



REPÚBLICA DE COLOMBIA

CÓDIGO DE ÉTICA

2013

República de Colombia
MINISTERIO DEL TRABAJO

Código de Ética

2013

Rafael Pardo Rueda
Ministro del Trabajo

Juan Carlos Cortés González
Viceministro de Empleo y Pensiones

José Noé Ríos Muñoz
Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección

Gloria Lucía Ospina Sorzano
Secretaria General

Luis Ernesto Gómez Londoño
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo
Subdirector de Gestión del Talento Humano

Rosa María Ariza Gamba
Coordinadora Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral

Bogotá D. C. 2013

ÍNDICE

Mensaje Ministro del Trabajo, Rafael Pardo	5
Introducción	6
1. Direccionamiento Estratégico del Ministerio	7
1.1 Misión	7
1.2 Visión	7
2. Orientación Ética del Ministerio	8
2.1 Alcance del Código de Ética	8
2.2 Objetivos del Código de Ética	8
2.3 Principios Éticos	9
2.4 Valores	9
2.4.1 Responsabilidad	9
2.4.2 Honestidad	10
2.4.3 Eficacia	11
2.4.4 Eficiencia	12
2.4.5 Equidad	12
2.4.6 Imparcialidad	13
2.4.7 Respeto	14
2.4.8 Servicio	15
3. Gestión y Promoción del Código de Ética	16
3.1 Comité de Ética y Grupo Promotor	16
3.2 Vigencia del Código de Ética	16
3.3 Mecanismos de Evaluación y Seguimiento	16
4. Equipo de Trabajo	17
4.1 Por parte del Ministerio del Trabajo	17
4.2 Por parte de UNIPANAMERICANA	17
4.3 Aprobación	17

Mensaje Ministro del Trabajo, Rafael Pardo

El Ministerio del Trabajo tiene dentro de sus políticas, la humanización, promoción y dignificación del trabajo en Colombia, logró consolidar un Código de Ética institucional, el que orientará las actuaciones de los servidores públicos y de los actores sociales en general.

Será nuestro referente de convivencia para hacer del Ministerio una entidad justa, donde prevalezca la Responsabilidad, Honestidad, Eficacia, Eficiencia, Equidad, Imparcialidad, Respeto y Servicio, valores en los que se ha soportado y sobre los que se cimenta la misión y visión institucional.

Retos como la adopción de políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través de un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales, no serán posibles sin la disposición, el espíritu de servicio, lealtad y adopción de conductas morales, eficientes y transparentes, de todos y cada uno de los servidores del Ministerio.

Con la convicción y el entusiasmo que me generan estas directrices, celebro la participación de cada uno(a) como pieza fundamental en la identificación de los valores que hacen parte del presente Código de Ética; es por ello, que los invito a interiorizar y aplicar de forma copiosa lo aquí suscrito en este acuerdo de voluntades, con el único y firme propósito de dignificar nuestras actuaciones administrativas, para la aplicación efectiva de los más excelsos valores acordados.

La ética es el primer valor del trabajo y el ejemplo empieza por casa.

Rafael Pardo
Ministro del Trabajo

INTRODUCCIÓN

El presente Código parte del concepto básico de Ética, como un conjunto de normas y costumbres que regulan las relaciones humanas, la relación consigo mismo, con el otro (las demás personas) y con lo otro (las cosas y el ambiente).

“La ética, proyecta al ser humano hacia una finalidad, le hace autodeterminarse, dándole a su vida sentido y calidad”¹.

En el contexto institucional, *“La ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas al bien común”².*

El Código de Ética institucional propone aquello que debe ser considerado ético en el cotidiano de las acciones y la forma en que cada sujeto debe encarar la solución de dilemas que pongan en juego su capacidad moral.

Los planteamientos éticos, principios y valores, conllevan un proceso de comprensión y de sensibilización que propenden por la generación de comportamientos apropiados entre todos los servidores públicos y colaboradores de la institución. Estos regulan el actuar individual y la gestión para el logro de la Misión y de los objetivos del Ministerio del Trabajo.

La identificación de los valores aquí contemplados, fue producto de un trabajo colectivo en el que participaron más de trescientos servidores públicos del Ministerio, a través del diligenciamiento de una encuesta en línea.

1 Naessens, Hilda, ÉTICA PÚBLICA Y TRANSPARENCIA Centro de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades- Universidad Autónoma del Estado de México- Toluca México. Congreso Internacional 1810-2010: 200 años de Iberoamérica, Pág. 2.

2 Naessens, Hilda, ÉTICA PÚBLICA Y TRANSPARENCIA Centro de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades- Universidad Autónoma del Estado de México- Toluca México. Congreso Internacional 1810-2010: 200 años de Iberoamérica. Pág. 3.

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO

1.1 Misión

Formular, adoptar y orientar la política pública en materia laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los colombianos, para garantizar el derecho al trabajo decente, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación y formalización del empleo; respeto a los derechos fundamentales del trabajo y la promoción del diálogo social y el aseguramiento para la vejez.

1.2 Visión

Para 2014 el sector del trabajo contará con resultados de cumplimiento de metas y compromisos consignados en el Plan Nacional de Desarrollo, en materia de generación de empleo estable, formalización laboral, protección a los desempleados, formación de los trabajadores, y con un sistema pensional sostenible, universal y equitativo.

2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DEL MINISTERIO

2.1 Alcance del Código de Ética

El presente Código será de apropiación y aplicación por parte de todos los servidores (as) públicos (as) y colaboradores (as) que actúen en nombre del Ministerio, en el lugar donde se encuentren, dentro o fuera del territorio colombiano.

El Código de Ética del Ministerio se dirige a todo individuo que contribuye en las decisiones y acciones de la institución, en razón del desarrollo cotidiano de sus tareas, sin distinción de la forma de vinculación y *“sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”*³.

Aplica también a los proveedores y clientes externos que usen y apropien este código en la interacción, alianza o gestión con el Ministerio del Trabajo.

2.2 Objetivos del Código de Ética

El Código de Ética del Ministerio tiene como objetivo, fomentar comportamientos en los servidores públicos y colaboradores, a través de pautas y orientaciones éticas que establezcan las formas de relacionamiento interno y externo de las personas, basadas en principios y valores que fundamenten el compromiso social y aseguren el cumplimiento de la misión del Ministerio.

Todas las acciones emprendidas por el Ministerio, como son la formulación e implementación de políticas públicas, directrices, procesos, y demás actuaciones, deberán estar alineadas con los valores y principios consignados en este Código.

El Código ofrece una serie de ventajas internas y externas a la entidad, como son:

<p>Al interior de la entidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye a fortalecer el compromiso de los servidores con sus deberes. • Ayuda a tomar mejores decisiones frente a los asuntos públicos. • Ofrece directrices para fortalecer la cultura ética en la entidad. • Se integra al proceso de inducción, re-inducción / entrenamiento y capacitación del servidor público. Involucra a los colaboradores de la entidad con los compromisos éticos.
<p>Al exterior de la entidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye a mejorar la confianza y el reconocimiento positivo entre los ciudadanos. La entidad hace públicas sus responsabilidades y criterios de actuación. Fortalece la imagen corporativa y gana legitimidad social.

³ Artículo 13. Constitución Política de Colombia. 1991.

2.3 Principios Éticos

En el contexto nacional, siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), *“Los Principios Éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores al cual la persona o los grupos se adscriben”*⁴.

Para el Ministerio del Trabajo, los Principios Éticos que fortalecen a la institución y determinan los comportamientos de sus servidores públicos y contratistas, así como proveedores y la relación con los clientes externos, son:

- La protección de los derechos humanos es deber de la función pública.
- El interés general debe primar sobre el interés particular.
- El mejoramiento de las condiciones de vida de todos los trabajadores(as) del país.
- El servicio a los ciudadanos con excelencia, promoviendo su participación en la toma de decisiones públicas que los afecten.
- La rendición de cuentas a la sociedad sobre la gestión y resultados del manejo de los recursos públicos.
- El mejoramiento y crecimiento personal del talento humano de la Entidad.

2.4 Valores

“Por Valores se entiende aquellas formas de ser y de actuar de las personas, que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana”⁵.

El Ministerio del Trabajo adopta los siguientes valores relacionados con su naturaleza e identidad:

2.4.1 Responsabilidad

La responsabilidad es un valor ético que hace alusión al compromiso del servidor público de dar cuenta de las consecuencias de sus palabras, acciones y compromisos adquiridos. La responsabilidad también implica que el servicio que se ofrece a la ciudadanía se hace de manera efectiva, con calidad y procurando el beneficio colectivo.

4 Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. USAID a través de Casals & Associates Inc. Bogotá, Abril 2006, p. 26.

5 Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. USAID a través de Casals & Associates Inc. Bogotá, Abril 2006. p. 188.

Comportamientos asociados a la RESPONSABILIDAD	
Servidores públicos y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar para obtener los resultados que se esperan de la función y el cargo asignado, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades asociadas. • Reconocer y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de las actuaciones. • Conservar y cuidar los recursos físicos y materiales de la entidad. • Cuidar el medio ambiente ejerciendo prácticas de reciclaje y ahorro de recursos. • Participar en actividades de bienestar laboral y capacitación que convoque la entidad. • Atender con diligencia las quejas, reclamos y derechos de petición de los usuarios/as del servicio. • Conservar autocontrol y autogestión en el desempeño laboral. • Asumir como propios, la misión, visión, objetivos del ministerio, los valores y propender por su cumplimiento y logro. • Participar en las actividades necesarias para la difusión, implementación, actualización y fortalecimiento del código de ética y la cultura ética en la entidad.
Adicionales para el nivel directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Responder por las decisiones, compromisos y directrices generados desde su dirección. • Direccional y liderar los resultados para conseguir los fines y propósitos de la entidad. • Promover un buen clima organizacional.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requerimientos del ministerio con calidad y oportunidad. • Mantener en alto la imagen y el prestigio del ministerio. • Intercambiar información relevante que permita la mejora continua de los procesos enfocados al público.

2.4.2 Honestidad

Es el valor que caracteriza las personas que actúan sin utilizar medios contrarios a la ética como el fraude, el engaño, la mentira o la trampa. Igualmente, la honestidad se evidencia en un actuar transparente y motivado por la buena fe. La honestidad es fundamental para garantizar el uso adecuado de los recursos que tiene a cargo la Entidad de tal manera que estos se destinen al bien común y no a intereses particulares, promoviendo una cultura de rendición de cuentas y control ciudadano. La honestidad contribuye a construir confianza de la opinión pública acerca de las acciones que realizan los servidores del Ministerio.

Comportamientos asociados a la HONESTIDAD	
Servidores públicos y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar información real, objetiva y abierta para la contratación de servicios. • Actuar con claridad, apertura y visibilidad en la gestión que realiza. • Evitar utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. • Rehusar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público. • Presentar información, datos y resultados reales y veraces sin efectuar variaciones para conveniencia personal ni particular. • Ejercer sus funciones de acuerdo a los principios de la buena fe y dedicación al servicio público.

<p>Adicionales para el nivel directivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de manera clara y pública la convocatoria a contrataciones, licitaciones y concursos. • Promover la rendición de cuentas y el control social. • Ejercer una dirección clara, que parta de ofrecer una información fidedigna a sus colaboradores sobre los proyectos y acciones a emprender. • Abstenerse de toda actividad privada que pueda constituir un conflicto de intereses con su cargo público. • Controlar e impedir el uso de recursos públicos y el empleo del tiempo en fines particulares o propósitos diferentes para los que fueron destinados.
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar servicios de calidad a costos reales. • Presentar información y documentación verdadera, cuando sea requerida por el ministerio. • Ofrecer los mejores servicios y productos. • Entregar los productos cumpliendo con las condiciones de calidad y oportunidad exigido. • Hacer buen uso de la imagen y nombre de la entidad en todas las actuaciones que se deriven de la relación con el ministerio.

2.4.3 Eficacia

La eficacia es un valor organizativo que en el contexto de una entidad pública se entiende en términos generales “como grado en que se alcanzan los objetivos propuestos”. Una política o programa social es eficaz si cumple con los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada⁶.

Este valor corporativo tiene un alcance ético en la administración pública en la medida que orienta el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo condiciones adecuadas de prestación del servicio público.

<p>Comportamientos asociados a la EFICACIA</p>	
<p>Servidores Públicos y Contratistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la documentación completa que permita la revisión y trazabilidad de su gestión. • Entregar información al funcionario o cliente que la solicite, de manera completa y oportuna. • Realizar sus actividades respondiendo al cumplimiento de las metas institucionales. • Ofrecer servicios o productos que den respuesta y solución pertinente a los requerimientos de los usuarios. • Medir los resultados de la gestión, el impacto, beneficio y repercusión de las acciones realizadas.
<p>Adicionales para el Nivel Directivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar espacios de construcción colectiva, diálogo social, planeación y organización participativa. • Asegurar el cumplimiento de planes, programas y proyectos institucionales. • Liderar y motivar su equipo de trabajo para el cumplimiento oportuno y coherente de las metas institucionales.

⁶ Mokate, Karen. “Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?”, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), 2002, p. 3.

Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Dar respuesta y solución a los requerimientos hechos por la Entidad en términos de calidad, cantidad, oportunidad y garantía.
--------------------	---

2.4.4 Eficiencia

La eficiencia se entiende como “El grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible”⁷. Aclarando que el costo no sólo se refiere a unidades monetarias sino al uso del tiempo, el desgaste o deterioro de un recurso ambiental o al deterioro o sacrificio de otro “bien” no tangible como el capital social, la confianza ciudadana, etc.

La importancia ética de la eficiencia está en complementar los objetivos que se buscan al actuar eficazmente, orientando el uso óptimo de los recursos y bienes a cargo de la entidad sin descuidar el logro de las metas institucionales, reduciendo los trámites e implementando medidas que promuevan acciones de inclusión social y de protección del medio ambiente.

Comportamientos Asociados a la EFICIENCIA	
Servidores Públicos y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los recursos públicos destinados para el cumplimiento de la Misión y Objetivos Institucionales. • Manejar el tiempo de manera efectiva en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres. • Aprovechar los recursos de manera productiva para obtener de ellos los mayores y mejores resultados. • Actuar con prontitud y sin dilaciones en la prestación de los servicios. • Desarrollar y/o fortalecer habilidades de liderazgo personal y colectivo. • Atender con diligencia las quejas, reclamos y derechos de petición de los usuarios/as del servicio así como de los servidores(as) de la entidad. • Evitar el abuso, derroche y desaprovechamiento de los recursos asignados. • Potencializar el apoyo interdisciplinario en equipos de trabajo que permitan reducir esfuerzos y maximizar resultados.
Adicionales para el Nivel Directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar el uso adecuado de los recursos y medios requeridos para la realización de las actividades asignadas. • Generar compromiso en sus grupos de trabajo que permitan la racionalización del gasto público. • Distribuir las responsabilidades teniendo en cuenta las competencias de los servidores públicos que conforman los equipos de trabajo. • Realizar una planeación y manejo presupuestal potenciando el uso de los recursos.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar los recursos requeridos con oportunidad.

2.4.5 Equidad

- Es dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Es un valor relacionado con igualdad, diversidad y justicia social, que tiene tres sentidos fundamentales: Igualdad ante la ley:

⁷ Mokate, Karen. “Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?”, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), 2002, p. 5.

Entendida como el trato imparcial y justo que deben recibir los ciudadanos, servidores públicos y usuarios ante la aplicación y seguimiento de las leyes que lo regulan y que son competencia del Ministerio.

- Igualdad de oportunidades: Reconocer y garantizar el derecho de los clientes a acceder a los servicios que ofrece el Ministerio.
- Igualdad de participación: Ofrecer y garantizar los canales y mecanismos para que los ciudadanos, servidores y clientes participen en la toma de decisiones que los afectan y, también, cuenten con las garantías para expresar sus propuestas, ideas y peticiones ante la Entidad.

En tanto este valor no implica un reconocimiento igual para todos, sí determina una retribución proporcional a las necesidades diferenciadas de cada miembro o grupo de la sociedad.

Comportamientos asociados a la EQUIDAD	
Servidores públicos y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar igualdad de trato a todas las personas, a menos que existan normas que establezcan un trato especial. • Utilizar un lenguaje propositivo e incluyente en todas las actuaciones que se adelanten entre compañeros de trabajo y clientes externos. • Reconocer y valorar la diversidad de opiniones, conocimientos y expectativas de los compañeros (as) de trabajo, proveedores y miembros de la comunidad. • Rechazar las diferencias ilegítimas entre las personas, la arbitrariedad y el trato injusto.
Adicionales para el nivel directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer relaciones imparciales con los servidores públicos y colaboradores, donde se reconozcan y respeten las diferencias. • Manifiestar una actitud de acompañamiento, comprensión o apoyo en condiciones de igualdad respecto de situaciones de calamidad doméstica, problemas de salud o familiares que puedan sufrir los servidores/as de la entidad. • Promover estrategias de prevención y mitigación de comportamientos que conlleven diferencias ilegítimas entre las personas, la arbitrariedad y el trato injusto.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar los mismos niveles de calidad en los bienes y servicios que ofrece a la Entidad. • Igualdad de condiciones y garantías en la presentación de ofertas.

2.4.6 Imparcialidad

Es un concepto de justicia el cual sostiene que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas. La Imparcialidad desde la Política Pública supone la valoración de las mejores opciones para conseguir los mejores servicios o propuestas. Tomar decisiones sin ninguna influencia o preconcepción que desvíen la intencionalidad del objetivo a lograr. Supone, actuar objetivamente con base en la aplicación del conocimiento de normas y directrices.

Comportamientos asociados a la IMPARCIALIDAD	
Servidores públicos y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar y evaluar la información necesaria técnica, jurídica e institucional para tomar las decisiones justas. • Actuar con total neutralidad en situaciones que involucren intereses personales, de grupos políticos y/o económicos. • Hacer estricto seguimiento y mejora a los mecanismos destinados a garantizar la objetividad y la igualdad de oportunidades. • Valorar y comparar los distintos intereses que están en juego en la actividad administrativa, de modo que la elección constituya un resultado objetivo. • Adoptar comportamientos idénticos frente a circunstancias iguales o similares.
Adicionales para el nivel directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar objetivamente las mejores propuestas y oportunidades de trabajo. Las decisiones sean adoptadas bajo criterios objetivos y justificables. • Utilizar criterios de evaluación que sean objetivos, medibles y soportados en evidencias.

2.4.7 Respeto

Es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades propias, del prójimo y sus derechos, base fundamental de una sana convivencia. También hace referencia a la capacidad para mantener una actitud de comprensión y tolerancia hacia la persona tratándola con deferencia, consideración y reconocimiento a su integridad, dignidad, creencias, costumbres y derechos. Desde el servicio público significa “respetar sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos(as)”⁸.

Comportamientos Asociados al RESPETO	
Servidores Públicos y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Respetarse a sí mismo, a los otros y a lo otro. • Establecer relaciones cordiales a través de la comunicación asertiva. • Reconocer y respetar los derechos de los compañeros, clientes y proveedores. • Rechazar toda conducta que atente contra la dignidad y la integridad física o mental de los servidores (as), sus contratistas y de todas las personas que laboran en la entidad. • Mantener una relación de mutua confianza con los proveedores para obtener información sobre mejores posibilidades de adquisición de bienes o servicios y oportunidades de mejora. • Mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo. • Asegurar que las normas de comportamiento y convivencia se cumplan. • Valorar el trabajo y tiempo de las otras personas. • Conservar y proteger el medio ambiente. • Respetar la vida privada de los compañeros, clientes y miembros de la comunidad. • Brindar un trato amable, cordial y tolerante con sus compañeros, clientes y proveedores.

8 Código de Ética SAGARPA. México. <http://www.aserca.gob.mx/secsa/estudios/codigo.pdf>

Adicionales para el Nivel Directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar represalias o llamados de atención injustificados. • Asignar y delegar las responsabilidades según las funciones de los cargos y reconociendo los méritos laborales demostrados. • Garantizar la participación de sus colaboradores en las actividades que se promueven en la Entidad para el bienestar de los servidores públicos.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener con los servidores y clientes un trato amable y cordial basado en la mutua confianza y credibilidad.

2.4.8 Servicio

Servicio es la acción y efecto de servir. Es la disposición e interés para atender con calidad y calidez, las necesidades y requerimientos de los clientes o usuarios del servicio.

El servicio, enfocado a lo público se traduce en el ejercicio y prestación ejemplar, permanente y oportuna de las funciones u obligaciones asignadas a los servidores públicos y contratistas en cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

Este valor también se evidencia en el apoyo mutuo y en la colaboración dentro de los equipos de trabajo, con el fin de reducir esfuerzos y maximizar beneficios.

Comportamientos Asociados en el SERVICIO	
Servidores Públicos y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una disposición y conducta de compromiso en la realización de las acciones y servicios. • Brindar información veraz a la ciudadanía con calidad, cordialidad y respeto. • Disponer de la información pertinente para orientar adecuadamente a los usuarios de los servicios. • Atender con amabilidad y comprensión a los clientes. • Tener conciencia que el trabajo genera insumos para clientes internos y productos, servicios y beneficios para clientes externos. • Escuchar, tolerar y comprender al otro para lograr una óptima comunicación y de esta forma prestar un mejor servicio. • Medir el nivel de satisfacción de los clientes utilizando los canales institucionales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - P.Q.R.S.D. • Proponer de manera permanente acciones de mejora para la excelencia en la prestación de los servicios.
Adicionales para el Nivel Directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar políticas y estrategias que fortalezcan la calidad, celeridad y mejora de los servicios y de su prestación. • Liderar acciones de mejora para agilizar de manera práctica la prestación de servicios con calidad.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener estándares de calidad de los bienes y/o servicios suministrados. • Garantizar la satisfacción de los clientes del Ministerio.

3. Gestión y Promoción del Código de Ética

3.1 Promotores Éticos

Son los servidores públicos y colaboradores líderes de la implementación y cumplimiento del Código de Ética del Ministerio, designados por la Entidad.

Será de su responsabilidad cumplir con la labor de realizar las actividades inherentes a la divulgación y aplicación del Código, como son:

- Coordinar, desarrollar e implementar las estrategias requeridas para la promoción y difusión de los principios y valores éticos.
- Apoyar las actividades necesarias para la actualización del código de ética, cuando así se requiera.

3.2 Vigencia Y Actualización

El Código de Ética es un documento dinámico que entrará en vigencia a partir de acto administrativo y podrá ser revisado, modificado y ajustado cuando la organización lo considere pertinente.

3.3 Mecanismos De Seguimiento Y Evaluacion

El Ministerio propondrá mecanismos de divulgación, socialización y participación colectiva que permitan determinar el grado de conocimiento, apropiación e impacto del Código de Ética, para lo cual destinara los recursos necesarios para tal fin.

4. Equipo de Trabajo que participó en la construcción del presente Código de Ética

4.1 Por parte del Ministerio del Trabajo

- **Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo**, Subdirector de Gestión del Talento Humano.
- **Rosa María Ariza Gamba**, Coordinadora Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral.
- **Juan Camilo Valbuena Espinosa**. Asesor, Oficina Asesora de Planeación.
- **Yenit Fabiola Camargo Gómez**. Asesora, Equipo PIC. Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral.

4.2 Por parte de Compensar/Unipanamericana

- Investigación y orientación filosófica: Patrick Durand Baquero, Coordinador Área Socio-Humanística, Facultad de Educación. Compensar/Fundación Universitaria Panamericana.
- Compilación y Estructuración del documento: Olga Isabel Santamaría Rodríguez, Consultora y Docente, Facultad de Educación. Compensar/Fundación Universitaria Panamericana.
- Asesoría Jurídica: José Antonio Serrano Dávila, Abogado y Docente, Facultad de Ciencias Administrativas. Compensar/Fundación Universitaria Panamericana.

4.3 Aprobación

Rafael Pardo, Ministro del Trabajo.

Bogotá D.C., Colombia, 2013