

# CÓDIGO DE CONDUCTA

## TRÁMITES Y SERVICIOS

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:



**a**

Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación o atención al público.

**b**

Otorgar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas, trámites, gestiones y servicios.



**c**

Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios.

**d**

Exigir, por cualquier medio, requisitos o condiciones adicionales a los señalados por las disposiciones jurídicas que regulan los trámites y servicios.



**e**

Discriminar por cualquier motivo en la atención de consultas, la realización de trámites y gestiones, y la prestación de servicios.



**f**

Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento del trámite o servicio.

