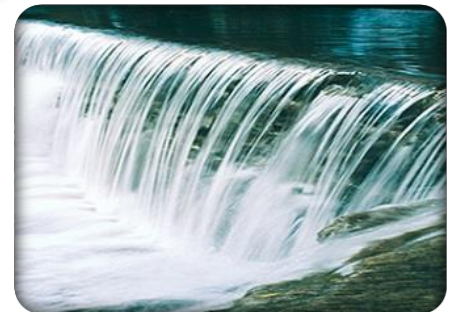


# Manual Ética y Conducta



## PRESENTACION

Al mostrar este Manual de Ética y Conducta de Senara, se quiere prevalecer la importancia que ostenta para la institución el guiarse por una ruta de ética y valores compartidos, lo que permite coadyuvar con el cumplimiento de las metas y objetivos que han sido encomendados a la institución.

Con este manual, se desea reafirmar el compromiso de Senara en iniciar con sus funcionarios/funcionarias los principios y valores éticos que deben guiar su accionar diario para poder desarrollar mejores prácticas laborales.

La importancia de este manual es declarar los principios y valores éticos que adoptamos en Senara, los cuales deben reflejarse en el comportamiento de todo el personal.

Así que como funcionarios/funcionarias públicas tenemos que cumplir con una normativa jurídica que regula nuestras acciones laborales, ubicadas hacia el compromiso de rectitud y honestidad asumida frente a la ciudadanía y frente a nosotros mismos; más allá de los deberes legales, se debe percibir como responsabilidades éticas que se conforman de un conjunto de valores que son los que rigen nuestra condición humana, ciudadana y de servicio público.

Este instrumento facilita la gestión ética de Senara promoviendo el trabajo en equipo, compromiso, capacidad de respuesta e imparcialidad buscando el beneficio de los actuales y futuros funcionarios/funcionarias de la institución.

Apoderarnos del compromiso de implementar este Manual de Ética y Conducta, divulgarlo y realizar una permanente aplicación, en la adopción como marco de referencia que orienta el comportamiento de todos los funcionarios/funcionarias que conforman Senara

---

Ing. Patricia Quirós Quirós  
Gerente General

Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA)  
Goicoechea, distrito Calle Blancos  
Apartado postal: 5262-1000  
Goicoechea, San José, Costa Rica, C.A.  
Tel.: (506) 2257-9733  
Fax: (506) 2256-0024



## CONTENIDO

PRESENTACION .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
NOCIONES BASICAS .....	3
DECLARACION DE VALORES COMPARTIDOS .....	7
ACCIONES CONGRUENTES .....	13
COMPROMISOS ETICOS .....	18
PAUTAS ETICAS .....	23
APLICACIÓN DEL MANUAL .....	25
COMPROMISO .....	27
REFERENCIAS .....	28



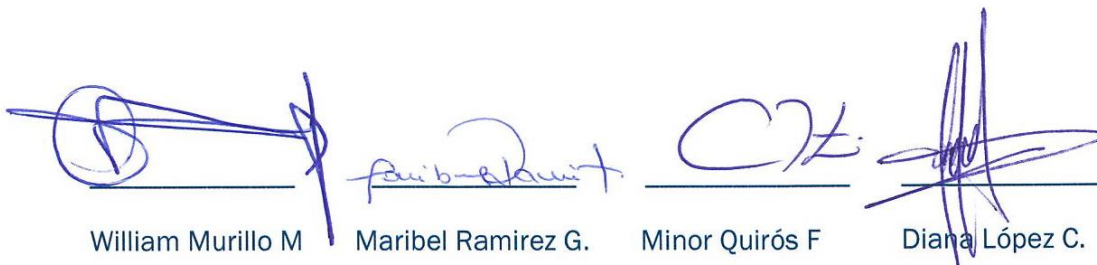
## AGRADECIMIENTO

La Comisión Institucional de Ética y Valores de Senara reconoce a todos los funcionarios/funcionarias que participaron en la elaboración de este manual. Agradecer a las unidades que brindaron información para realizar el diagnóstico casuístico, a su vez también completando la encuesta de valores y/o participando en los talleres de validación de valores compartidos.

Un reconocimiento especial a la señora Vera Solís Gamboa, coordinadora de la Comisión Nacional de Rescate de Valores, por el apoyo y aporte de sus conocimientos, seguimiento y evaluación de este trabajo.

De antemano agradecer a todas y todos los funcionarios/funcionarias que son parte de esta institución y los que en un futuro serán parte, hoy con su apoyo se hace entrega en sus manos este instrumento, confiando en que la gestión de los valores en Senara puede promover un progreso en los servicios que se brindan al usuario interno y/o externo, para bien de quienes forman parte de esta institución.

Reconocer a los jefes por haber permitido ser parte de este importante proyecto, mejorando por medio de este instrumento al recurso humano, siendo una parte importante de nuestra institución.



William Murillo M      Maribel Ramirez G.      Minor Quirós F      Diana López C.



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el Decreto Ejecutivo 23944-JC publicado en la Gaceta No. 25 del 03 de febrero de 1995, se conformó la Comisión Institucional de Ética y Valores (CIEV) del Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento (SENARA); misma que fue juramentada el 12 de febrero del 2018.

Su objetivo fundamental es promover la ética en el servicio y contribuir a la eficiencia del sector público, a través de un acompañamiento técnico en la gestión ética de la institución. Lo anterior con el liderazgo y responsabilidad del jerarca, los titulares subordinados y la participación de toda la administración activa.

El Manual de Ética y Conducta institucional se constituye en el principal componente del Marco Ético de la Organización, instrumento mediante el cual se institucionaliza la ética en la institución al establecer los fundamentos de la Gestión Ética, por cuanto el manejo ético de las organizaciones implica la adopción de una verdadera cultura que impregne todo su quehacer, y el de todos los que participan de su dinámica, a fin de que la ética se convierta en un útil instrumento de gestión.

El Manual de Ética y Conducta busca fomentar conductas y principios que fortalezcan la convivencia institucional, orientado hacia la excelencia y las mejores prácticas, como estrategia de acción preventiva y base para la aplicación de otros instrumentos de gestión.

De manera que este Manual de Ética y Conducta, desea orientar el proceder de la institución, para la resolución de los conflictos o dilemas éticos que puedan surgir en el quehacer diario de la institución.

Por tanto, es un instrumento que debe ser leído y comprendido; porque los principios y valores de la institución deben ser también de las personas que laboran en la institución y es un marco de referencia para que los que

conforman la institución tengan claro y puedan definir el proceder de sus acciones y buenas prácticas.

En la construcción del presente Manual se tomó en cuenta un criterio fundamental en ética *-el modo de obligar "ético" no es el modo de obligar "jurídico" -*, porque lo ético requiere de la convicción, no se resuelve con sanciones externas (Cortina, 2000). Considerando lo anterior, tomar distancia del discurso deontológico y el legal es prudente y permite aclarar que la intención de este instrumento no es efectuar sanciones de índole legal.

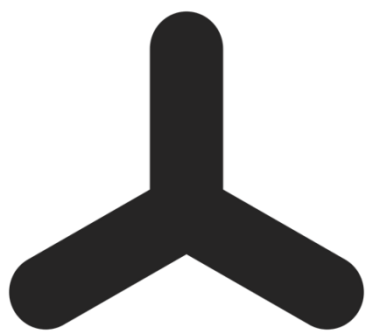
Como parte del proceso para la elaboración del Manual se partió del Diagnóstico Institucional de Oportunidad en Materia de Ética y Valores.

Este diagnóstico está compuesto por el Diagnóstico Casuístico que permitió determinar los problemas de comportamiento humano en el trabajo conforme la cultura organizacional formalmente establecida y el Diagnóstico de Percepción u Opinión para determinar conforme la cultura organizacional percibida por los integrantes de la institución, problemas relacionados con los factores claves del comportamiento: personas, estructuras, entorno y tecnología e identificar los valores propuestos por el personal para beneficiar el avance de los procesos y actividades del Senara.

Adicionalmente, se llevaron a cabo con el personal talleres para la validación de los valores compartidos y la definición de acciones congruentes con estos.

En razón de lo anterior, el Manual de Ética y Conducta es el resultado de una amplia participación y de un proceso de análisis, aspectos indispensables desde la ética para que este Manual sea instrumento que permita consolidar el carácter ético de nuestra organización.





## NOCIONES BASICAS

INTRODUCCION AL TEMA

ÉTICA

PRINCIPIOS

VALORES

VALORES COMPARTIDOS

GESTION ETICA

VIRTUDES





## CONCEPTOS

### INTRODUCCIÓN AL TEMA

En el presente apartado, se realiza una aproximación de algunos conceptos básicos que favorezcan su entendimiento en el marco general.

### ÉTICA

La etimología Ética deriva del griego “Ethos”, que significa “hábito” o “costumbre”. Se entiende como la “doctrina de las costumbres”, principios y normas establecidas que regulan la vida moral del ser humano.

La ética es una de las disciplinas más importantes de la Filosofía que se ocupa de lo moral y de los problemas filosóficos que nacen de la conducta humana.

Etimológicamente se percibe la condición de sinónimos de ética y moral, aunque a lo largo de la historia la expresión “ética” se ha utilizado para designar la reflexión racional acerca del proceder humano y la “moral” para la puesta en práctica de ese mismo actuar del ser humano

La ética es constitutivamente humana, o mejor dicho, los seres humanos somos constitutivamente éticos (Aranguren, 1972), esto bajo la premisa de que todos tenemos una moral (una ethica utens, al entender de Aranguren). Lo que implica que valoramos si determinados actos o situaciones son justas o injustas, buenas o malas, correctas o incorrectas, y no ocupamos reglamentos para realizarlas; las hacemos per se. (León Hernández, 2017)

Así podemos afirmar que solamente las personas son capaces de la ética, por cuanto son las únicas que pueden hacer un ejercicio libre y consciente de la razón. Por

tanto, la ética compete a todo quehacer humano, por cuanto no existe actividad humana que se encuentre al margen de la ética, de ahí que su vinculación a la vida de las instituciones públicas genera las mejores prácticas y comportamientos en las personas funcionarias; porque se identifican con su misión, se enriquecen con los valores que ésta promueve, logran excelentes desempeños y vivir en plenitud.

Ética significa carácter, manera de ser adquirida y este se forja irremediamente, se quiera o no, porque se nace con un temperamento que no se elige, pero, a lo largo de la vida se van tomando decisiones y se generan los hábitos que componen el carácter de las personas. De esta manera, la ética orienta para forjarse un buen carácter, que permita ser justos y felices.

Martínez Navarro al explicar de qué trata la ética señaló: es un *“conjunto de orientaciones para el comportamiento humano que podemos y debemos poner en práctica para forjarnos un buen carácter y así llevar una vida plena, tanto en lo personal como en relación con los demás y con la naturaleza”* (2010: 24)

Con Viquez Lizano la definimos como *“la orientación racional de la conducta, una forma de vida, que supone la reflexión previa a la acción, teniendo presentes las consecuencias de las acciones, para uno mismo, una misma y para las demás personas”* (2012b: 50).

### PRINCIPIOS

Se define como principios *“Los fundamentos sobre y a partir de los cuales la persona dictamina la moralidad de sus actos”* (Blázquez, Devesa y Cano, 2002. pág. 456-457).



## VALORES

Se comprende los valores como los principios puestos en práctica... *“Valor es toda perfección real o ideal existente o posible, que rompe nuestra indiferencia y provoca nuestra estimación, porque responde a nuestras tendencias y necesidades”* (Ibáñez, 1991 p.172).

Estos se ven reflejados en la toma de decisiones ya que describen el comportamiento de una persona para lograr interactuar con otras personas con intereses en común.

## VALORES COMPARTIDOS

Son los valores compartidos desarrollados, consensuados y definidos de forma participativa por los funcionarios y funcionarias, mediante el cuestionario del Diagnóstico de Percepción y la realización de talleres para la validación de los mismos y su confección de una manera conjunta con personal de la institución.

Para desarrollar y crear valores se debe realizar un *“Proceso de enculturación que dura toda la vida, en el que inciden los cambios sociales que se producen y que provocan transformaciones en las relaciones humanas”*. (Aguirre, 1995).

Este es un cauce estratégico hacia el futuro de manera que alinean a las personas y las implican a trabajar de forma conjunta para alcanzar metas comunes, teniendo un enfoque de lograr realizar los objetivos de la institución.

## GESTION ETICA

La gestión ética en las instituciones *“Constituye una actuación autorregulada que demanda la participación de todas las personas funcionarias y contribuye a la toma de decisiones, a la aplicación desde la convicción de los principios y los valores que corresponden en el desempeño de la función pública, a la consolidación de la misión y visión, a ajustar los planes estratégicos y las estructuras organizacionales hacia el logro de los objetivos y a asumir sus responsabilidades frente a los públicos de interés”* (Comisión Nacional de Rescate de Valores, 2014, pág. 7).

Tomando en cuenta que ética y los valores son elementos que forman parte de un todo de las personas, debe quedar claro que no se está haciendo referencia a la gestión de procesos o metas, sino a la forma en que las personas se posicionan frente a su trabajo, por lo que *“Es una estrategia global de dirección de las instituciones a partir de la ética y los valores compartidos”* (León Hernández, 2014. p. 23). Lograr ver su trabajo como una realización personal y de colaboración con la sociedad en la cual se encuentran inmersas.

Para gestión ética se consideran los postulados de ética cívica y la dialógica y los principios y los valores de la Administración Pública.

La ética cívica es *“el conjunto de valores y normas morales compartidos que permiten construir la convivencia en libertad y organizar las distintas esferas sociales y políticas”* (Etxeberria, 2005, p. 142).





Por otra parte, la ética dialógica, como medio para la construcción de la ética cívica, parte del principio que señala Adela Cortina:

*“Una norma sólo será correcta si todos los afectados por ella están dispuestos a darle su consentimiento tras un diálogo, celebrado en condiciones de simetría, porque les convencen las razones que se aportan en el seno mismo del diálogo”.* (Cortina, 2008, p. 372).

La ética cívica y la dialógica deben partir de la realidad organizacional y deben ser respetuosas de las diferencias de las concepciones filosóficas o religiosas, para no interferir con la vivencia ni los valores compartidos por todas las personas funcionarias, los cuales orientan hacia el logro de los objetivos de la institución. (Comisión Nacional de Rescate de Valores, 2014, pág. 7).

Por tanto, se debe tomar en cuenta que las acciones incorrectas deben ser corregidas, tal y como lo describe la ética, es decir, que las personas asuman un papel pensante y responsable ante la toma de sus decisiones, con el fin de que estas acciones disminuyan.

Y que las instituciones del Estado, deben respetar e infundir actuaciones en la ética cívica, porque esta se encuentra en la conciencia moral de nuestra sociedad democrática.

## VIRTUDES

Teniendo en cuenta que ya se tienen los valores compartidos en una organización, lo que se desea es que las personas desarrollen virtudes a partir de estos.

Son valores que me he apropiado y practico constantemente, son parte de mi carácter.

La virtud es, por tanto, un hábito, una disposición o una actitud para elegir el justo medio, evitando el exceso y el defecto (Cf. Marcos, "Aprender haciendo" 209).





## DECLARACION DE VALORES COMPARTIDOS

TRABAJO EN EQUIPO

COMPROMISO

CAPACIDAD DE RESPUESTA

IMPARCIALIDAD



Los valores institucionales son el núcleo de nuestro trabajo y guían a las prácticas, es una herramienta que permite identificar, promover en la institución, los cuales son:



Estos valores son resultado de la consulta participativa y el consenso expresado por el personal de la Institución.



## TRABAJO EN EQUIPO

*“El trabajo en equipo es el secreto que hace que gente común consiga resultados pocos comunes.”*

Einstein



La etimología de la palabra “equipo” procede del escandinavo “skip”, que significa “barco”, y del francés “équipage”, término que designa a la tripulación, en el sentido de un equipo de personas bien organizadas para el trabajo de navegación, que no es más que el trabajo entre personas coordinadas para un mismo fin.

Es el esfuerzo de un conjunto de personas para la realización de un proyecto, lo que implica que debe ser agradable y eficiente, cuyo objetivo es desarrollar una forma para poder alcanzar metas específicas.

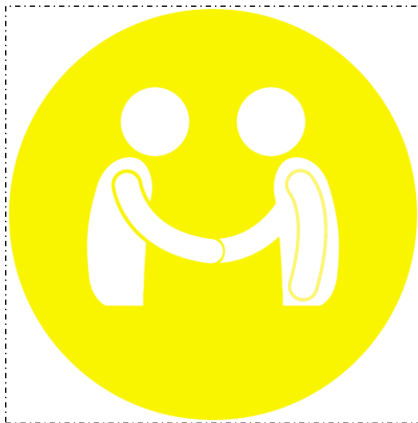
Los valores que el personal de la Institución determinaron, que sustentan y contribuyen a compartir el valor de “Trabajo en Equipo” son: Comunicación, respeto, responsabilidad, colaboración, compañerismo y empatía.



## COMPROMISO

*“Se necesita un profundo compromiso con el cambio y un compromiso aún más profundo para crecer”.*

Ralph Ellison



La etimología de la palabra “compromiso” (responsabilidad u obligación) viene del latín *compromissum* (un acuerdo para cumplir).

La palabra *compromiso* reúne tres términos latinos: “*cum*”: con, juntos; “*pro*”: a favor; “*mittere*”: enviar misión.

Esfuerzo que asumen los funcionarios de la institución para brindar una actitud positiva, aportando el mayor esfuerzo para alcanzar una identidad con la misión institucional.

Los valores que el personal seleccione en congruencia con el valor “Compromiso” son: Eficiencia y eficacia, mejoramiento continuo, planificación, excelencia, creatividad y productividad.



## CAPACIDAD DE RESPUESTA

*“Responsabilidad genera la capacidad de respuesta”*

*Stephen Covey*



**Capacidad:** Viene del latín *capacitas*, *capacitatis*, que sería la cualidad del capaz o de lo capaz.

**Respuesta:** Es el participio pasivo del verbo responder y este viene del prefijo *re-* (como en reconciliar y reconocer) sobre el verbo *spondere* (prometer, ofrecer).

Se desarrolla a lo largo de los procesos institucionales, el cual es muy valorado por el usuario, este debe desarrollar una cultura de servicio tomando en cuenta el buen trato, que esta Capacidad Respuesta pueda generar una alta calidad servicio pertinente y oportuno, agregado de manera transparente.

La “Capacidad de Respuesta” está compuesta por: Servicio pertinente y oportuno, alta calidad, cultura de servicio, buen trato y atención, transparencia.

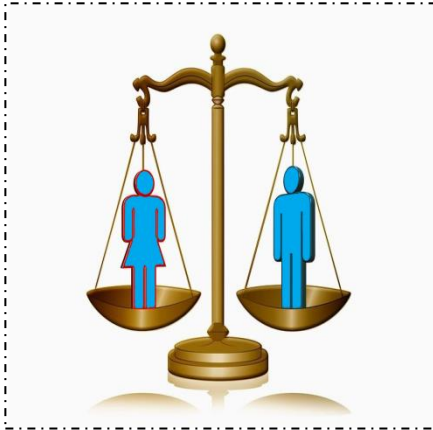




## IMPARCIALIDAD

*“Enfrenta la realidad tal como es, no como era o como deseas que fuera.”*

*Jack Welch Jr.*



Opción 1) La etimología de imparcialidad, viene de in-, prefijo de negación, y del adjetivo parcial. Es la ausencia de inclinación y carencia de un prejuicio (basado en la ecuanimidad, objetividad, honradez, independencia, rectitud, justicia o equidad), en favor o en contra de una persona o cosa al conceptuar, opinar, pronunciarse, considerar, obrar o al juzgar un asunto.

Opción 2) La etimología de imparcialidad, viene de in-, prefijo de negación, y del adjetivo parcial. Significa estar libre de prejuicios, es decir, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto, al conceptuar, opinar, pronunciarse, considerar, obrar o al juzgar un asunto.

La imparcialidad es un término que se aplica sobre todo en el ámbito para referirse al ideal de proceder, sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados de ningún tipo hacia ninguna persona.

La **“Imparcialidad”** se construye con los principios escogidos por el personal son: Objetividad, transparencia, honradez, integridad, rendición de cuentas y probidad.





## ACCIONES CONGRUENTES

TRABAJO EN EQUIPO

COMPROMISO

CAPACIDAD DE RESPUESTA

IMPARCIALIDAD



## ACCIONES CONGRUENTES

### Valor | TRABAJO EN EQUIPO

*Disposición y convergencia de esfuerzos, aptitudes y actitudes para lograr una meta en común, la realización de los objetivos estratégicos de la institución compatibilizando los objetivos individuales y grupales con los de la organización.*

### Acciones congruentes con el valor:

- ✓ Comunicación asertiva hacia todos los niveles jerárquicos, a fin de excluir posibles barreras que puedan obstaculizar el trabajo.
- ✓ Respeto, crear un ambiente de seguridad y cordialidad permitiendo la aceptación de las limitaciones ajenas y reconociendo las virtudes de los demás.
- ✓ Responsabilidad, en la ejecución puntual de las labores asignadas.
- ✓ Realizar con probidad los actos administrativos, con términos de respeto, confianza, así como las diferencias de criterio, mediante un esfuerzo individual y grupal.
- ✓ Compañerismo, desarrollar una cultura de organización para alinear los valores personales con los institucionales.
- ✓ Fortalecimiento del clima organizacional, trabajando la interacción de los funcionarios y nuevas estrategias que fomenten el cambio.



## ACCIONES CONGRUENTES

## Valor | COMPROMISO

*Responsabilidad que asume los funcionarios/funcionarias con la institución para brindar una actitud positiva, dando su mayor esfuerzo de identificación con la misión institucional.*

## Acciones congruentes con el valor:

- ✓ Empoderamiento en el funcionario la importancia y el aporte de su labor en el que hacer institucional, con acciones metódicas, coordinadas que contribuyan en el desempeño de las funciones, como parte del compromiso de buscar la excelencia.
- ✓ Mejoramiento continuo, en la revisión constante de los procesos, procedimientos y tareas de la institución.
- ✓ Planificación, de la participación activa de los servidores en los diferentes procesos de la institución, superando los obstáculos que se presentan como parte del compromiso de la institución que tenga que ver como comunicación, respeto, responsabilidad y colaboración.
- ✓ Excelencia, optimizar el uso de los recursos para lograr alcanzar estándares de calidad en los servicios.
- ✓ Creatividad, capacidad de generar propuestas originales para implementar en la institución.
- ✓ Productividad, llevar a cabo las tareas que se le ha confiado cumpliendo con las obligaciones de solidaridad y justicia que se le ha encomendado.



## ACCIONES CONGRUENTES

### Valor | CAPACIDAD DE RESPUESTA

*Habilidad institucional de atender de manera óptima, oportuna, atinente y pertinente a las necesidades de los usuarios internos y externos, con el objetivo de brindar un servicio.*

### Acciones congruentes con el valor:

- ✓ Servicio pertinente y oportuno, para responder a los procesos internos y externos, realizado de manera oportuna.
- ✓ Alta calidad, brindando un servicio con las expectativas de los usuarios internos y externos dentro del marco de legalidad
- ✓ Cultura de servicio, capacidad de respuesta en tiempos pertinentes y con estándares de calidad adecuados.
- ✓ Buen trato y atención, en las gestiones de seguimiento, garantizando que la información esté disponible y de manera accesible.
- ✓ Transparencia, actualización y correcta divulgación de la información para brindar un servicio útil.



## ACCIONES CONGRUENTES

### Valor | IMPARCIALIDAD

*Conducta de una persona en el desempeño de sus funciones de manera equilibrada y objetiva para emitir criterios con total transparencia procurando el bien común.*

### Acciones congruentes con el valor:

- ✓ Objetividad, tomar decisiones sin prejuicio, lideradas de preconceptos.
- ✓ Transparencia, anteponer el bien común antes del interés personal, buscando un fin común donde todos deben colaborar en el empeño para poder lograrlo.
- ✓ Honradez, haciendo uso adecuado de los recursos para el buen funcionamiento de la institución.
- ✓ Integridad, evitar acciones discriminatorias, actuar en procura de satisfacer bajo la legalidad existente de interés público.
- ✓ Rendición de cuentas, hacer cumplir normas y lineamientos sin importar las personas que estén involucradas.
- ✓ Probidad, proceder de una manera íntegra, honrada con apego a los principios y normas legales y éticas de la institución.







## COMPROMISOS ETICOS



## COMPROMISOS ÉTICOS

Para lograr congruencia entre las acciones-conductas determinados por los principios y valores compartidos en la institución, los funcionarios y funcionarias de Senara, deberán asumir ciertas pautas de comportamiento, por lo tanto, se instauran a prevalecer los siguientes compromisos éticos:

**En el Marco Institucional:** Los funcionarios y funcionarias de Senara se comprometen a respetar las leyes de la República y normativa institucional que presiden tanto a nivel laboral como ciudadanos.

Y a cumplir con las funciones asignadas y deberes con competencia, laboriosidad y fidelidad hacia la institución, realizando esfuerzos por actualizarse e intentar lograr los más altos desempeños y mejores prácticas.

**Desempeño laboral:** Apropiarse el compromiso de ser puntual con los horarios y tiempos de descanso asignados (refrigerio-alimentación) debidamente establecidos por Senara.

Atender de forma puntual sus responsabilidades con la institución, de una manera constante y diligente en la ejecución de sus labores evitando gastar el tiempo en otras actividades fuera de su área de trabajo.

**Utilización adecuada de los recursos institucionales:** Proteger y conservar los recursos públicos puestos a nuestra disposición para desarrollar el trabajo contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, deben ser aprovechados de la mejor manera posible.

**Comunicación e información:** Mantener un uso responsable y transparente de la información para mantener y fortalecer la confianza que la sociedad costarricense le ha depositado a la institución.

La comunicación interna debe ser fluida, constante, comprensible y oportuna, para generar entendimiento, cooperación, consenso y evitar la desinformación.

Consultar y aplicar las directrices que establezca la institución sobre la comunicación de la información interna y externa en nuestra labor diaria.

**Ambiente laboral:** Los funcionarios y funcionarias de Senara deben propiciar, mantener y fortalecer un ambiente ético que contribuya a relaciones interpersonales de respeto, sanas y libres de discriminación, amenaza, acoso laboral, sexual y hostigamiento: así como conocer los comportamientos inaceptables de acuerdo con este marco ético.

Actuar de manera preventiva en materia de salud y seguridad ocupacional a fin de no exponer a riesgos, preservar la infraestructura, recursos y el ambiente.

**Relaciones entre los miembros de la organización:** Las personas de Senara, deben respetar las diferencias de las personas que laboran en la institución, logrando mantener el margen la vida privada de los demás, una relación amable con los compañeros y compañeras, una presentación acorde con las exigencias a su vez rechazar y no incurrir en el acoso sexual o laboral de cualquier tipo de conducta.



**Calidad:** Instruir a los funcionarios y funcionarias en realizar responsablemente las tareas y actividades que le corresponden, coordinando, participando activamente y colaborando con el trabajo de los demás; para lograr procesos ágiles y expeditos.

**Conflictos de interés:** En las funciones asignadas por Senara, debe prevalecer los intereses institucionales ante los intereses personales, por lo que se respetará el ordenamiento jurídico y normativa interna en todo momento, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del funcionario o funcionaria, y que pueda comprometer la investidura de servidor (a) público que se me ha confiado.

A su vez implementado mejores prácticas y procesos para evitar la corrupción y prevenir cualquier conflicto de interés.

**Rendición de cuentas:** Se deberá informar, justificar y responsabilizarse por las actuaciones y sobre el uso dado a los recursos y bienes colocados a su disposición. De manera que pueda tener desarrollo en la gestión del ejercicio de las funciones y los resultados obtenidos. Tomando en cuenta con apego criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, legalidad y someterse. El cual incluye el someterse a cualquier escrutinio apropiado para el cargo.

Para cumplir con sus funciones a cargo la persona funcionario y funcionaria debe:

- Mantener una actitud de transparencia, respeto y colaboración con quienes interactúa.
- Desarrollar el uso eficaz y sensato de los bienes asignados para realizar sus funciones.
- Ejercer las funciones con efectividad.
- Mantener la confidencialidad de la información que son sea de interés público de acuerdo a la normativa vigente.
- Cumplir con el uso adecuado y razonable de los bienes asignados para el desarrollo de su función.
- Desarrollar acciones que permitan iniciar la comunicación interna.

**Toma de decisiones:** Asegurar que en Senara las decisiones se adopten en cumplimiento de las atribuciones, ajustadas a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución.

### **Compromisos de las jefaturas/ Directores y Directoras**

El personal que ocupe puesto de jefatura/dirección posee responsabilidades mayores, por lo que además de los compromisos establecidos como funcionarios y funcionarias, asumen los siguientes:

Consolidar la gestión ética como instrumento primordial para el logro de la excelencia, las mejores prácticas y una gestión apegada al marco de legalidad y garante cumplimiento de las políticas, objetivos, misión y visión institucionales.



Participar activamente dentro dinámica institucional al procurar estar siempre informados y asistir puntualmente a las reuniones que se le convocan y ser un eficaz canal de comunicación entre la administración superior otras jefaturas y personal a cargo.

Promover el ambiente laboral ético, al respaldar con liderazgo en el personal a su cargo los principios y valores de este marco ético.

Ejercer liderazgo sobre el personal que conforma el equipo de trabajo, con la aplicación de justicia, objetividad y equidad, sin que su posición de jerarquía sea un medio para el favoritismo, el abuso de poder, faltar al respeto, hostigar, amenazar, acostar o solicitar favores.

Procurar la mejora continua de la productividad y el servicio, conforme a las necesidades del usuario interno y externo y los avances de las tecnologías.

Utilizar la comunicación interna como una herramienta de gestión y canal idóneo entre las direcciones, jefaturas y personal a cargo.

Conducir y ayudar al personal a su cargo a fortalecer la actitud de innovación y creatividad para el mejoramiento continuo de las tareas asignadas y los objetivos institucionales.

Facilitar como acción permanente el personal a su cargo reciba capacitación inducción de acuerdo a las necesidades de su puesto y la unidad.

Promover que el reclutamiento y selección del personal contemple la valoración en la materia ética.

Deberá mantener un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la

armonía, donde se promueva el mejoramiento integral, el trabajo en equipo institucional, la formación ética permanente, el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.

Mantenerse permanentemente informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se van generando en sus respectivos ámbitos de acción, en procura de fortalecer la excelencia en los procesos y altos niveles de calidad en los servicios.



## COMPROMISOS ÉTICOS

### Compromisos éticos de Junta Directiva

- Por corresponder al mayor nivel de responsabilidad en la profundización de la democracia y máximo rector institucional, además de los compromisos del personal, cargos de jefaturas, directores y directoras, asume los siguientes:
- Promover una cultura organizacional basada en los valores éticos creados en este Manual de Ética y Conducta.
- Potenciar una cultura organizacional fundamentada en la ética que coadyuve a la consolidación de la misión y visión.
- Fortalecimiento de las relaciones sinérgicas interinstitucionales y vínculos de colaboración, apoyo mutuo y complementariedad.
- Fortalecimiento del Buen Gobierno con el lineamiento general sobre direccionamiento estratégico, gestión integral, transparente y responsable.

### Compromisos éticos para con los clientes o usuarios

- Brindar información clara, completa y correcta con lenguaje de fácil entendimiento.
- Fortalecer la simplificación y estandarización de los procedimientos institucionales a fin de reducir los tiempos de respuesta y agilizar la prestación de servicios.
- Contribuir a fortalecer la cultura de equidad de género en lo interno de la institución, en prestación de servicios y ámbito institucional.
- Divulgar e informar sobre el presente Manual de Ética y Conducta.

### Compromisos Éticos hacia la ciudadanía

- Promoción de participación activa, rendición de cuentas en el ejercicio del derecho con sus opiniones y propuestas como insumo para los planes, proyectos y vigilancia de la gestión institucional.
- Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un trato justo, respeto, cordialidad y equitativo enfocado en implementar un buen servicio.
- Mantener mecanismos de comunicación permanente y de doble vía con la ciudadanía y el público que atiende en el cumplimiento de la misión.

### Compromisos éticos en relación con el ambiente

- Los funcionarios y funcionarias de Senara se comprometen en realizar esfuerzos en la búsqueda de oportunidades relacionadas con el medio ambiente, a través de la integración de criterios de desarrollo sostenible en nuestras acciones como: Manejo adecuado y reciclaje de papelería, uso de tecnologías amigables, optimización del consumo energía, inclusión de aspectos ecológicos en las gestiones de compra.
- Hacer énfasis en el uso racional de los servicios básicos, informando cualquier anomalía que pueda tener la infraestructura institucional, dando un uso correcto de las herramientas.
- Fomentar entre los funcionarios y funcionarias una actitud de guía e implementación de técnicas en favor del ambiente.





## PAUTAS ETICAS





Esta sección contiene las pautas éticas, que son las guías en las relaciones de Senara con los distintos sujetos del entorno externo con quienes interactúa.

**Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del estado:**

Contribuir en la construcción de entornos éticos para la coordinación sinérgica interinstitucional para el logro de los objetivos específicos de cada institución y de corresponsabilidad para brindar atención de excelente calidad mejorando el grado de eficiencia y eficacia e incrementar el impacto en los proyectos.

**Pautas éticas para las relaciones con aliados estratégicos u otros grupos:**

Coadyuvar al logro de los objetivos de la institución mediante la ejecución y uso de los recursos suministrados en el marco de legalidad, ética, transparencia y rendición de cuentas.

**Pautas éticas para las relaciones con la ciudadanía:**

La relación de los funcionarios/funcionarias de Senara con la ciudadanía será ejercer el derecho y al mismo tiempo el deber que tienen con la institución, obrando con la fuerza moral, con una actitud orientada a buscar el dialogo y pronta atención a sus necesidades basadas en el sentido de libertad y responsabilidad.

**Pautas éticas para la Sociedad Civil:**

Compromiso cívico de la participación en los programas de vigilancia ciudadana que garantice transparencia, control sobre el cumplimiento real de las metas.





## APLICACIÓN DEL MANUAL



Este instrumento como marco imprescindible en la gestión ética institucional exige continuidad, constancia; una decidida voluntad y una adecuada implementación por ello se aplicará de la siguiente forma

- 1- Para toma de decisiones y acciones; corresponde su observancia a todo el personal de Senara de conformidad con sus funciones y responsabilidades.
- 2- Como instrumento para la inducción del personal de la Institución, el que se incorpore de forma permanente o interina y en los procesos de formación permanente con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada por valores.
- 3- Como insumo para la divulgación y promoción permanente de los valores institucionales interna y externamente.
- 4- Todo el personal deberá recibir inducción sobre el presente Manual, sesiones de reflexión sobre sus contenidos y suscribir el compromiso de cumplimiento, una vez recibida la inducción correspondiente.
- 5- Cualquier funcionario o funcionaria que requiera información o plantear consultas sobre el presente Manual y sobre asuntos relacionados con la Ética, debe sentirse en la libertad de acudir a la Comisión Institucional de Ética y Valores (CIEV).
- 6- El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Manual será la Comisión Institucional de Ética y Valores (CIEV).





## COMPROMISO

Hacemos del cumplimiento del Manual de Ética de Conducta un compromiso personal, manteniéndonos vigilantes de nuestro proceder, así como de que estas conductas rijan también el comportamiento de los funcionarios y funcionarias de la institución, en aras del logro de nuestra visión y misión.

Como símbolo de lo anterior, suscribimos una “Carta de Compromiso” con el Manual, la cual renovaremos anualmente.





## REFERENCIAS



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Corominas (2005). Breve diccionario etimológico de la Lengua castellana. Recuperado de <http://etimologías.dechile.net/>.

Comisión Nacional de Rescate de Valores (2014) Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética.

Cortina Orts, A. (1998). Ética de la Empresa. Madrid: Editorial Trotta.

Cortina Orts A. (29 de marzo de 2019). Las tres edades de la ética empresarial. El País. Recuperado el 29-03-2019 de [http://elpais.com/diario/2000/11/29/opinion/975452411\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2000/11/29/opinion/975452411_850215.html)

Cortina Orts, A. (2008). Razón práctica. En A. Cortina (dir.). 10 palabras clave en ética (p.327-375). España: Editorial Verbo Divino.

Blázquez, F., Devesa, A. y Cano, M. (2002). Diccionario de términos éticos. España: Verbo Divino.

Viquez Lizano, D. (2012a). De la pregunta radical o la antropología filosófica necesaria. En R. León Hernández, O. Ovaras Araya, & D. Viquez Lizano, El quehacer ético en el Poder Judicial. Persona, ciudadanía y trabajo (págs. 7-37). San José: Poder Judicial.

León Hernández, R. (2014). Gestión ética para organizaciones públicas y privadas. San José: EUNED.

Gilli, Juan José: Ética y empresa: valores y responsabilidad social en la gestión / Juan José Gilli.

Cortina Orts, Adela 1947- autor: Ética de la empresa: claves para una nueva cultura empresarial / Adela Cortina.

Viquez Lizano, (2004).Ética Fundamentos y aplicaciones. Heredia, Costa Rica Editorial: Fundación Mundo Mejor.

Flores, Pamela: La construcción de valores compartidos. México, DF MX: Red Nacional de Investigación Urbana.

León Hernández, R. (2017). Gestión Ética en la Administración Pública. Recuperado de <http://siare.clad.org/fulltext/0087001.pdf>

Martínez Navarro, E. (2010). Ética profesional de los profesores. Bilbao: Desclée De Brouwer





## **NORMATIVA DE REFERENCIA**

Constitución Política de la República de Costa Rica.

Ley General de la Administración Pública (Ley N° 6227) del 2 de mayo de 1978, publicada en La Gaceta n.º 102 del 30 de mayo de 1978.

Ley General de Control Interno (Ley N.º 8292) del 27 de agosto de 2004, publicada en La Gaceta, n.º 169 del 4 de setiembre de 2002 (LGCI).

Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley N.º 8422) del 6 de octubre de 2004, publicada en La Gaceta n.º 212 del 29 de octubre de 2004.

Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República (Ley N.º 6815) del 27 de setiembre de 1982, publicada en La Gaceta n.º 200 del 19 de octubre de 1982.

Manual de normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público M-1-2004-CO-DDI de 16, publicado en La Gaceta n°28 de 10 febrero 2010.

Auditorías Internas y Servidores Públicos en General. D-2-2004-CO. Directrices generales sobre principios y enunciados éticos, publicado en La Gaceta 22 noviembre 2004.

Decreto ejecutivo N° 23944 J-C del 12 de diciembre de 1994, publicado en La Gaceta n°.25 del 3 de febrero de 1995.

Decreto Ejecutivo N° 33146-MP del 24 de mayo de 2006, publicado en La Gaceta n°.104 de 31 mayo de 2006.

Normas de Control Interno para el sector público (N-2-2009-CO-DFOE, Resolución del Despacho de Contraloría General de la República # R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2009). Publicado en La Gaceta n°26 del 6 de febrero de 2009.

Guía técnica para el desarrollo de auditorías de la ética (GT-01-2008.Contraloria General de la Republica)

Manual de normas para el ejercicio de la auditoria interna en el Sector Publico M-2004-CO-DDI de noviembre de 2004

