Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Código de Ética de una Entidad Reguladora

Marzo 2011

Índice

- Primeros Pasos
- Proceso de Creación
- Contenido del Código de Ética
- Darlo a conocer

Primeros Pasos

- **<u>Estudio de Benchmarking</u>**:

  Se analizaron distintos códigos de ética de entidades reguladoras, empresas, etc. a nivel internacional.

- **<u>Encuesta a todo el personal:</u>**

  Con el objetivo de tener una línea base de la percepción de los trabajadores sobre las prácticas éticas o no éticas.

Encuesta para Colaboradores
Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Instrucciones: **Lea cuidadosamente las preguntas de esta encuesta y por favor respóndalas con honestidad. Esta encuesta es totalmente confidencial, por lo cual NO debe de proporcionar su nombre. Únicamente debe de dar los siguientes datos, que serán manejados con la mayor discresion del caso. Sus respuestas nos ayudaran a contribuir a hacer una CNEE mejor para todos.**

Tiempo de Laborar en la CNEE: _____

Sexo: Masculino: _____ Femenino: _____

Valores y Transparencia de la Empresa

NO.	PREGUNTA O SITUACIÓN	SI	NO	A VECES	NO SE / N/A
1	¿La CNEE cuenta con código de ética?				
2	¿La CNEE aplica este código de ética?				
3	¿Los jefes cumplen con la ética? Es decir, actuan con el ejemplo?				
4	¿Existen planes o programas para fomentar la ética en la CNEE?				
5	¿La CNEE utiliza productos pirateados o falsificaciones?				
6	¿La CNEE utiliza productos de contrabando o robados?				
7	¿Aunque no esten escritos, los ejecutivos de la CNEE practican valores eticos?				
8	¿Se pagan todas las prestaciones laborales que contempla ley segun su tipo de contrato?				
9	¿Todos los trabajadores de la CNEE son personas éticas y representan dignamente a la institución dentro como fuera de su trabajo?				

Calidad de Vida Laboral

NO.	PREGUNTA O SITUACIÓN	SI	NO	A VECES	NO SE / N/A
10	¿Se pagan las horas extras si aplica a su tipo de contrato?				
11	¿La CNEE paga puntualmente a sus colaboradores?				
12	¿Existe buena comunicacion entre los directivos y los colaboradores?				
13	¿Cuando deseo sugerir algun cambio en mi trabajo, hay una persona especifica a quien puedo dirigir mis sugerencias?				
14	¿Cuando he sugerido algo razonable y necesario, toman en cuenta mi sugerencia?				
15	¿La CNEE reconoce bien mi esfuerzo en el trabajo?				
16	¿Se da educacion en temas de salud e higiene?				
17	¿Existen programas de capacitacion para los colaboradores?				

- Se realizó una encuesta al 90% de los trabajadores de la CNEE para medir la percepción sobre los valores éticos.

- Se dividió en 4 secciones: valores y transparencia de la empresa, calidad de vida, relaciones con la sociedad y relaciones con clientes externos.

¿Qué es un Código de Ética?

¨Una herramienta que permite establecer y articular los valores de una empresa u organización, definiendo las responsabilidades y compromisos éticos que se ha decidido asumir así como el comportamiento esperado de los trabajadores de la misma.¨

Beneficios de tenerlo

- Enmarca la actuación de los trabajadores
- Mejora el clima interno y motiva a los trabajadores
- Orienta hacia la imparcialidad y prevé disminución de conflictos
- Crea lealtad hacia la organización
- Atrae talentos
- Mejora las relaciones y envía mensajes positivos
- Genera credibilidad en la Institución

Proceso de creación

- **<u>Revisión y validación de visión, misión y valores</u>**

✓ *Presentación de dinámica de trabajo a Directorio*

✓ *Convocatoria a equipo interno: integrado por 2 miembros de cada División*

✓ *Ejercicios con equipo interno*

✓ *Revisión de información/ tabulación*

✓ *Presentación de resultados y propuesta de comunicación*

✓ *Comunicación de visión, misión y valores* a todo el personal

Proceso de creación

- **Elaboración de Código de Ética**

✓ *Presentación de dinámica de trabajo al Directorio*

✓ *Inicio de elaboración*

✓ *Presentación al Directorio de propuesta del Código de Etica*

✓ *Divulgación*

Resumen de contenido:

1. Presentación
2. Alcance
3. Nuestro Compromiso
4. Valores y Pautas de Conducta
   - **Honestidad**
   - **Transparencia**
   - **Responsabilidad**
   - **Compromiso**
   - **Actitud de Servicio**
5. Administración
6. Políticas y Procedimientos

1. Presentación:

El Código de Ética ha sido elaborado porque estamos conscientes de la gran responsabilidad social que significa ser un servidor público, especialmente un regulador, así como del compromiso ético que tenemos con los ciudadanos guatemaltecos. Nuestra obligación de actuar éticamente exterioriza quienes somos...

2. Alcance:

- El Código fue elaborado de forma participativa, buscando incorporar la opinión tanto de los Directores como de los demás trabajadores de la CNEE.
- Fue elaborado para ser aplicado a TODOS los trabajadores de la CNEE.
- Cada trabajador tiene la responsabilidad de conocer, comprender y cumplir con lo indicado en el Código.

3. Nuestro Compromiso:

Es necesario reconocer las buenas conductas y sancionar aquellas que van en contra de estos principios, de manera que se garantice el cumplimiento de la Ley General de Electricidad, el desarrollo social, el orden moral, la justicia y el desarrollo de nuestro país, la CNEE se comprometió a desarrollar y a cumplir el Código de Ética…

4. Valores y Pautas de Conducta:

- El Código incluye una sección de valores de la CNEE y sus definiciones, seguidos de las pautas de conducta que ejemplifican cómo poner en práctica estos valores en la labor diaria de todos los trabajadores…

- Para facilitar una comprensión homogénea, cada pauta de conducta tiene su significado…

Honestidad

- Es una cualidad humana que significa decir la verdad a quien es debido, en el momento debido, teniendo una conducta ética y un comportamiento que debe estar apegado a la verdad. La honestidad refleja pulcritud en el pensar, en el actuar y en el desempeño de la función pública, contribuyendo con la justicia, rectitud y probidad de las personas.

Transparencia

- Significa poder “ver a través de”, por lo que aplicado a la CNEE, se entiende como la serie de prácticas personales e institucionales que incrementan la confianza, seguridad y franqueza en las relaciones entre los miembros de la Institución y el público en general…

Responsabilidad

- Es una forma de actuar unipersonal que hace, no solo poner cuidado y atención en lo que se dice y hace, sino también reflexionar, valorar y asumir las consecuencias de las decisiones, acciones u omisiones que cada uno toma. La responsabilidad nos hace cumplir con nuestras obligaciones con excelencia.

Compromiso

- Es la actitud voluntaria de lealtad, sentido de pertenencia, identificación y fidelidad tanto de los trabajadores hacia la CNEE, como de la CNEE hacia los trabajadores. Es la disposición de cumplir con las obligaciones pactadas y si es posible, de ir más allá del simple deber, para cumplir con la Misión y Visión de la CNEE.

Actitud de servicio

- Es la disposición de ayudar y servir a los demás y asumir el compromiso de atención de forma responsable y respetuosa, con prontitud y eficacia, actuando con respeto y humildad. Es la dedicación en el trabajo para cumplir con el mandato legal que tiene la CNEE, anteponiendo esto sobre cualquier interés particular.

5. Administración:

- Las notificaciones pueden realizarse de dos formas: personal y anónima y pueden efectuarse a través de diferentes canales:

  -Correo Electrónico: a la dirección: codigodeetica@cnee.gob.gt

  -Buzón: se podrán depositar en los diferentes buzones ubicados dentro de las instalaciones de la CNEE las notificaciones

La CNEE garantiza la absoluta confidencialidad de toda notificación sobre incumplimientos a lo establecido en este Código de Ética. Quienes reciban tales notificaciones y se involucren en su investigación deberán de mantener absoluta confidencialidad.

Sanciones:

- El incumplimiento de lo incluido en este Código de Ética y de sus Políticas y Procedimientos está sujeto a sanciones, que pueden ir desde:

  - llamada de atención verbal
  - llamada de atención por escrito
  - suspensión sin goce de honorarios
  - rescisión del contrato

6. Políticas y Procedimientos:

- **Comité de Ética:** debe ser contactada por cualquier duda o pregunta. Encargado de recibir las notificaciones y darles seguimiento.
- Será conformado por un Gerente, Jefe de División y un trabajador.
- Habrá formularios para notificar conflicto de intereses o cualquier situación sujeta al Código.
- A partir de la aprobación del Código, la CNEE no recibirá ningún regalo de los agentes regulados.

Formularios:

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Recepción de Código de Ética

Estimado
Gerente General
CNEE

En la ciudad de _____

Con fecha _____ del mes de _____

Del año _____

Yo, _____

Declaro haber recibido, leído y aceptado el Código de Ética de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), por lo que enterado(a) expreso mi total adhesión y compromiso al mismo, haciéndome responsable de su observancia y cumplimiento, así como de las políticas y procedimientos que puedan derivarse del presente Código.

Comprendo responsablemente que, aunque hay situaciones, condiciones y acciones que no están contenidas en este Código, todas aquellas que no estén acordes al concepto del "buen actuar" establecido por los principios, valores, conductas, misión y visión de la CNEE serán sujeto de las medidas disciplinarias que se definan y de las consecuencias incluso legales que puedan implicar.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Notificación de Conflicto de Interés

Estimados Señores
Comité de Ética
CNEE

En base a lo que establece el Código de Ética de la CNEE y la Política y Procedimientos de Conflicto de Interés, a continuación expongo lo siguiente:

Declaración de cualquier potencial conflicto de interés:

_____
_____
_____
_____
_____

Nombre de la Persona que hace la Notificación: _____

_____

Puesto o Cargo: _____

Lugar y Fecha: _____

Nombre de la Persona que recibe la Notificación: _____

_____

Puesto o Cargo: _____

Lugar y Fecha: _____

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Notificación de Conflicto

Estimados Señores
Comité de Ética
CNEE

En base a lo que establece el Código de Ética de la CNEE y la Política y Procedimientos a continuación expongo lo siguiente:

Declaración:
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Nombre de la Persona que hace la Notificación (opcional):_____

_____

Puesto o Cargo (opcional):_____

Lugar y Fecha: _____

Nombre de la Persona que recibe la Notificación: _____

_____

Puesto o Cargo: _____

Lugar y Fecha: _____

NOTA: En el caso de presentarse una notificación anónima rogamos hacer la declaración lo más detallada posible para realizar la investigación adecuadamente.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Código de ÉTICA

Presentación

Alcance

Nuestro Compromiso

Valores y Pautas de Concucta

Administración

PRESENTACIÓN

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica (en adelante denominada CNEE o Comisión), se ha caracterizado por su alto compromiso con la aplicación de la Ley General de Electricidad y con la sostenibilidad del subsector eléctrico en Guatemala. Esto se ha logrado realizar, en gran parte, gracias al trabajo en equipo de todos nosotros, los trabajadores de la CNEE. Nos sentimos muy orgullosos de tener un equipo de trabajo de tan alto nivel. A través de este equipo es que hemos podido apoyar el proceso regulatorio y la toma de decisiones basada en principios éticos sólidos.

Este Código de Ética ha sido elaborado porque estamos conscientes de la gran responsabilidad social que significa ser un servidor público, así como del compromiso ético que tenemos con los ciudadanos guatemaltecos. Nuestra obligación de actuar éticamente es pieza clave de quienes somos y parte de nuestra herencia.

Nuestros valores: honestidad, transparencia, responsabilidad, compromiso y actitud de servicio reflejan este deber. Estos valores y las pautas de conducta que se incluyen en este Código, constituyen elementos valiosos que servirán a cada miembro de la CNEE a encaminar sus actos dentro de un marco ético que busca realizar de la mejor forma, el trabajo de la Comisión.

Éste Código manifiesta nuestro compromiso por liderar el desarrollo del subsector eléctrico, propiciando un ambiente de competencia, eficiencia e inversión, vinculado al actuar ético. Su objetivo es brindar una dirección a las acciones de todos los trabajadores de la CNEE, exigiendo estándares éticos cada vez más elevados en el ejercicio de nuestras actividades y proveyendo una guía basada en la honestidad y rectitud; un criterio general que guíe nuestros actos en la vida diaria y constituya una herramienta más para la eficiencia de nuestra gestión.

Deseamos que todos en la CNEE compartan este mismo objetivo y que exista entre nosotros un propósito firme para que seamos todos garantes del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el marco regulatorio del sector eléctrico guatemalteco, de las normas éticas y valores, para mantener nuestro prestigio de ser una entidad confiable, ética y transparente.

Atentamente,

Ing. César Augusto Fernández Fernández
Director

Ing. Enrique Moller Hernández
Director

Ing. Carlos Eduardo Colom Bickford
Presidente

ALCANCE

El Código de Ética de la CNEE fue elaborado para ser aplicado a TODOS los trabajadores de la CNEE, sean estos sus Directores, sus Gerentes, sus Jefes o los demás miembros del equipo de trabajo, independientemente del tipo de contrato bajo el cual estén laborando. Esto significa que aplica a los funcionarios que trabajan directa o indirectamente en la CNEE y que desarrollan actividades en nombre de la Institución. La aceptación de la función o el puesto de trabajo para laborar para la CNEE, implicará su compromiso a las disposiciones del presente Código y cualquier política y/o procedimiento que de aquí se derive.

Este Código incluye en la siguiente sección los valores de la CNEE y sus definiciones, seguidos de las pautas de conducta que ejemplifican cómo poner en práctica estos valores en la labor diaria de todos los trabajadores. El Código fue realizado de forma participativa, buscando incorporar la opinión tanto de los Directores como de todos los demás trabajadores de la CNEE.

Cada trabajador tiene la responsabilidad de conocer, comprender y cumplir con lo aquí indicado. Los Directores, Gerentes y Jefes tienen una triple responsabilidad respecto al Código: la de cumplir con lo establecido; la de asegurarse que todas las personas bajo su cargo lo lean, conozcan y cumplan; y sobre todo, predicar con el ejemplo.

Las actividades a las que aplica este Código de Ética son todas aquellas llevadas a cabo en nombre de la CNEE, dentro y fuera de sus instalaciones. Debemos recordar que todos somos representantes de esta institución día a día con nuestras actitudes, por lo que debemos cuidar que éstas no desprestigien a la Institución para la cual laboramos.

El Código de Ética de la CNEE pretende ser una herramienta para la toma de decisiones cotidianas, por lo que contribuiremos a su éxito cumpliendo con sus disposiciones y aportando ideas para su constante mejora.

NUESTRO COMPROMISO

Los Directores de la CNEE, durante el período 2007-2012, conscientes de la importancia de la actuación como servidores públicos conforme a criterios éticos, y de que es necesario reconocer las buenas conductas y sancionar aquellas que van en contra de estos principios, de manera que se garantice el desarrollo social, el orden moral, la justicia y el desarrollo de nuestro país, se comprometieron a desarrollar y a cumplir el presente Código. Cada trabajador es, por lo tanto, responsable del cumplimiento de este Código y debe hacerlo con la voluntad concreta y bien determinada de cumplir a cabalidad lo aquí plasmado.

Todos los trabajadores de la CNEE deben respetar y obedecer todas las leyes y regulaciones locales que aplican a nuestro trabajo, incluyendo políticas y regulaciones internas y externas. Es responsabilidad de cada persona, conocer, comprender y cumplir dichas políticas, regulaciones y leyes para aplicarlas en el marco de sus responsabilidades.

Al final del presente Código de Ética se puede encontrar en el Anexo 1 el Compromiso de Cumplimiento, el cual debe de ser llenado y firmado anualmente y entregado por todos los trabajadores a la Gerencia General para que, a través del conducto debido, sea adjuntado a su expediente laboral como parte del compromiso de todos de cumplir con este Código.

VALORES Y PAUTAS DE CONDUCTA

A continuación detallamos los valores de la CNEE con su respectiva definición, seguido de las pautas de conducta que ejemplifican la puesta en práctica de cada uno de estos valores. Para facilitar una comprensión homogénea, cada pauta de conducta describe su significado.

Honestidad

La Honestidad es una cualidad humana que significa decir la verdad a quien es debido en el momento debido, teniendo una conducta ética y un comportamiento que debe estar apegado a la verdad. La honestidad refleja pulcritud en el pensar, en el actuar y en el desempeño de la función pública, contribuyendo con la justicia, rectitud y probidad de las personas.

La Honestidad se pone en práctica a través de:

- Sinceridad: Todo trabajador de la CNEE deberá de expresarse con veracidad y buscar la verdad en el ejercicio de sus funciones, tanto en las relaciones internas, como en las externas.

- Probidad, Honradez e Integridad: Esto significa que las acciones y decisiones de los trabajadores de la CNEE deben de ser y parecer rectas e intachables, buscando siempre el cumplimiento de la Ley y el bien de la Institución, evitando cualquier provecho o ventaja personal indebida para sí o para otros. Debe de mantenerse en todo momento independencia absoluta en la realización de su trabajo.

- Actuar con apego a la ley: Debemos, en todo momento, respetar y basar nuestra actuación en las leyes y reglamentos de nuestro país, en especial la Ley General de Electricidad y su Reglamento.

- Veracidad de los registros e información: Todos nuestros registros, reportes contables y financieros, procesos de licitación y otros, reflejan la realidad de nuestras operaciones. Alterar, falsificar o crear registros fraudulentos y ocultar información es considerado una falta grave y puede ser motivo de las acciones legales pertinentes.

- Evitar Cualquier Conflicto de Intereses: Un conflicto de interés surge cuando un trabajador pone en segundo plano la aplicación de la Ley o el beneficio de la CNEE, y decide o actúa a favor de alguna entidad o persona para conseguir beneficios adicionales a los establecidos en su respectivo contrato de trabajo.

Para evitar esto, queda terminantemente prohibido, para todos los trabajadores de la CNEE, tener relación con empresas asociadas al sector eléctrico regulado por la Ley General de Electricidad, lo cual significa que no se podrá tener participación accionaria, interés comercial o relación laboral con dichas empresas. Tampoco podrán desempeñar actividades profesionales, de representación, de consultoría, etc. en el ámbito público o privado, vinculadas al ámbito de trabajo del ente regulador (con excepción de la docencia). Los miembros de la CNEE no podrán, tener vínculo profesional con ningún miembro de las empresas reguladas que pueda derivar en beneficios

personales. Queda también prohibido para todos los trabajadores intervenir en negocios externos en los cuales pueda obtener un beneficio derivado de las funciones que realice dentro de la CNEE.

También está prohibido prestar servicios de cualquier naturaleza a personas o empresas que tengan una relación contractual con la CNEE y que derive en beneficios personales o en obligaciones.

- No Recibir Regalos y Donaciones: Ningún trabajador de la CNEE debe de solicitar o recibir, ya sea de forma directa o indirecta, ningún tipo de regalo (en especie o en dinero), favor o promesa, a las personas o empresas con las que se tiene relación debido a situaciones de trabajo. Ningún trabajador puede pedir ventajas adicionales a las establecidas en sus respectivos contratos. A la inversa, tampoco puede prometer regalos o donaciones a cambio de entablar cualquier relación.

Esta cláusula aplica, aunque la lista no es limitativa, cuando los regalos provienen de:

a) Empresas o personas que desarrollan actividades reguladas por la CNEE.
b) Empresas o personas que gestionan trámites en cuya autorización participa la CNEE.
c) Empresas o personas contratistas de la CNEE.
d) Empresas o personas que tienen interés en una decisión de la CNEE y cuyos intereses se pueden ver afectados por dicha decisión.

A lo anterior se exceptúa lo siguiente:

e) Los reconocimientos protocolarios de gobiernos, organismos internacionales, entidades sin fines de lucro en los que pueda haber reciprocidad.

f) Los gastos de viaje y estadía solventados por gobiernos, instituciones de enseñanza o entidades sin fines de lucro para el dictado de conferencias, cursos o actividades académico-culturales, o la participación en ellas siempre y cuando no resulte incompatible con la función o que exista un interés indebido de por medio.
g) Los regalos o beneficios debajo de lo establecido en la política de este mismo tema. Es importante que dicha aceptación nunca influencie los procedimientos de toma de decisiones, ni haga que otros perciban esa influencia.

- Dignidad: Significa que todos los trabajadores deben de mantener una conducta decorosa, actuando correctamente ante el público y los demás trabajadores. Debido a esto, al funcionario al que se le imputen actos, omisiones o hechos que puedan afectar el buen nombre y prestigio de la CNEE, debe de facilitar la investigación conducente al esclarecimiento de la situación a fin de aclarar dicha situación y una decisión sobre las consecuencias pueda ser tomada.

- Prácticas en Contra de la Corrupción y Sobornos: En la CNEE se rechaza la corrupción en todas sus formas. En consecuencia, está terminantemente prohibido para los trabajadores de la CNEE, ofrecer, solicitar o recibir sobornos de cualquier persona, empresa o institución, sea regulada o no, sea nacional o extranjera, gobierno, funcionario público o cualquier otra entidad.

Asimismo, se espera que ante cualquier ofrecimiento o conocimiento de soborno o extorsión, el trabajador informe al inmediato superior para que sean tomadas las acciones pertinentes.

Transparencia

En el sentido estricto de la palabra, significa poder "ver a través de", por lo que aplicado a la CNEE, se entiende como la serie de prácticas personales e institucionales que incrementan la confianza, seguridad y franqueza en las relaciones entre los miembros de la institución y en las relaciones con el público.

A través de estas prácticas, se demuestra de manera pública, clara y visible, tener la disposición de rendir cuentas verificables y auditables, tratando además de facilitar la comprensión de la información que se dé.

La Transparencia se pone en práctica a través de:

- Imparcialidad: Significa que en cualquier proceso que las funciones le requieran a cualquier trabajador de la CNEE, se deberá de analizar de forma objetiva, impersonal y justa, no emitiendo juicio de valor o juicio guiado por algún conflicto de interés.

- Disposición de rendir cuentas, brindar información y apoyo para facilitar la compresión de la misma: A través de los canales destinados para tal propósito, se deberá de proporcionar la información que sea solicitada por las diversas instancias sobre las funciones y desempeño de las labores que se llevan a cabo dentro de la CNEE, sin más límite que el establecido por las leyes y el respeto a los derechos de privacidad de particulares, sin distinción alguna. Se debe de realizar la actividad laboral basada siempre en la verdad, promoviendo la transparencia y rendición de cuentas de los actos de la CNEE.

Los trabajadores de la CNEE deberán de conocer los canales y procedimientos para poder recibir las solicitudes de información y para proporcionar la información requerida.

- Uso adecuado de la posición pública: Esto implica desempeñar el cargo público sin necesidad de obtener gratificaciones o compensaciones adicionales a las establecidas en los contratos por la prestación del servicio público y conducirse en todo momento con seriedad, cumpliendo los compromisos adquiridos en el trabajo y de acuerdo a la normativa vigente, teniendo siempre presente que el objetivo principal del trabajo de la CNEE es hacer que se cumpla la Ley General de Electricidad y su Reglamento, regulando a favor de la eficiencia, estabilidad y sostenibilidad del subsector eléctrico en Guatemala. Todo trabajador de la CNEE deberá de abstenerse de coaccionar por sí mismo o por terceras personas a otras personas para obtener a su favor, de un familiar o de un amigo, algún beneficio al margen de los requisitos que señalan las leyes y procedimientos respectivos. También deberán abstenerse de promover y gestionar por cualquier medio el trámite y resolución ilícita de negocios ajenos a las responsabilidades inherentes a su cargo.

- Independencia de criterio: Toda actuación en el ámbito de la regulación debe desarrollarse con autonomía técnica y libertad e independencia de criterio, debiendo evitarse situaciones o actividades que interfieran con el espíritu de esta independencia. Por esta razón, no se deberá aceptar imposiciones por parte de ninguna persona o entidad externa (de Gobierno o empresa regulada) sobre la forma de regular, procesos a seguir y sobre las

- Prácticas Laborales Internas Favorables: Para la CNEE, el capital humano es indispensable para desarrollar una labor ética y responsable. Se buscará mantener un clima laboral favorable a la productividad, equidad de género y calidad de las funciones que la CNEE tiene encomendadas. Para esto, se tratará de mantener en un estado óptimo la estructura administrativa y técnica, plenamente coordinada y así contar con procesos ordenados y estructurados, que permita que todos conozcan y comprendan las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.

Compromiso

Es la actitud voluntaria de lealtad, sentido de pertenencia, identificación y fidelidad tanto de los colaboradores hacia la CNEE, como de la CNEE hacia los trabajadores. Es la disposición de cumplir con las obligaciones pactadas y si es posible, de ir más allá del simple deber, para cumplir con la misión y visión de la CNEE.

El Compromiso se pone en práctica a través de:

- Liderazgo en el trabajo: El trabajo de todos los trabajadores de la CNEE deberá realizarse con liderazgo, y esto a través del:
  - Esfuerzo
  - Dedicación
  - Mística y Pasión

- Lealtad: Es tener fidelidad hacia los intereses de la CNEE por lo que se debe proteger y hacer cumplir el marco regulatorio del sector eléctrico. Todos los trabajadores deberán procurar tener discreción y prudencia en sus actividades diarias.

- Confidencialidad de la Información: La información de carácter confidencial y sensitivo, de tipo administrativo, legal o técnico, relacionada con las actividades actuales y potenciales de la CNEE no se puede ni se debe compartir, prestar, regalar, intercambiar o ceder de ninguna forma por parte de ningún funcionario de la Comisión. Se considera propiedad de la Institución toda la información que intercambiamos a diario como parte de nuestros procesos. Se deberá proteger esa información de todo interés no legítimo o del interés de utilizarla en beneficio particular o de terceros. Los colaboradores deben mantener la confidencialidad a menos que la revelación de información sea autorizada o exigida por la ley o bien por orden judicial.

- Desarrollo Laboral: Parte del desarrollo laboral será la disposición de oferta y de aceptar las capacitaciones que puedan mejorar las funciones de los trabajadores de la CNEE. La Institución buscará mejorar el nivel técnico y conocimiento de sus colaboradores sabiendo que el resultado será un recurso humano más calificado, empoderado e identificado con la CNEE. El personal que reciba capacitación por parte de la CNEE, establecerá un compromiso de doble vía con la CNEE, de manera que ambas partes salgan beneficiadas derivado de dichos procesos de capacitación.

- Respetando Límites de Empleabilidad: Ningún trabajador de la CNEE podrá laborar para ninguna otra empresa mientras esté empleado por la CNEE. Cada uno de los trabajadores de la CNEE deberá de utilizar todo su tiempo y esfuerzo laboral para cumplir con sus responsabilidades dentro de la CNEE. Se exceptúa la aplicación de esta cláusula a los consultores externos que, derivado de su contrato específico, no trabajan exclusivamente para la CNEE. Para el resto de trabajadores, independientemente de su contrato, la presente cláusula aplica en su totalidad.

Actitud de Servicio

Es la disposición de ayudar y servir a los demás y asumir el compromiso de atención de forma responsable, respetuosa con prontitud y eficacia, actuando con respeto y humildad. Es la dedicación en el trabajo para beneficio de las personas a lo interno y a lo externo de la CNEE sobre los intereses particulares. Esto se logra con la colaboración entre los miembros de la CNEE y con sus públicos externos.

La Actitud de Servicio se pone en práctica a través de:

- Vocación y Mejora Continua: Los servicios que se prestan en la CNEE serán brindados de forma amable y buscando su mejora de forma permanente. La excelente calidad de nuestro trabajo es una muestra de la Actitud de Servicio porque implica que tomamos las medidas necesarias para minimizar los posibles errores y por demostrar nuestra voluntad de cada día ser mejores.

- Proactividad: Los trabajadores de la CNEE actuarán en el ejercicio de sus tareas con diligencia, aptitud técnica tratando de anticiparse y prever necesidades realizándolo de forma eficaz.

- Humildad y Cortesía: Interés en las personas reconociendo que el propósito de la CNEE es cumplir y hacer cumplir la Ley, regulando a favor de la eficiencia, estabilidad y sostenibilidad del subsector eléctrico en Guatemala. Las gestiones de la CNEE se harán brindando un trato atento y saber escuchar y expresarse con claridad, amabilidad y empatía.

- Conocimiento de los temas: Se promoverá internamente el conocimiento de las labores que se llevan a cabo dentro de la CNEE, a fin de conocer los temas regulatorios. Sin embargo, si es requerido por alguien externo, a menos que sea la persona designada por la CNEE, todo trabajador de la CNEE deberá de omitir cualquier declaración pública sobre los asuntos de la CNEE y comunicar dicho asunto a su jefe inmediato superior.

- Cooperación: disposición de brindar apoyo interno, a través del trabajo en equipo a los demás colaboradores para que, como institución, se logren los objetivos y metas trazadas de forma oportuna y eficiente. Puede haber casos en que también sea requerido brindar apoyo a entes externos, pero esto será siempre dentro del marco de las funciones y objetivos de la CNEE. Además, es importante valorar y reconocer el trabajo de los demás sin considerar el puesto, posición o actividad que se desempeña y se motive la buena actuación con palabras y acciones positivas.

Además, es terminantemente prohibido cualquier actitud de represalia por notificaciones o investigaciones realizadas acerca de algún incumplimiento o notificación. Las represalias serán consideradas faltas graves al Código de Ética ya que atentan contra la justicia, la transparencia y la responsabilidad de todos.

Sanciones:

El incumplimiento de lo incluido en este Código de Ética y de sus Políticas y Procedimientos está sujeto a sanciones, que pueden ir desde una llamada verbal de atención hasta la terminación del contrato e incluso sanciones civiles o penales según la(s) falta(s) que se cometa(n). Esto será decidido según las Políticas y Procedimientos (P&P) de la CNEE. Estas P&P definirán como proceder en cada caso.

Darlo a Conocer:

- Presentación del Código por parte del Directorio a todo el personal de la CNEE.
- Talleres de inducción del Código: grupos no mayores de 10 personas.

Gracias por su atención