- Mantener la reserva respecto de hechos o información de la que tengan conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública



Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Utilizar bienes públicos (instalaciones, vehículos, equipos, maquinaria, útiles de escritorio, materiales de construcción, entre otros) con fines particulares.
- Disponer de recursos públicos para financiar la realización de acciones a favor de terceros o familiares.
- Entregar o divulgar información confidencial sobre los datos de la población u otra información protegida por la normatividad de la materia a personas ajenas a la Entidad.
- Utilizar la condición de autoridad o el cargo, para obtener provecho individual, o, con fines distintos a los señalados e la norma a favor de terceros.

## **VII. ASEGURANDO LA PROBIDAD EN NUESTRAS CONDUCTAS**

### **7.1. Erradicando la obtención u otorgamiento de ventajas indebidas**

Todas nuestras acciones son transparentes, evitando la obtención de una ventaja o beneficio indebido, sean estos pecuniarios, regalos, pago de favores, entre otros, que vayan en contra del interés público.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Rechazar el ofrecimiento de beneficios para acelerar trámites internos o ventajas de cualquier otra índole.
- Brindar a la ciudadanía información sobre aquellas acciones que por desconocimiento realizan como la entrega de presentes de bajo valor monetario, aunque sea por agradecimiento.
- Realizar evaluaciones técnicas y profesionales de los perfiles del personal requerido, de acuerdo con los objetivos institucionales.
- Identificar los riesgos de integridad en el cumplimiento de las funciones asignadas.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Participar en el direccionamiento o fraccionamiento de procesos de contratación de bienes y/o servicios orientados a beneficiar a alguna persona natural o jurídica por algún interés particular, sin considerar los criterios técnicos necesarios.

- Facilitar la conformidad y/o pago a proveedoras/es sin que hayan cumplido con lo esperado, según los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas establecidas
- Designar por afinidad personal, la participación del personal en las capacitaciones.
- Atender a usuarias/os usando criterios de afinidad amical, familiar, política, entre otras.
- Usar el cargo público para réditos personales (imagen profesional, proselitismo político, entre otros), coaccionando al personal y/o beneficiarias/os a realizar actividades con tal fin.
- Realizar cobros por servicios a los que la ciudadanía debería poder acceder de forma gratuita.
- Adulterar y/o falsificar información de cualquier documento con el objetivo de lograr un beneficio propio o para terceros.
- Hacer mal uso, así como inadecuada rendición de los viáticos, utilizando diferentes medios para ello, como: la falsificación o registro adulterado de comprobantes de pago o el uso inadecuado de las declaraciones juradas, entrega de rendiciones fuera de plazo, entre otros.

## **7.2. Gestionando el conflicto de intereses**

Nos comprometemos a tomar decisiones orientadas al bienestar general, evitando los conflictos de intereses generados por incentivos económicos, partidarios, vínculos familiares o amicales, entre otros, que afecten la imparcialidad que debe ser una característica de las acciones realizadas en la SBN.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Abstenerse de participar en comités de selección donde las postoras o postores sean personas con las que mantengamos una relación de amistad, de familia o de otra índole muy cercana.
- Orientar a nuestras compañeras y compañeros, a fin de que eviten encontrarse en una situación de conflicto de intereses.
- Realizar nuestra declaración jurada de intereses de forma completa, con información verdadera y con la periodicidad establecida por la norma.

- Informar a la autoridad competente, en el momento en que se identifique un potencial conflicto de intereses en el cumplimiento de nuestras funciones.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Favorecer en la gestión de trámites y contratación laboral a personas con las que se mantiene una relación particular.
- Tener reuniones o mantener comunicaciones que puedan resultar inadecuadas o poco transparentes con potenciales proveedores de servicios y bienes a la institución.

### **7.3. Cuidando los bienes de la institución y de las compañeras y compañeros de trabajo**

Damos uso adecuado a los bienes de nuestra institución, respetando su finalidad pública; asimismo, resguardamos los bienes que son de propiedad de las compañeras y los compañeros de trabajo, evitando su uso no autorizado o sustracción.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Hacer uso adecuado (para fines públicos y de acuerdo con la normativa vigente) de los bienes que nos sean asignados o al que tengamos acceso (vehículos, material de oficina, entre otros), de los servicios (internet, energía, entre otros) e instalaciones de la institución.
- Comunicar el uso indebido de los bienes de nuestra institución, a través de los canales correspondientes.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Emplear los bienes de la institución en provecho propio, en las siguientes formas:
  - Uso de la infraestructura pública (auditorios, oficinas), de los productos destinados para la población beneficiaria, de los bienes (impresoras, material de oficina, computadoras, internet, celulares, vehículos) para

actividades privadas (temas académicos, proselitismo, alquiler, celebraciones o reuniones privadas, entre otros).

- Emplear los recursos de la caja chica para fines personales.
- Usar sin autorización los bienes públicos (laptops, tabletas electrónicas, material de oficina, entre otros) o los bienes de las compañeras y los compañeros.

## **VIII. ACTUANDO CON ÉTICA**

### **8.1. Manteniendo relaciones interpersonales adecuadas dentro de la institución y hacia la ciudadanía**

La SBN garantiza un ambiente de trabajo profesional y adecuado, donde las servidoras y servidores civiles, en la función que les corresponda, se brindan entre sí y a la ciudadanía un trato respetuoso, equitativo, sin discriminación alguna.

Algunos ejemplos de conductas adecuadas:

- Mantener un ambiente laboral en el que prime el respeto y empatía en las relaciones entre servidoras y servidores civiles, así como con las jefas y jefes, dando un trato cordial (p.ej. saludar, despedirse y pedir por favor o disculpas) y respetuoso de las diferencias.
- Respetar y valorar nuestras diferencias de opinión, brindando nuestros puntos de vista de manera constructiva.
- Mantener una comunicación respetuosa en los equipos de trabajo y hacia la ciudadanía, evitando chismes u otros comentarios negativos y/o malintencionados.
- Ser cordiales con las ciudadanas y ciudadanos que interactúan con la entidad, brindando un servicio adecuado.
- Convivir en el ambiente laboral demostrando orden, limpieza y evitando realizar acciones molestas u ofensivas.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Realizar, desde una posición jerárquica superior, acciones de hostilización laboral (mobbing vertical descendente) como llamadas de atención humillantes, gritos, insultos, lanzamiento de objetos, asignación de trabajo en exceso y fuera del horario laboral o durante vacaciones, no asignar trabajo alguno, entre otros.
- Realizar conductas inapropiadas entre compañeras y compañeros de trabajo o de bullying laboral (mobbing horizontal), sean estas de forma verbal, escrita o gestual, que van en contra de la dignidad e integridad de las personas, como humillaciones, gritos, bromas o juegos vulgares, rumores, entre otros.
- Tener un trato desconsiderado, al asignar tareas que no pueden realizar las servidoras y servidores civiles, por no contar con los recursos logísticos y/o informáticos necesarios en las localidades donde operan en ese momento.
- No respetar el orden en el uso de los bienes que son de uso común (microondas, ascensores, servicios higiénicos).
- Emplear personal bajo su cargo, así como, personal de mantenimiento y limpieza para actividades que no son parte de su función.
- Tratar de forma desconsiderada o abusiva; usando el cargo para exigir a otras áreas a atender sus necesidades de manera inmediata, sin considerar las prioridades de la misma.
- Brindar tratos diferenciados respecto de las obligaciones que tienen las servidoras y los servidores civiles dentro de la institución.

## **8.2. Previendo el hostigamiento sexual**

Las servidoras y los servidores civiles estamos comprometidos a mantener un ambiente libre de hostigamiento sexual, a través del respeto irrestricto de la dignidad de la persona humana y de reportar todo comportamiento de este tipo.

Ejemplos de conductas adecuadas:

- Interactuar respetando la integridad física y mental de nuestras compañeras y nuestros compañeros de trabajo y de la ciudadanía.
- Visibilizar el efecto negativo de las diferentes formas de hostigamiento sexual en los espacios de trabajo, consolidando la sanción social a estas prácticas.

- Detener cualquier acción de hostigamiento sexual de la que seamos testigos e informar al Sistema Administrativo de Personal para la investigación y, si fuera el caso, la sanción correspondiente.

Algunos ejemplos de conductas inadecuadas:

- Realizar acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas.
- Usar términos o bromas de naturaleza o connotación sexual o sexista (escrita o verbal), insinuaciones o proposiciones sexuales, gestos obscenos o exhibición presencial o a través de cualquier medio de imágenes de contenido sexual, que resulten insoportables, hostiles, humillantes y/u ofensivas.
- Tratar a la agraviada o el agraviado de manera ofensiva u hostil ante el rechazo de las conductas antes señaladas.
- Ejercer presión sobre una subordinada o subordinado, para realizar actos de connotación sexual denigrantes u ofensivos para la agraviada o el agraviado, bajo la amenaza de no renovar su contrato laboral, dificultar o imposibilitar su desempeño laboral o sancionar o condicionar el acceso a derechos o beneficios.
- Realizar promesas implícitas o expresas a la persona acosada de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura, así como condicionar su acceso a servicios públicos, a cambio de favores sexuales.