



Código de
Ética y Conducta
para el personal de la **SAT**





**Fortalecimiento de la Ética
Transparencia e Integridad**
en el marco de la Mesa de Diálogo
y Cooperación Público-Privada
en temas aduaneros

MENSAJE DEL DIRECTORIO DE LA SAT

Un factor fundamental en el avance y éxito de la Superintendencia de Administración Tributaria, desde su creación, ha sido cimentar la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.

El dinamismo económico de nuestro país y la naturaleza en torno a la cual giran las operaciones y la filosofía de trabajo de la Superintendencia de Administración Tributaria, hacen que sea necesario actualizar y fortalecer continuamente los aspectos que contribuyen a fortalecer la ética e integridad y a realizar esfuerzos para modernizar los procesos y transparentar las actuaciones.

Siendo el objetivo del Código de Ética y Conducta para el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria, el asegurar que la integridad y profesionalismo de quienes laboran en ella se mantenga y se mejore continuamente, brindando un servicio responsable al público, cumpliendo eficientemente sus funciones y promoviendo un ambiente de trabajo en el cual se respete a las personas; es un compromiso de todos quienes laboramos en la SAT el cumplirlo y hacer vivenciales los preceptos de este documento, mediante su aplicación en todas nuestras acciones, en cumplimiento de las leyes vigentes en Guatemala.

El Código de Ética y Conducta para el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria, pretende abarcar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética, a través de los principios clave que son guía en el desempeño diario. Toda persona que trabaja en la SAT debe conducir sus acciones de acuerdo al presente Código, además de evitar comportamientos y conductas que den la apariencia de ser incorrectos. Aunque este Código prescribe normas de conducta para todo el personal de la SAT, tales normas no son exhaustivas y la ausencia de una determinada norma de comportamiento no significa que se apruebe una acción.

El Directorio de la SAT, asume como parte de su filosofía de trabajo el compromiso de actuar bajo estos preceptos y exhorta a todo el personal de igual manera a su cumplimiento.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los comportamientos y actitudes descritos en el presente Código de Ética y Conducta y sus anexos deberán ser observados por todo el personal que labora para la Superintendencia de Administración Tributaria.

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2.1 Misión

La Misión de la SAT es recaudar con transparencia y efectividad los recursos para el Estado, brindando servicios que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras; con apego al marco legal vigente.

2.2 Visión

La Visión de la SAT es ser una Administración Tributaria renovada, efectiva y automatizada, a la vanguardia de las mejores prácticas de administración de tributos internos y los que gravan el comercio exterior.

2.3 Valores Institucionales

La SAT siempre está en la búsqueda de la excelencia en sus resultados y de forjar relaciones perdurables basadas en la confianza. Esta excelencia se realiza al vivir con intensidad los valores de:

Actitud de servicio: El personal de la Superintendencia de Administración Tributaria se esfuerza por aportar lo mejor de sí mismos en la atención que se brinda a los usuarios.

Compromiso: El personal de la Superintendencia de Administración Tributaria cumple con sus obligaciones laborales y morales; y asume la responsabilidad por los efectos que implique la falta de atención a dichas obligaciones.

Productividad: Todas las actitudes y acciones del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria buscan aprovechar óptimamente los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.

Respeto: Todo el personal reconoce el valor inherente de los derechos innatos de las personas de ser tratados con amabilidad, cortesía y cordialidad.

Responsabilidad: Todas las funciones y tareas asignadas al personal de la Superintendencia de Administración Tributaria, se cumplen efectiva y oportunamente con disciplina, respeto, profesionalismo y trabajo en equipo.

Transparencia: Todas las actitudes y acciones del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por lo que la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas con coherencia en lo que se piensa, se dice y se hace.

3. LA PRÁCTICA DIARIA DE LA ÉTICA

El personal de la SAT debe asumir la responsabilidad de leer, comprender, aplicar y promover el cumplimiento de los principios del presente Código de Ética y Conducta.

Con su trabajo diario, el personal contribuye a que se logre la Visión y que se cumpla la Misión de la SAT, la clave de toda adopción de una decisión ética es acatar los Valores Institucionales, el Código de Ética y Conducta, el compromiso asumido para su cumplimiento y todas las leyes relacionadas con la SAT.

El personal es responsable de su conducta y de las decisiones que tome en el ejercicio del cargo. Debe velar por el interés público, mantener una filosofía de servicio que propicie confianza en la SAT y abstenerse de anteponer sus intereses personales a los de la Institución.

Las tareas que se le encomienden deben realizarse de acuerdo con los Valores Institucionales y lo que el marco legal establezca. Su conducta también implica pensar en el posible impacto que sus palabras y acciones puedan tener para la Institución y su credibilidad.

Si se presenta un dilema ético, debe acudir a su superior inmediato o al siguiente nivel jerárquico para recibir asesoría e identificar los próximos pasos. Si se entera de actos ilegales o de alguna infracción al presente Código, tiene la obligación de informar a su superior inmediato o a las autoridades superiores.

La conducta fuera del trabajo es un asunto privado. Sin embargo, el personal que labora en la SAT debe dar el ejemplo, actuando correctamente y acatando las leyes en su vida profesional y personal.

El rol del personal que labora en la SAT

El personal de la SAT deberá demostrar su compromiso y liderazgo respetando el presente Código y, en particular, se espera que:

- Sea un ejemplo de los valores institucionales;
- Actúe como promotor de la ética en su entorno;
- Asesore al personal a su cargo para resolver dilemas éticos;

- Mantenga buena comunicación y relaciones de trabajo abiertas y positivas;
- Respete la equidad y la diversidad en todas sus dimensiones;
- Reconozca la excelencia y promueva el desarrollo personal y profesional;
- Preste un servicio eficiente, responsable, equitativo e integral a los usuarios y contribuyentes.

4. RELACIÓN DE SAT CON SU PERSONAL

La SAT reconoce la integridad y el profesionalismo de su personal como una ventaja competitiva, por lo que promueve el ambiente apropiado para su desarrollo socioeconómico y educativo integral. Busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, que permita al personal, canalizar su potencial y su creatividad.

- Dar cumplimiento a las leyes y regulaciones laborales.
- Crear un ambiente laboral que respete las diferencias y opiniones, prohibiendo todo tipo de acoso y discriminación, en todas sus formas,
- Implementar acciones que promuevan la ética, la integridad y faciliten el combate a la corrupción.
- Velar por la seguridad de su personal y de sus instalaciones.
- Proteger la salud ocupacional de su personal y el medio ambiente.
- Definir, comunicar y hacer cumplir las políticas y reglamentos internos de la SAT.

5. DESEMPEÑO DEL CARGO

5.1 Uso del tiempo

El personal de la SAT debe emplear su tiempo de trabajo, únicamente para dar cumplimiento a las funciones de su cargo o comisión, y debe adoptar criterios de optimización, racionalidad y ahorro.

Se abstendrá de organizar o promover reuniones en horas laborales, que interrumpen el desempeño normal de sus labores o el funcionamiento total o parcial de las oficinas, reduciendo el tiempo de trabajo, salvo el caso de que tales reuniones sean convocadas por los funcionarios directivos de las mismas para tratar asuntos oficiales.

5.2 Cuidado y uso de la propiedad y los objetos de valor de la SAT

El funcionario o empleado de la SAT, debe hacer un uso responsable de los bienes y objetos de valor, propiedad de la SAT, que estén bajo su cargo. Si algo se pierde, se daña o es robado, el funcionario o empleado debe informar inmediatamente lo sucedido a su superior inmediato quien deberá informar a la Gerencia de Asuntos Internos para que realice las diligencias administrativas que correspondan.

Al mencionar propiedad incluye, pero no se limita a: vehículos, edificios, espacios, locales, uniformes, distintivos, credenciales, expedientes y documentos, equipos y material de oficina, computadoras, software, equipos de video, aparatos de telecomunicaciones, material para mantener el orden público.

5.3 Derechos de propiedad intelectual

Todo lo que el personal de la SAT cree, diseñe, desarrolle o produzca en el cumplimiento de su trabajo es propiedad exclusiva de la SAT, por ejemplo: programas informáticos, instrumentos electrónicos, métodos de trabajo, formularios y evaluación de sistemas. Dado que son propiedad de la SAT, el personal de la institución no puede promoverlos ni venderlos con su nombre aun cuando los hayan perfeccionado o modificado fuera de sus horas de trabajo. Si lo hiciera, estaría infringiendo leyes de Propiedad Intelectual.

5.4 Conocimiento y aplicación de la normal

El personal de la SAT debe conocer, respetar, cumplir y mantener conocimiento actualizado sobre las leyes, reglamentos y normatividad aplicable para el desempeño de sus funciones.

5.5 Desarrollo Profesional

El personal de la SAT debe buscar de manera permanente su actualización y formación profesional y de sus colaboradores para el mejoramiento del desempeño. Por su parte, la Institución, por medio de la Gerencia de Formación de Personal, promoverá la actualización y formación de su personal.

5.6 Normas de presentación

La presentación del personal de la SAT y la manera de vestir deber ser adecuada a sus funciones. Su presencia, uniformado o no, debe reflejar limpieza y ser decorosa tomando en cuenta la imagen institucional. Cuando atienda al público ya sea en su lugar de trabajo o en las instalaciones de un usuario o contribuyente, su presencia debe reflejar una imagen profesional.

5.6.1 Identificación oficial

El personal de la SAT debe portar visible y decorosamente las identificaciones oficiales que establezca la Administración Tributaria (carné, chalecos, pines, etc.).

Se usarán exclusivamente como distintivo de autoridad en el desempeño de sus funciones o de comisiones oficiales, pero no para obtener directa o indirectamente privilegios, favores o recompensas.

5.7 Juegos de Azar, Rifas y Loterías

Está prohibido dedicarse a juegos de azar, rifas y loterías en las instalaciones de la SAT durante el horario laboral, salvo las actividades autorizadas con el objeto de recolectar fondos para obras de caridad.

5.8 Contribuciones

Es prohibido que el personal de la SAT solicite dinero y que se realicen préstamos entre sí.

5.9 Actividades Prohibidas

Todo el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria debe desempeñar su trabajo acorde con las normas éticas y los valores Institucionales establecidos; y no incurrir en ninguna de las prohibiciones que establece el artículo 41 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

6. CONFLICTO DE INTERESES

El conflicto de interés se puede dar cuando el personal de la SAT, interviene en un proceso administrativo, tributario o aduanero en el que están involucrados los intereses de la administración tributaria, sus propios intereses o los de parientes o terceras personas conocidas.

Es responsabilidad del personal de la SAT, evitar situaciones que lleven a un conflicto de interés real, potencial o percibido. Si surge un conflicto de interés real, potencial o percibido, deberá avocarse con su superior inmediato o al siguiente nivel jerárquico, para recibir asesoría e identificar las acciones a seguir para solventarlo.

El personal de la SAT debe atender los siguientes principios:

- Ordenar sus asuntos privados de modo que impidan que surjan conflictos de interés;
- No ejercer actividades profesionales incompatibles con su responsabilidad;

- Declarar que no llevan a cabo ninguna otra actividad que sea incompatible con sus funciones públicas, o cesar dichas actividades antes de asumir su posición;
- No aprovecharse ni beneficiarse de cualquier información y documentación que sea obtenida en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades oficiales que no estén disponibles para el público.

7. SOBORNOS Y DÁDIVAS

El personal de la SAT no debe recibir dádivas, sobornos y tampoco propiciar actos de corrupción. Quienes ofrezcan, soliciten o acepten sobornos estarán sujetos a las acciones disciplinarias, civiles o penales correspondientes.

Cualquier intento o acto de ofrecimiento de dádivas, sobornos y otros beneficios por parte de los contribuyentes y usuarios deberá ser informado inmediatamente a la Gerencia de Asuntos Internos o al superior inmediato.

Si las autoridades señaladas no han accionado como debiera corresponder y el informante comienza a recibir represalias de tipo administrativo, puede acudir a la Autoridad Superior de la SAT, para informar lo sucedido y la falta de acción de su superior inmediato.

8. ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO

El enriquecimiento ilícito se presume cuando el aumento potencial del patrimonio del personal de la SAT no guarda congruencia con las fuentes de ingresos legales. Para vigilar que esto no suceda debe presentar su declaración jurada patrimonial a la SAT y a la Contraloría General de Cuentas, cuando corresponda, de manera correcta y oportuna, consignando en ella información fidedigna y veraz, para facilitar su verificación.

9. FRAUDES Y DENUNCIAS

El personal de la SAT debe informar a su superior inmediato o a la Gerencia de Asuntos Internos, si tiene conocimiento de cualquier tipo de fraude a nivel interno o externo relacionado con la SAT, tales como:

- Conspirar, asesorar o entrar en acuerdo para defraudar al Fisco, o dar a otra persona la oportunidad de hacerlo;
- Asesorar a los contribuyentes o usuarios a cambio de favores o dádivas;
- Permitir intencionalmente que otra persona contravenga las leyes tributarias o aduaneras;

- Hacer o asentar intencionalmente registros falsos en un libro u otros medios, o firmar un certificado o declaración de impuestos con información falsa, así como por incumplimiento de deberes o los delitos que correspondan.

No informar oportunamente, hará incurrir al personal de la SAT en las responsabilidades correspondientes por omisión de denuncia.

10. REGALOS, ATENCIONES SOCIALES Y OTROS BENEFICIOS

Como regla general no se debe aceptar ningún regalo, atención social u otro beneficio a cambio de un servicio o por dejar de cumplir con sus funciones y obligaciones.

11. ATENCIÓN Y PROTOCOLO

En casos especiales, como seminarios, asambleas, eventos o invitaciones de organismos internacionales, embajadas y otras administraciones tributarias o aduaneras en los cuales el personal participe en representación de la SAT, puede recibir o dar por razones culturales o de protocolos materiales promocionales o presentes, así como atender las invitaciones sociales relacionadas con el evento en que participa.

En ningún caso debe recibirse obsequios que constituyan activos que incrementen el patrimonio del funcionario o empleado.

12. ACTIVIDADES POLÍTICAS Y ASOCIACIONES

La SAT reconoce y respeta el derecho que tiene su personal para participar en actividades de carácter político y asociaciones (de carácter personal, políticas, religiosas, etc.). En estos casos, tales actividades deben ser legales y no deben interferir con los deberes y responsabilidades contraídos con la SAT, ni la deben comprometer.

Durante el ejercicio de alguna actividad política, está prohibido involucrar a la SAT, usar su nombre, símbolos, logotipos o algún otro signo que pueda relacionarla. No es permitido utilizar las instalaciones, bienes o recursos de la SAT para participar en campañas de proselitismo o cualquier actividad de apoyo a partidos políticos o para hacer contribuciones a partidos políticos, asociaciones u organizaciones de carácter político, así como a candidatos a ocupar algún puesto de elección popular.

El personal de la SAT no podrá realizar proselitismo a favor de ningún partido político, asociación u organización de carácter político durante la jornada de trabajo; sin embargo, contará con el permiso necesario para emitir su derecho a elegir a través del voto.

La SAT no se responsabiliza, en ningún caso, de la actuación de su personal en el desempeño de actividades políticas, de participación en las asociaciones o por cualquier descrédito público que derive de su relación o contacto con terceros. La eventual intervención del personal en actividades políticas, religiosas o sociales no implica, en ningún modo, una tendencia o afiliación política por parte de la SAT.

13. RELACIONES CON EL PÚBLICO

El personal de la SAT debe ofrecer a los contribuyentes y usuarios un trato cordial, equitativo y de calidad, actuando siempre con profesionalismo, estricto apego a la legislación y normatividad establecida.

Para su cumplimiento, el personal de la SAT debe garantizar:

- Que los derechos y obligaciones de los contribuyentes sean plenamente comprendidos y respetados;
- La aplicación correcta, confiable y transparente de las leyes y políticas tributarias o aduaneras;
- Un servicio accesible y confiable;
- Atención y resolución oportuna de las solicitudes y consultas de los contribuyentes.

14. CONFIDENCIALIDAD Y USO DE INFORMACIÓN OFICIAL

La protección de la privacidad de la información de los contribuyentes, del personal de la SAT y público en general es esencial para la integridad de la administración tributaria y el funcionamiento de todas las operaciones que requieren la recopilación de la información personal.

El personal de la SAT debe mantener la estricta confidencialidad de toda la información recopilada por la administración tributaria y sólo puede revelarla al propio o mismo contribuyente o a su representante legal u otras entidades según lo establezca la ley, decisiones o información que no sea pública. También aplica para aquellos asuntos, políticas, decisiones e informaciones relacionadas con su trabajo, y no se puede en ningún caso utilizar la información interna en beneficio personal o de terceras personas.

El personal de la SAT no debe acceder a la información que la administración tributaria recopile, a menos que el desempeño de sus funciones de trabajo lo requiera. Dicha información no puede ser utilizada bajo ninguna circunstancia para ventaja o beneficio del personal, sus familias o de terceros.

15. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

El personal de la SAT debe promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, libre de discriminación o acoso, en el que se puedan cumplir los objetivos tanto individuales como organizacionales. Un buen ambiente de trabajo debe ser:

- Justo, igualitario y equitativo;
- Seguro y saludable;
- Que procure la cooperación del personal.

El personal de la SAT, mientras esté en el trabajo, debe observar las normas, reglamentos y procedimientos de seguridad e higiene establecidos para su sitio particular de trabajo. Debe informar con prontitud a su superior inmediato si ha sufrido un accidente o un daño relacionados con el trabajo o lo ha sufrido otro funcionario o empleado, y notificar inmediatamente si tiene conocimiento de alguna infracción, acto criminal o negligente, o condición arriesgada o peligrosa que afecte la seguridad en el trabajo.

No se permite fumar, ni consumir sustancias de uso prohibido o bebidas alcohólicas en las instalaciones de la SAT, en horarios laborales y no laborales. El personal es responsable de su conducta o descrédito público por el consumo de las mismas fuera del horario de trabajo.

No se permite observar, guardar, distribuir material pornográfico en equipos e instalaciones de SAT, en horarios laborales y no laborales.

A excepción del personal de seguridad interno de la SAT, nadie podrá portar armas dentro de la institución.

16. MEDIDAS DISCIPLINARIAS EN CASO DE INFRACCIÓN

El personal de la SAT que incumpla con el presente Código de Ética y Conducta se sujetará a un proceso de investigación que puede generar acciones disciplinarias de conformidad con la normativa vigente que rija a la Administración Tributaria.

Cuando el personal incurra en una infracción al presente Código y su conducta sea perjudicial para la Institución, se podrán imponer sanciones que pueden ir desde una amonestación verbal o escrita hasta el despido, sin perjuicio de cualquier acción, reclamación o sanción que resulte de la ley vigente.

Se han establecido procedimientos para asegurar que todos los casos de infracción o mala conducta por parte del personal se traten de manera justa y bajo las reglas del debido proceso.

17. APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA EL PERSONAL DE LA SAT

Se ha depositado una gran confianza en todo el personal de la SAT con respecto al cumplimiento de sus deberes, por lo que deben adherirse al presente Código de Ética y Conducta, así como a los principios éticos, a los Valores y al marco legal vigente, incluyendo las políticas institucionales que para el efecto se establezcan.

La SAT exhorta a su personal a reportar los casos de contravención de este Código para investigar de manera confidencial cualquier reporte hecho de buena fe, comprometiéndose a no tolerar ningún tipo de represalia por las denuncias o reportes presentados.

La comunicación abierta por parte del personal sin temor a consecuencias negativas es vital para la adecuada implementación de este Código. Es un deber de todos quienes laboran en la Institución, cooperar en las investigaciones internas de temas de ética.

Se han establecido diferentes canales de comunicación que el personal de la Institución puede utilizar para resolver dudas acerca del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT, realizar sugerencias, informar sobre casos de ejemplaridad donde se promuevan los valores, o bien, evidenciar conductas indebidas dentro de la organización, sin exponer al personal pero sí dando a conocer la práctica antiética cometida.

Ante cualquier dilema ético solicite la asesoría de su superior inmediato o al siguiente nivel jerárquico.

Cualquier infracción cometida por el personal de la SAT debe ser inmediatamente reportada a la autoridad jerárquica superior o a la Gerencia de Asuntos Internos.

ANEXO I

COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES DESCRITOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA EL PERSONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA -SAT-

A continuación, se presentan cuadros relacionados con los comportamientos y actitudes descritos en el presente Código de Ética y Conducta para el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, con lo cual no se pretende abarcar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética, sino que se limita a plantear los principios clave que sirven como guía para el personal de la SAT. La ausencia de una determinada norma de comportamiento no significa que se apruebe una acción.

RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL

Compromiso: Actuaré con dignidad y respeto hacia mí mismo y hacia todos mis compañeros de trabajo, promoviendo un trato amable y cordial con independencia de género, raza, capacidades diferentes, edad, religión, condición social, nacionalidad o nivel jerárquico.

Debo:

- Formar y sensibilizar a mis colaboradores y compañeros sobre la importancia del trabajo en equipo.
- Fomentar conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público.
- Ofrecer a mis compañeros de trabajo un trato basado en el respeto mutuo, la cortesía y la equidad, sin importar la jerarquía.
- Evitar conductas y actitudes ofensivas, prepotentes o abusivas o el uso de lenguaje soez al dirigirme hacia mis compañeros, colaboradores y autoridades.
- Reconocer los méritos obtenidos por mis colaboradores y compañeros, evitando apropiarme de sus ideas o iniciativas.
- Coordinar adecuada y oportunamente los asuntos de mi competencia con las diversas áreas de la SAT involucradas en su conocimiento trámite, resolución o seguimiento.

No debo:

- Faltar al respeto, discriminar, acosar y ofrecer un trato preferencial a mis colaboradores y compañeros de trabajo.
- Solicitar favores personales, sexuales, económicos o de cualquier índole a mis compañeros y colaboradores.
- Realizar acciones que interfieran con el desarrollo del trabajo de los demás o que los molesten (ruido, música a volumen alto, etc.).
- Presentar denuncias injustificadas o infundadas de otros servidores públicos.
- Ofrecer ni realizar actos de comercio, propaganda u otros ajenos a mis responsabilidades y funciones.
- Difundir o fomentar rumores que causen a la institución incertidumbre y/o daño a las personas.

MARCO DE ACTUACIÓN

Compromiso: Actuaré con estricto apego a mi derecho dentro del ámbito de atribuciones.

Debo:

- Atender con oportunidad, diligencia y honestidad, las actividades y asuntos de mi competencia.
- Ejercer con pleno conocimiento y responsabilidad las facultades de las cuales estoy investido.
- Limitar mi actuación al ámbito de mi competencia.
- Informar de los hechos o actos que puedan constituir delitos o responsabilidades a cargo de servidores públicos o que sean competencia de otras autoridades.
- Autoevaluarme, autosupervisarme y cumplir con las metas que me comprometí a alcanzar en el Plan Estratégico, en especial las relativas a la ética e integridad.

No debo:

- Excederme en el uso y ejercicio de mis facultades, ni actuar con discrecionalidad.
- Solicitar para mí o para otra persona ningún tipo de dádiva o presente derivado del ejercicio de mis facultades.
- Violar los derechos de los usuarios y de mis compañeros.
- Extorsionar o tolerar la extorsión a los usuarios de los servicios que presta la SAT.
- Alterar ni permitir la alteración de documentos oficiales.
- Retardar la atención y resolución de los asuntos de mi competencia.
- Exigir o recibir dinero, mercancías o favores a cambio de permitir la entrada o salida de mercancías de comercio exterior del territorio nacional.
- Exigir ningún trato preferente o la emisión de algún tipo de resolución que me cause beneficio ilegítimo, respaldándome en mi cargo, nombramiento o comisión.

Compromiso: Me conduciré bajo los principios y valores institucionales garantizando el interés de la organización, manteniendo una filosofía de servicio que propicie confianza en la sociedad y me abstendré de anteponer mis intereses personales a los de la institución.

Debo:

- Actuar con honradez en apego a la ley y a las normas establecidas por la SAT.
- Denunciar y rechazar la complicidad o ser partícipe de actos de corrupción, fraude o abuso.
- Mantener una conducta propositiva, diligente, honesta e imparcial al proporcionar los servicios.
- Excusarme de intervenir en los asuntos en los que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de la SAT.
- Orientar mi trabajo a la misión de la SAT aportando al máximo mi capacidad, conocimientos y esfuerzo, sin esperar un beneficio ajeno al que me corresponde por Ley.
- Portar la identificación oficial de la SAT en un lugar visible dentro de sus instalaciones y en el ejercicio de mis facultades, cargo o comisión fuera de las mismas.

No debo:

- Aprovechar la posición que mi cargo me confiere para obstaculizar, agilizar, retrasar u omitir cualquier tipo de procedimiento, servicio y/o trámite que me requirieran por derecho los contribuyentes.
- Solicitar, aceptar o condicionar para la atención y servicios institucionales que se prestan, alguna remuneración económica, gratificación, obsequios, compensaciones favores y/o bienes.
- Utilizar mi nombre o cargo o el de algún funcionario para realizar trámites personales ante la SAT o bien en otras dependencias.
- Ser negligente, ni proporcionar de manera discrecional los servicios que brinde.
- Utilizar la identificación y documentación oficial para beneficio personal o bien para beneficiar indebidamente o perjudicar a otros.
- Realizar actos o conductas que denigren la imagen de la institución.

USO DEL CARGO PÚBLICO USO DEL TIEMPO

Compromiso: Emplearé mi tiempo de trabajo, únicamente para dar cumplimiento a las funciones de mi cargo o comisión, adoptando criterios de optimización racionalidad y ahorro.

Debo:

- Acudir puntualmente a mi área y respetar el horario de trabajo.
- Consumir mis alimentos, en su caso, únicamente en los horarios y áreas asignados para tal efecto.

No debo:

- Ausentarme de mis labores injustificadamente.
- Consumir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la SAT, ni asistir a mis labores o realizar las mismas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, drogas o enervantes.
- Utilizar los servicios de mis subalternos para fines personales o familiares.
- Realizar o participar dentro de las instalaciones de la SAT ningún acto de comercio.

CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA NORMA

Compromiso: Conoceré, respetaré, cumpliré y me mantendré actualizado sobre las leyes, reglamentos y normatividad aplicable para el desempeño de mis funciones.

Debo:

- Fomentar el conocimiento de la norma.
- Conocer y aplicar de manera imparcial la normatividad, lineamientos y reglas que rigen mis funciones.
- Asumir una responsabilidad absoluta sobre los derechos y obligaciones relacionados con mi cargo y funciones.
- Hacer del conocimiento de las instancias competentes, cualquier incumplimiento normativo.
- Capacitarme permanentemente para mejorar el desempeño de mis funciones, siempre que no interfieran en el cumplimiento de mis responsabilidades laborales.
- Expresar a mi superior las dudas sobre los alcances de la normatividad aplicable.

- Aplicar la norma de forma imparcial, ágil y uniforme.
- Compartir mis conocimientos a mis compañeros de trabajo.

No debo:

- Interpretar la normatividad en forma subjetiva e irresponsable o para buscar beneficio personal.
- Aplicar discrecionalmente o en forma negligente o parcial, en los asuntos de mi competencia, las disposiciones legales, criterios normativos o jurisprudenciales.
- Incurrir en cualquier acto u omisión que implique inducir el incumplimiento de cualquier disposición legal.
- Atribuirme o suplantar funciones en detrimento de la institución.
- Aplicar criterios y normas no establecidas por la autoridad competente.
- Faltar, llegar tarde o ausentarme de los cursos de capacitación.
- Obstaculizar la capacitación de mis compañeros o subalternos.

DESARROLLO PROFESIONAL

Compromiso: Buscaré de manera permanente mi actualización y formación profesional y de mis colaboradores para el mejoramiento de nuestro desempeño.

Debo:

- Aprovechar las actividades y los programas de capacitación y desarrollo que brinde y promueva la SAT y otras instituciones, así como demostrar disposición para lograr la mejora continua en mi desempeño.
- Mantener permanentemente actualizados mis conocimientos para desarrollar mis funciones.
- Brindar las facilidades necesarias a mis colaboradores para tomar cursos de capacitación.
- Solicitar y proponer los cursos de capacitación necesarios para mi desarrollo profesional y el de mis colaboradores.
- Compartir mis conocimientos con mis compañeros y colaboradores, aportando las experiencias personales que coadyuven a la Misión de la SAT.
- Transmitir y aplicar en la mejora de mis funciones los conocimientos adquiridos a través de cursos de capacitación proporcionados por la SAT.

No debo:

- Dificultar el acceso de mis colaboradores a oportunidades de desarrollo académico, profesional y humano, cuando éstas no interfieran con el cumplimiento de las responsabilidades laborales.
- Desaprovechar las oportunidades que se me presenten para actualizar mis conocimientos y elevar mi desarrollo profesional.
- Dejar de asistir, sin causa justificada, a un curso al que estoy inscrito, pues estaría desperdiciando recursos de la SAT y negando a un compañero la oportunidad de mejorar su desarrollo profesional.

MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN

Compromiso: Portaré visiblemente los medios de identificación oficiales que permitan a terceros distinguirme como Servidor Público de la SAT.

Debo:

- Portar mi gafete en lugar visible durante mi jornada de trabajo.
- Usar con orgullo y dignidad el uniforme que me identifica como servidor público de la SAT.
- Vigilar que únicamente personal autorizado tenga acceso a las instalaciones de la SAT.

No debo:

- Prestar mi gafete ni alterarlo.
- Utilizar la credencial -gafete- para beneficiar o perjudicar indebidamente a terceros.
- Entrar a las instalaciones de la SAT sin gafete de identificación o utilizando el de un tercero.
- Permitir que personas no autorizadas realicen trámites ante la SAT o utilicen equipo de comunicación no permitido.
- Realizar actos o conductas que denigren la imagen de la Institución mientras me encuentre en servicio o portando el uniforme.

CONTACTO CON EL PÚBLICO, SENSIBILIDAD Y RECEPTIVIDAD

Compromiso: Ofreceré a los contribuyentes y usuarios un trato cordial, equitativo, con calidad y espíritu de servicio, actuando siempre con estricto apego a la legislación y normatividad establecida.

Debo:

- Atender y orientar con oportunidad, eficiencia, eficacia y cortesía al contribuyente y usuario en sus requerimientos de forma clara y precisa, de acuerdo con las disposiciones legales y normativas aplicables.
- Asegurar la continuidad y la calidad de los servicios que ofrezco al contribuyente y usuario.
- Actuar con honestidad y lealtad a la Institución en mi relación con el contribuyente y usuario.
- Demostrar en todo momento una actitud de tolerancia y respeto ante circunstancias normales y adversas.
- Proporcionar al contribuyente la información que corresponda para propiciar el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones fiscales.
- Estar atento a las necesidades y requerimientos que el contribuyente y usuario me demande, de manera respetuosa y cordial.
- Orientar al contribuyente y usuario oportuna y adecuadamente para que pueda cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos.
- Brindar mis servicios a los contribuyentes y usuarios, en forma oportuna, atenta, cortés, imparcial, eficiente y eficaz.

No debo:

- Actuar con indiferencia, prepotencia, intolerancia o negligencia hacia el contribuyente o usuario.
- Proporcionar el servicio de manera discrecional o preferencial al contribuyente o usuario.
- Obstaculizar o retrasar el trámite o servicio a mi cargo.
- Discriminar a los contribuyentes o usuarios de mis servicios por su condición económica, condición social, capacidades, sexo, raza, preferencia sexual, religiosa, forma de vestir o de manifestarse.
- Pretender un beneficio personal, económico, laboral o de cualquier otra índole con motivo de mi cargo.

CUIDADO Y USO DE LA PROPIEDAD Y LOS OBJETOS DE VALOR DE LA SAT

Compromiso: Emplearé de manera racional y productiva los recursos que me proporcione la SAT, bajo criterios de calidad, optimización y racionalidad.

Debo:

- Utilizar adecuada y eficientemente los bienes y servicios otorgados por la SAT, preservando su funcionalidad y durabilidad.
- Realizar dentro del término establecido en la normatividad la comprobación de los gastos y/o recursos financieros que me sean asignados.
- Dar aviso a las instancias competentes de cualquier desviación o mal uso de los recursos.

No debo:

- Estropear o dañar los bienes e instalaciones de la SAT.
- Substraer de las oficinas los bienes y materiales que se me asignan para el desempeño de mis actividades o permitir que otras personas lo hagan.
- Utilizar los servicios contratados por la SAT para fines personales o en beneficio de terceros.
- Instalar en las computadoras de la SAT programas sin licencia o cualquier otro que no se encuentre autorizado por las unidades administrativas competentes en informática de la SAT.
- Utilizar servicios de infraestructura de cómputo y telecomunicaciones distintos a los proporcionados por la SAT sin una expresa autorización para ella del área correspondiente.
- Ausentarme de mis labores injustificadamente.
- Dar un uso inadecuado a los vehículos oficiales.

CONFIDENCIALIDAD Y USO DE INFORMACIÓN OFICIAL

Compromiso: Manejaré la información a mi cargo o a la que tenga acceso, con la debida confidencialidad y reserva, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y tomaré las medidas necesarias para garantizar su integridad y disponibilidad.

Debo:

- Guardar absoluta reserva respecto a la información institucional y de los contribuyentes conforme a las disposiciones legales y administrativas.
- Proporcionar información veraz y oportuna a las personas facultadas, o a las que conforme a legislación aplicable tengan derecho a conocerla.
- Resguardar y proteger la información bajo mi responsabilidad.
- Conocer, respetar y aplicar la normatividad vigente en materia de información.
- Respetar en todo momento los canales oficiales establecidos para solicitar o proporcionar información.
- Enterar a la autoridad competente, los hechos de los que tenga conocimiento relacionados con el uso irregular de la información.
- Actuar con imparcialidad, cuidado y dedicación en la elaboración y preparación de la información interna.
- Generar la información que se me solicite y entregarla a las unidades administrativas o usuarios autorizados, en forma veraz, objetiva y oportuna.
- Vigilar y custodiar la información que ingrese y salga de mi área de trabajo, materia de mi competencia.
- Respetar la confidencialidad.

No debo:

- Proporcionar o difundir a terceros información que les beneficie y/o que resulte en perjuicio del fisco.
- Extraer, modificar, alterar, reproducir, ocultar, divulgar o eliminar de manera indebida información a la que tenga acceso.
- Utilizar la información de la institución para mi propio beneficio.
Entregar información confidencial a las unidades administrativas o usuarios no autorizados.
- Proporcionar información oficial que deba ser difundida por las áreas competentes.
- Hacer comentarios que generen rumores y/o dañen a las personas o a la institución.
- Modificar o alterar información con objeto de desvirtuar la veracidad de la misma.

CONFLICTO DE INTERESES

Compromiso: Me abstendré de anteponer mis intereses personales a los de la Institución, cuando exista la posibilidad de beneficiarme o beneficiar a un tercero al que me una un interés personal.

Debo:

- Denunciar aquellos hechos ilícitos cometidos por servidores públicos.
- Abstenerme de intervenir en asuntos en los que tenga un interés personal o que beneficien a terceros con los que tenga alguna relación.

No debo:

- Proporcionar información con el fin de obtener un beneficio personal o que demerite la imagen de la Institución.
- Ser discrecional en la aplicación de las disposiciones legales en beneficio de un tercero y en perjuicio de la institución.
- Hacer uso indebido de la información obtenida a través del cargo.
- Aprovechar el cargo o empleo para conseguir o procurar servicios especiales, nombramientos o beneficios personales, a favor de sus familiares o terceros, mediando o no remuneración.
- Utilizar el poder que le confiere el ejercicio del cargo o empleo para tomar, participar o influir en la toma de decisiones en beneficio personal o de terceros.
- Representar o asesorar a personas individuales o jurídicas del sector privado en asuntos pendientes ante autoridades de la institución.
- Aceptar empleos en entidades reguladas por el gobierno o prestar simultáneamente servicios en ciertos cargos de gobierno, que estén en conflicto con sus deberes y responsabilidades, o cuyo ejercicio puedan poner en riesgo la imparcialidad de sus decisiones por razón del cargo o empleo.
- Ejercer de alguna forma la profesión en actividades ajenas al cargo de empleado o funcionario, cuando exista prohibición expresa.
Nombrar familiares para cargos tanto técnicos como profesionales.
- Participar en procesos de compra, cotización, licitación, adquisición de bienes, servicios o de obras de la Institución en los que el funcionario, un familiar o un socio, o asociado de negocios tenga un interés.
- Realizar negocios, aceptar empleo u otras relaciones financieras con entidades no gubernamentales cuyas actividades se encuentren comprendidas dentro de sus obligaciones como empleado o funcionario del ente regulador.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Compromiso: Cuidaré mi salud, seguridad y la de mis compañeros.

Debo:

- Reportar toda situación que pudiese ser riesgosa para la salud, la seguridad e higiene para mí o mis compañeros.
- Atender sin excepción la normatividad respecto a las áreas destinadas a fumar, así como la normatividad relativa a la seguridad interna.
- Colaborar en lo que se me indique para facilitar la realización de las acciones de seguridad y protección civil.
- Mantener mi lugar de trabajo ordenado, limpio y seguro.
- Cumplir estrictamente las disposiciones de seguridad en las instalaciones de la SAT.
- Cuidar mi aseo e imagen personal.

No debo:

- Instalar en las áreas de trabajo aparatos eléctricos u otros artefactos que pongan en riesgo mi seguridad, la de los demás y de la institución.
- Empezar cualquier acción que pueda poner en riesgo la salud y seguridad de los demás.
- Consumir alimentos, bebidas alcohólicas, ni sustancias prohibidas en mi área de trabajo.
- Asistir a mi centro de trabajo bajo la influencia de sustancias prohibidas o bebidas alcohólicas.

ANEXO II

COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA EL PERSONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Yo _____,
quien me identifico con DPI No. _____ y Número
de Identificación Tributaria _____, hago constar que:

- a. He leído el Código de Ética y Conducta para el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria;
- b. Que comprendo en todos sus términos la Misión, Visión, Valores Institucionales y los estándares de conducta que rigen nuestra Institución;
- c. Me comprometo a cumplirlo y de abstenerme de cometer cualquier acto contrario al mismo;
- d. Crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer personal y profesionalmente.

Por tanto, expreso mi total compromiso con lo establecido en el Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT y a partir de este momento, me hago responsable de su observancia y cumplimiento.

Lugar y Fecha: _____

Firma: _____

Dada en la Ciudad de Guatemala, el dieciséis de noviembre de dos mil dieciocho.

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- reconoce la importancia de implementar y fortalecer la ética y la lucha contra la corrupción como un eje central a sus esfuerzos de reforma y modernización.

**Trabajemos por una SAT renovada,
transparente y automatizada para todos**



eticasat@sat.gob.gt