



PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

PROCURADURÍA NACIONAL
PARA LA DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA Y
DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS



Código de Conducta y Ética



CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
CERO CORRUPCIÓN

El Pueblo, Presidente!

2024

MANAGUA, REPÚBLICA DE NICARAGUA

**PROCURADURÍA NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA
Y DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS**

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 03-2024

**Aprobación de Manuales y Normativas de la
Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de
Resolución Alterna de Conflictos**

La suscrita **Procuradora Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alterna de Conflictos**, según Acuerdo N° 28-2024 de nombramiento, del veintinueve de abril del año dos mil veinticuatro, y en uso de sus facultades conferidas en los artículos 2 y 5 de la Ley N° 1202, Ley de Creación de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alterna de Conflictos, publicada en la Gaceta, Diario Oficial N° 75 del veintinueve de abril de 2024;

CONSIDERANDO

I

La Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alterna de Conflictos, es el Ente sin solución de continuidad del Instituto Nacional de Promoción de la Competencia (PROCOMPETENCIA) y de la Dirección de Resolución Alterna de Conflictos (DIRAC), bajo la rectoría de la Procuraduría General de la República, es creada como una institución de Derecho Público, descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de carácter técnico, con autonomía administrativa y presupuestaria, para el ejercicio de las atribuciones y funciones que establecen las leyes, reglamentos y otros instrumentos del ordenamiento jurídico vigente.

II

Que, el artículo 2 de la Ley N° 1202, Ley de Creación de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alterna de Conflictos, establece que la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alterna de Conflictos, en adelante Procuraduría Nacional (DLC-RAC), será dirigida por un Procurador Nacional quien tendrá a su cargo la Dirección de Promoción de la Competencia (PROCOMPETENCIA), y la Dirección de Resolución Alterna

de Conflictos (DIRAC); y en el artículo 5 de la precitada Ley N° 1202 establece las atribuciones del Procurador Nacional quien tiene la representación legal.

III

Que, en obediencia a Ley N° 550, Ley de Administración Financiera y del Régimen Presupuestario; Ley N° 438, Ley de Probidad de los Servidores Públicos del Estado en Nicaragua; Ley N° 476, Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa, y las Normas Técnicas de Control Interno de la Contraloría General de la República (CGR), esta Procuraduría Nacional (DLC-RAC), emite las Normativas Técnicas y Manuales necesarios para el correcto funcionamiento de la institución.

IV

Que, es necesario fortalecer la efectividad y transparencia en la administración de los bienes y recursos del Estado, en el marco de la política de probidad y honestidad de la gestión de los servidores públicos en acato a los más altos valores éticos y en cumplimiento a las normas de control interno de la Contraloría General de la República (CGR).

RESUELVE:

Primero: Aprobar los Manuales y Normativas siguientes:

1. Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos;
2. Código de Conducta y Ética;
3. Normativa de Sistema de Control Interno.

Segundo: Es responsabilidad de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos, divulgar por medio de las Direcciones, Oficinas y Unidades de la institución, con la finalidad de dar a conocer la regulación contenida en el Manual, Código y Normativa objeto de la presente.

Tercero: El contenido de los Manuales y Normativas aprobados son de obligatorio cumplimiento, para el personal de las áreas solicitantes, técnicas, sustantivas y administrativas de esta institución, y su inobservancia comprende violación a los principios establecidos en la Ley N° 476, Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa y Ley N° 438, Ley de Probidad de los Servidores Públicos del Estado en Nicaragua.

Cuarto: El Manual, Código y Normativa objeto de aprobación por la presente entrará en vigencia a partir de la firma de la máxima autoridad de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos.

Dado en la ciudad de Managua, a los veintiseis días de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Solicitante

Yessenia del Carmen Cruz Ibarra

Responsable de la Oficina Administrativa Financiera

Solicitante

Rita del Carmen Briceño Rayo

Responsable de la Unidad de Recursos Humanos

María Amanda Castellón Tiffer

Procuradora Nacional

Para la Defensa de la Libre Competencia y
De Resolución Alternativa de Conflictos

CON AMOR,
ESPERANZA
Y ALEGRÍA!

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	OBJETIVO	6
III.	MARCO LEGAL	7
IV.	CÓDIGO DE ÉTICA	8
V.	CÓDIGO DE CONDUCTA	9
VI.	IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA	11
VII.	EVALUACIÓN	12
VIII.	ANEXOS	13
	Anexo # 01	13
	Anexo # 02	15

I. INTRODUCCIÓN

La Ley N° 1202, Ley de Creación de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos, aprobada el 25 de abril de 2024, publicada el 29 de abril de 2024 en La Gaceta Diario Oficial N° 75, en su artículo 1, crea la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos, como Ente sin solución de continuidad del Instituto Nacional de Promoción de la Competencia denominado PROCOMPETENCIA y de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), bajo la rectoría de la Procuraduría General de la República.

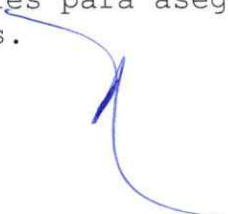
En cumplimiento a la política de honestidad y servicio, del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, considera una necesidad fundamental implementar y fortalecer el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022 - 2026 (PNLC-DH) a través de políticas públicas que involucren principalmente a todos los servidores públicos en el ejercicio de sus cargos del Poder Ejecutivo y a todos los sectores sociales, tomando en cuenta las políticas de control social, de género, de igualdad y democracia directa en la promoción de los valores éticos y morales, dándole cumplimiento al espíritu de los artículos 130 y 131 de nuestra Constitución Política y la Ley N° 438, Ley de Probidad de los Servidores Públicos del Estado.

Nuestra institución ha desarrollado el presente Código de Conducta y Ética de los Servidores Públicos de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y Resolución Alternativa de Conflictos (en adelante, Procuraduría Nacional DLC-RAC), coadyuvando al fortalecimiento institucional y apegado a los más altos estándares de valores y principios.



II. OBJETIVO

Trazar las pautas generales de comportamiento que deben mantener los servidores de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos, de manera que sus actuaciones se ajusten a los valores y principios institucionales, a las obligaciones asumidas en virtud de la relación laboral y a los principios éticos indispensables para asegurar la transparencia en las relaciones internas y externas.



III. MARCO LEGAL

El presente documento tiene como Marco Legal las siguientes Leyes y Decretos aplicables a la materia:

1. Constitución Política de Nicaragua;
2. Ley de Creación de La Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos, Ley N°1202, aprobada el 25 de abril de 2024, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°75 del 29 de abril de 2024;
3. Texto Consolidado, Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa, Ley N°476, aprobada el 10 de junio de 2021, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°170 del 21 de septiembre de 2023;
4. Texto Consolidado, Ley De Contrataciones Administrativas del Sector Público, Ley N°.737, aprobada el 10 junio de 2021, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°170 del 21 de septiembre de 2023;
5. Texto Consolidado, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, Ley N°290, aprobada el 10 de junio de 2021, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 170 del 21 de septiembre de 2023;
6. Ley N°411, Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República; Ley 185, "Código del Trabajo;
7. Ley N°438, Ley de probidad de los funcionarios Públicos;
8. Decreto 09-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República;
9. Decreto 35-2009, Código de Conducta Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo.

IV. CÓDIGO DE ÉTICA

La ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. El concepto proviene del griego "ethikos", que significa "carácter". Puede definirse a la ética determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad.

El presente documento busca normar el comportamiento de los servidores de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos, estableciendo una serie de principios éticos ajustados a lo establecido en el Decreto 35-2009, Código de Conducta Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo, detallados a continuación:

Bien Común: Debe primar sobre todas las decisiones y acciones y dirigirlas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de los intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Legalidad: Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la Constitución Política y demás leyes vigentes.

Igualdad: No realizar actos discriminatorios y otorgar a todas las personas igualdad de trato.

Lealtad: Lealtad a la Nación, siendo consecuente con la responsabilidad de servir a los intereses del pueblo y ejercer correctamente la administración de los recursos y patrimonio del Estado.

Solidaridad: Prestarse ayuda mutua en el ámbito de relaciones interpersonales y en las tareas que desempeñen en función de cumplir con los objetivos y metas de la institución, prestando los servicios a la población con calidad.

Probidad: Implica una conducta recta, honesta y ética en el ejercicio de la función pública y en la correcta administración del patrimonio estatal.

Capacidad: Ser técnica y legalmente idóneo para el desempeño del cargo.

Dignidad: Implica el irrestricto respeto de la persona humana.

V. CÓDIGO DE CONDUCTA

La Conducta se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.

Este instrumento constituye reglas para perfilar las prácticas y comportamientos específicos que deben ser alentados dentro de la Institución y ajustados a una serie de valores morales que a continuación se detallan:

1. Conflictos de interés:

Los servidores públicos de esta Institución, independientemente del cargo que ocupen, deberán actuar apegados a la equidad e imparcialidad como elementos centrales de la decisión pública, ante poniendo el bien Común.

Ante la presencia de un interés personal y directo del servidor sobre determinado asunto que le corresponde conocer en el ejercicio de sus atribuciones, debe originar su separación de éste, a efectos de no poner en riesgo su deber de imparcialidad, y así tutelar de forma óptima la transparencia y credibilidad en la función pública.

Para dar cumplimiento, las funciones del servidor público deberán ser practicados bajo los siguientes criterios:

- a) Abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés público.
- b) Bajo ninguna circunstancia, podrá vincular su vida privada con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigamiento, acoso o seducción de cualquier tipo.
- c) Los servidores públicos deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones los regalos, invitaciones, favores, dádivas, pago de viajes, uso de medios de transporte o cualquier clase de halagos, beneficios materiales o inmateriales, ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener beneficios por acción u omisión en virtud de sus funciones en el cargo.
- d) Abstenerse de celebrar contratación en los que tenga interés personal, familiar o comercial, obteniendo beneficios para sí o a sabiendas para terceras personas.

2. Integridad y Honestidad:

Los servidores públicos deberán actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Para su cumplimiento se requiere:

- a) Mostrar rectitud en su conducta escogiendo siempre, cuando esté delante de dos opciones, la mejor y más ventajosa para el bien común.
- b) Bajo ninguna circunstancia retardar o dificultar a cualquier ciudadano el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.
- c) Como servidor público reconocer sus limitaciones al momento de realizar sus funciones, en especial cuando se trate de contacto directo con el usuario.

3. Uso adecuado de la información y los recursos:

- a) El acceso a datos e informaciones, bienes y activos que dispongan los servidores públicos, debido al ejercicio de sus atribuciones, funciones y competencias, no deberá ser utilizado para fines distintos de los institucionales.
- b) Quienes hayan ejercido funciones públicas se abstendrán, de utilizar la información obtenida en el ejercicio de su cargo en contra de los intereses del Estado.
- c) El servidor público como custodio principal del patrimonio del Estado donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documentos, bienes e intereses que le han sido confiados.

El servidor público, como custodio principal de los bienes del Estado donde se desempeña, deberá dar inmediatamente parte a sus superiores o al ente correspondiente de los daños causados a dichos bienes.

4. Equidad, Igualdad, Legalidad y Justicia:

- a) La prestación del servicio debe ser en igual cantidad y/o calidad para todos los usuarios, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos; no permitiendo que simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el público.

- b) El servidor público debe actuar de acuerdo con la Ley, congruente con los valores de la institución.

5. Calidad del Servicio Público y Eficiencia:

- a) Implica la entrega diligente a las tareas asignadas, disposición para dar oportuna, esmerada y efectiva atención a los requerimientos trabajos, encomendados, para encauzar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público, así como resolverlos oportunamente.
- b) La eficiencia implica la capacidad de alcanzar los objetivos y metas institucionales programados, con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización, y cumpliendo con alta calidad a las demandas de la población.
- c) El servidor público debe asumir la importancia de cumplir con sus obligaciones y funciones haciendo un poco más de lo esperado, sin que esto le signifique una carga, sino un medio más de satisfacción con su persona a través del servicio a los demás.

VI. IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

1. Proceso de inducción:

Corresponde a la Unidad de Recursos Humanos dar a conocer el Código de Conducta y Ética durante el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso; para lo cual también se realizará la firma de la carta compromiso donde se declara el conocimiento del documento y el deber que asume para dar cumplimiento al mismo.

2. Murales:

Corresponde a la unidad de divulgación y prensa promover los principios éticos y valores conductuales contenidos en el presente documento, mediante la publicación y actualización mensual en los murales institucionales.

3. Buzón de Quejas y Sugerencias:

La máxima autoridad de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos dispondrá y mantendrá el Buzón de Quejas y Sugerencias, ubicados en las Oficinas de Atención Ciudadana y en cada una de sus Delegaciones, como un canal abierto para la recepción, atención y tratamiento de quejas, reclamos, denuncias, peticiones, solicitudes y sugerencias que la población en

general plantee sobre los deberes y comportamiento ético de los servidores públicos. El formato a utilizarse será el dispuesto por la Oficina de Ética Pública y se actualizará cada vez que ellos lo indiquen **(Anexo I)**.

La apertura de dichos buzones se podrá realizar de forma semanal a fin de conocer las quejas y sugerencias recibidas y realizar las medidas correctivas que correspondan en base a los reportes obtenidos.

4. Denuncias internas:

Todo servidor de la Procuraduría Nacional PDLC-RAC puede realizar denuncia de los hechos que considere que lesionan los intereses y/o imagen del Estado, para ello deberá aportar información de los datos del denunciante, el denunciado y los hechos. Para ello se utilizará el formato que se adjunta en el **(Anexo 2)**.

VII. EVALUACIÓN

Los principios Éticos y Valores Conductuales referidos en el presente documento, deberán ser considerados en la definición de factores del desempeño a evaluar como parte del Sistema de Gestión del Desempeño, mediante la Oficina de Recursos Humanos, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 476, Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa y su Reglamento.

El presente **Código de Conducta y Ética de la Procuraduría Nacional para la Defensa de la Libre Competencia y de Resolución Alternativa de Conflictos**, entrará en vigencia desde el momento de su aprobación por el Procurador Nacional.

Comuníquese y publíquese. Dado en la Ciudad de Managua el día veintiséis del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Maria Amanda Castellón Tiffer
Procuradora Nacional
para la Defensa de la Libre Competencia
y de Resolución Alternativa de Conflictos



VIII. ANEXOS

Anexo # 01

ANEXO 1. FORMULARIO PARA ESCRIBIR QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LOS BUZONES DE LA INSTITUCIÓN



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
GR. Unidad, Reconciliación



FORMULARIO PARA ESCRIBIR QUEJAS Y SUGERENCIAS

Institución: _____ Fecha: _____ Hora: _____

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional te invita a
escribir tus quejas y sugerencias, para brindarte un mejor
servicio en esta institución.



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
El Acuerdo, Cambiando



ENCUESTA

Tu opinión es de vital importancia para mejorar la gestión Pública, agradecemos llenes esta encuesta.

Institución: _____

Fecha: ____/____/____ Hora: _____

¿En qué área recibió el servicio?

Recepción: ____ Caja: ____ Ventanilla: ____ Oficinas: ____

¿Le pidieron alguna contribución monetaria o de otro tipo por el servicio que recibió? SI ____ No ____

¿El trámite o servicio requirió de pago? SI ____ No ____

Si pagó, ¿Le dieron algún recibo oficial? SI ____ No ____

¿Se siente satisfecho con la respuesta a su gestión?

SI ____ No ____

¿Cómo fue la atención recibida?

Buena _____ Regular _____ Mala _____

Anexo # 02

ANEXO 2. FORMULARIO DE DENUNCIA INTERNA

FORMULARIO DE DENUNCIA

NOMBRE DEL DENUNCIANTE: _____

CARGO: _____

ÁREA: _____

FECHA: _____

DENUNCIADO: _____

CARGO: _____

Descripción de los hechos: _____

Fecha del suceso: _____

Lugar del suceso: _____

Evidencias: _____

Testigos (si los hubiere): _____

Firma del denunciante