



INSTITUTO
COSTARRICENSE
DE PUERTOS DEL
PACÍFICO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

NOVIEMBRE, 2023

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA INSTITUCIONAL

COMISIÓN INSTITUCIONAL DE RESCATE DE VALORES



Contenido

Introducción	3
1. Fundamentación filosófica	4
2. Declaración de Valores compartidos	5
2.1 Definición los valores	5
COMPROMISO	5
COMUNICACION	6
SERVICIO PERTINENTE Y OPORTUNO	7
TRANSPARENCIA	7
3. Conductas o Acciones congruentes con los valores.....	8
4. Compromisos éticos	12
4.1. Compromisos de las personas funcionarias de la Institución:	12
4.2. Compromisos específicos de las jefaturas o personas con puestos de poder:.....	14
4.3. Compromisos institucionales:	16
5. Pautas éticas.....	17
6. Aplicación en el quehacer institucional	18



La Junta Directiva del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico considerando que:

1. Tenemos la obligación de atender y comprender nuestro compromiso con la ética pública.
2. Mediante resolución del Despacho de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero del 2009 y publicada en La Gaceta N°26 del 6 de febrero del 2009, se publicó el Manual de Normas de Control Interno para el Sector público, vinculante para el INCOP.
3. En la Norma 2.3.1. del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, relativa a los “Factores formales de la ética institucional” establece que “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:
 - a) La declaración formal de la visión, la misión, y los valores institucionales.
 - b) Un código de ética o similar.
 - c) Indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento.
 - d) Una estrategia de implementación tendiente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar, y renovar el compromiso de la institución con la ética: así como las políticas para el tratamiento de eventuales conductas
 - e) fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la hacienda Pública.

La Junta Directiva aprueba el presente ***Código de Conducta Ética Institucional*** del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, cuyo texto dirá:



Introducción

En el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, conscientes de la importancia que la ética tiene para la convivencia saludable en nuestro entorno institucional, nos hemos dado a la tarea de conceptualizar nuestro Código de Conducta Ética Institucional, como un recurso para sistematizar y resaltar los principales valores que guiarán las actuaciones de las personas funcionarias de esta institución. El Código de Conducta Ética Institucional representa la culminación de un proceso conjunto, por medio del que se ha involucrado al personal de la institución en la construcción de este documento.

Las acciones que la Comisión Institucional de Rescate de Valores se ha abocado a realizar, han sido orientadas a fortalecer la ética y los valores en la Institución; dentro de estas actividades se realizó entre el personal institucional un Diagnóstico de Oportunidad Ético, comprendido de dos fases definidas como: un diagnóstico casuístico y un diagnóstico de opinión y percepción ética; en busca de garantizar que las personas funcionarias acepten, interioricen y tengan disposición de poner en práctica sus contenidos, al no representar una imposición vertical de normas, sino un contrato de convivencia donde cada quien aportó sus criterios y sus opiniones para robustecerlo.

Al emitir este Código de Conducta Ética Institucional se pretende que sea un instrumento que guíe la actuación ética de las personas funcionarias, por medio de la difusión, capacitación y sensibilización constante a las personas funcionarias.



1. Fundamentación filosófica

Ética: Es la orientación racional de la conducta antes de actuar hacia la consecución de unos fines determinados, que tienen que ser socialmente aceptables.

Principios: Los principios son proposiciones o ideas fundamentales que rigen la conducta, con universalidad y permanencia en el tiempo sobre las que se construye la convivencia con la práctica de la acción humana.

Valores: Son principios que reflejan la práctica de una acción humana directamente en nuestra vida.

Se pueden comprender como los principios puestos en práctica, ya que se utiliza la palabra “valor” cuando un principio se refleja en la práctica de una acción directamente en la vida.

Valores compartidos: En INCOP nuestros valores compartidos son un conjunto de principios básicos que guían nuestro proceder colectivo, establecen las expectativas que tenemos el uno para el otro y definen cómo debemos comportarnos nosotros como colaboradores del instituto, forman parte de la Gestión Ética Institucional y se les denomina compartidos porque son producto de un proceso consultado, validado y legitimado por las personas que laboran en la organización, estableciendo nuestra identidad y orientando a cada persona colaboradora para actuar en cualquier ámbito de nuestras vidas, indicándonos el camino para crear una convivencia sana y armónica en la institución.

Virtudes: Son valores que me he apropiado y practico constantemente, son parte de mi carácter. Es una disposición de la persona para obrar de acuerdo con determinados proyectos ideales orientados al bien, la verdad, la justicia y la belleza. Son las características que posee o practica un individuo respondiendo a una conducta deseada por la sociedad, suelen tener consecuencias positivas en la persona o en su entorno. En otras palabras, permite hacer lo que está bien y evitar lo que está mal.

Ética en la administración pública: Desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública con aptitud técnica, legal y moral, es una condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública, dirigiendo el actuar a una formación sólida, procurando que lo público funcione con eficacia y probidad, con un orientación en la prevención de riesgos y en la gestión para resultados, con el fin de reducir los inconvenientes públicos para lograr la satisfacción de la ciudadanía.



Gestión ética: Es una estrategia global de la gestión de las instituciones a partir de la ética. 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.

2. Declaración de Valores compartidos

2.1 Definición los valores

Conceptualizaciones Institucionales y Filosóficas

COMPROMISO	
Institucional	Es el acuerdo consensuado del trabajador de INCOP que va ligado a cumplir la palabra de todos los funcionarios, permite desarrollar la paciencia, perseverancia y constancia, es de carácter ético, ayuda al progreso y genera confianza. Es concluir una labor hasta el final con éxito, donde las acciones hablan por las personas y se logran objetivos propuestos en tiempos determinados; personales e institucionales. El logro del compromiso se sustenta en los valores del mejoramiento continuo, eficacia y eficiencia, excelencia y construcción del bien común.
Filosófica	Palabra reúne tres términos latinos: “cum”: (con), juntos; “pro”: a favor; “mittere”: misión. -“Juntos a favor de una misión.” Implica sacar adelante una misión juntos. - Y como sustantivo derivado del verbo compromissum, “cum”- (con), juntos; “promissum” prometerse. - “acto de prometerse con el otro”. A su vez la palabra Compromiso proviene del latín /compromissum/, que significa “obligación contraída” y “palabra dada”, conceptualizada como la importancia de cumplir fielmente con la palabra dada y la fe empeñada a una idea, con alguna tarea, con alguien, o con algo; no se relaciona únicamente con la responsabilidad que impone el deber, sino más bien con la obligación moral que nos impone el honor. Así, el Compromiso como valor implica sacar adelante una misión uniendo lo mejor de nuestras voluntades y esfuerzos, yendo más allá de leyes o reglamentos que nos obliguen, con el objetivo de cumplir plenamente con la misión de la institución. Individualmente, es la obligación contraída, la palabra dada y la fe empeñada lo que exige actuar responsablemente con la plena consciencia del impacto que tiene el trabajo que ejecuta en el logro los objetivos institucionales.



COMUNICACION

Institucional	<p>Es la acción del trabajador de INCOP de transmitir ideas, compartir información, expresar emociones y establecer conexiones que permiten las relaciones personales, la resolución de problemas en su entorno laboral, evitando mal entendidos y conflictos, generando comprensión mutua y enlaces claros y honestos; en un ambiente de confianza y cooperación. La comunicación será necesaria para el desarrollo de la personalidad y permitirá conversaciones rodeadas de sinceridad y honestidad que evitarán el chisme e irán de la mano de los valores del respeto, igualdad, colaboración y compañerismo.</p>
Filosófica	<p>Esta palabra proviene del latín «comunicatio» compartir algo, “poner en común”, esta a su vez de “communis”: común, que deriva en “comunio”: construir y «communicationis» que significa transmitir, para este caso, transmitir un mensaje a través de un código, intercambio de señales, información o conocimientos de una persona o grupo social a otro. A su vez, este término se ha formado a partir del término latín «commūnis», que significa «común», que inclusive tiene la acepción de «compartido», «[:mutuo]», términos que nos aproximan bastante a la posterior acepción de la palabra comunicación, consistente en transmitir, intercambiar algo haciéndolo mutuo, común.</p> <p>Como principio ético exige reconocer que los seres humanos tienen el mismo valor y dignidad, lo que hace necesario que la comunicación sea interactiva e incluya una respuesta de la persona que escucha o atiende el mensaje. A su vez que la comunicación deba ser clara, veraz y precisa, donde las partes que intervienen se sientan entendidas y respetadas; y de esta forma, se genere el intercambio de criterios, respetando las diferencias.</p> <p>La comunicación formal e informal, debe darse con miras a asegurar el intercambio de información y conocimientos entre el personal de las diferentes áreas, respetando las necesidades y competencias, de manera que se fomente la interacción del personal y permita la búsqueda y encuentro de puntos comunes para contribuir a un ambiente laboral sano.</p>



SERVICIO PERTINENTE Y OPORTUNO

Institucional	Es la disposición del trabajador de INCOP respecto al usuario interno y externo, con un servicio óptimo y oportuno con estándares de excelencia que garantice la satisfacción a las necesidades del usuario, lo que significa brindar un servicio expedito, eficiente y eficaz, con excelencia, empatía y de manera asertiva, ágil, responsable, confiable, honesta, todo ello íntimamente relacionados con los valores de la confianza, afán de servicio, cultura de servicio y calidad.
Filosófica	“ Servicio corresponde al latín <i>servitium</i> /servir/, significa acción y efecto de hacer al otro u otra lo que requiere o necesita. Es básicamente un acto en que una persona se pone a disposición de la otra, a fin de solventarle lo que requiere o necesita. Pertinente viene del latín <i>pertinentia</i> (correspondencia, conveniencia), nombre de cualidad formado a partir del participio de presente <i>pertinentis</i> (que es adecuado y conveniente a una situación, que viene a propósito o una intención). Es decir, que es apropiado, oportuno, exacto, preciso, en un momento y ocasión determinada. Que viene a propósito o a una intención. Oportuno es un adjetivo que viene del latín <i>opportunus</i> , “que se produce en ocasión favorable, cómodo, bien situado y seguro”, se realiza en unas circunstancias o un momento buenos para producir el efecto deseado, es bueno o favorable para un fin determinado y que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.

TRANSPARENCIA

Institucional	El trabajador de INCOP, debe ser congruente en su actuar, en lo que dice y lo que hace sin que se generen dudas o ambigüedades; para lograrlo debe ser abierto en la divulgación de todo tipo de información veraz, auténtica y oportuna, teniendo siempre como eje los valores de la integridad, imparcialidad y construcción del bien común, sin que ello signifique sentir temores o provocar daños colaterales en el logro de dicho valor.
Filosófica	Corresponde al adjetivo /transparente/, del latín “trans”, a través, y “parens, entis”, que aparece. Significa “evidencia, claridad, comprensión sin duda ni ambigüedad”. Se refiere al comportamiento claro, evidente, que no deja dudas y que no presenta ambigüedad. actuar de manera franca o abierta, mostrándose tal cual es y sin ocultar nada Implica tomar las decisiones y ejecutar las acciones en cumplimiento de las atribuciones de forma tal, que puedan ser exhibidas, supervisadas o evaluadas sin dificultad alguna pues han sido hechas cumpliendo con la normativa ética, técnica y legal y se ajustan a los objetivos propios de la Institución.



3. Conductas o Acciones congruentes con los valores

COMPROMISO	
Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none">• Tratar de alcanzar un crecimiento y formación dentro de la institución.• Asumir la responsabilidad de las acciones y consecuencias, y tomar las medidas para corregir cualquier error.• Comprometerse a aprender y crecer constantemente, adquiriendo nuevas habilidades y conocimientos.• No rendirse fácilmente frente a obstáculos o desafíos, demostrando determinación y compromiso con los objetivos.• Ofrecer dentro de la empresa oportunidades de crecimiento y formación de los colaboradores.
Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none">• Ser cada día más eficiente y empático con nuestros compañeros y clientes, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.• Comprometerse a dar lo mejor de sí en tareas y proyectos, sin importar lo desafiantes que puedan ser.• Cumplir con los plazos establecidos.• Ser fiel a las palabras y cumplir lo que se promete, ya sea en el ámbito personal o profesional.
Excelencia	<ul style="list-style-type: none">• Sentirse valorado por el trabajo desempeñado.• Tratar de ser feliz en cada día de trabajo.• Involucrar al colaborador en la misión - visión de la empresa.
Construcción del bien común	<ul style="list-style-type: none">• Trabajar en equipo para fortalecer la confianza y las relaciones interpersonales, y para alcanzar los resultados esperados.• Estar orgulloso de trabajar en la institución, respetando acuerdos y contratos.• Ser puntual, respetar el tiempo de los demás llegando a tiempo a las citas y compromisos programados.• Tomar medidas para proteger y preservar el entorno natural, demostrando compromiso con la sostenibilidad y la conservación.• Ser honesto y transparente en las relaciones, expresando pensamientos y sentimientos de manera respetuosa y comprometida.• Brindar ayuda y apoyo a amigos, familiares o colegas cuando lo necesiten, mostrando compromiso hacia el bienestar común.• Fomentar el trabajo en equipo de los colaboradores en la empresa.



COMUNICACION	
Respeto	<ul style="list-style-type: none">• Tener la capacidad de escuchar porque la comunicación no solo es hablar, manteniendo una comunicación asertiva, y usar siempre un tono constructivo.• Evitar distraer o divagar en otros temas.• Mostrar consideración y deferencia hacia los demás, sus derechos, opiniones y diferencias.• Es primordial mantener relaciones armoniosas y promover la convivencia grupal.• Tratar a los demás con dignidad y empatía, independientemente de sus diferencias culturales, religiosas o personales.
Igualdad	<ul style="list-style-type: none">• La forma de interactuar debe ser recíproca para todas las partes.• Se debe proceder con una actitud respetuosa y empática en ambas vías.• La igualdad, es tratar a todas las personas de manera justa y equitativa, sin discriminación basada en género, raza, religión, orientación sexual, origen étnico, puesto laboral o cualquier otra característica, creando oportunidades iguales para todos, dando a todas las personas acceso a los mismos derechos y oportunidades; en todo momento y no solo cuando nos favorezca.
Colaboración	<ul style="list-style-type: none">• Se debe ser claro y conciso, las respuestas deben enfocarse en el asunto tratado y el interés colectivo institucional, eliminando las barreras para el acercamiento entre los interlocutores.• Trabajando en conjunto para lograr objetivos comunes, fomentar la cooperación, el intercambio de ideas y la suma de esfuerzos para alcanzar metas que pueden ser difíciles de lograr de manera individual.• Promoviendo la resolución de problemas, la creatividad y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, siempre en el margen de las posibilidades teniendo en mente que al colaborar se hace en beneficio del quehacer de la institución.
Compañerismo	<ul style="list-style-type: none">• No fomentar ni replicar el chisme ni la comunicación informal.• Evitar predisposiciones y prejuicios para establecer una escucha limpia.• Ofrecer ayuda y comprensión, lo cual es fundamental en la construcción de relaciones significativas y en la promoción de un ambiente de apoyo y camaradería en diversos contextos, como en el trabajo y en la vida cotidiana.



SERVICIO PERTINENTE Y OPORTUNO	
Confianza	<ul style="list-style-type: none">• Compartir la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias para fomentar la cooperación y la relación laboral, generando una atmósfera de confianza y transparencia.• Mejorar la atención de clientes o usuarios internos y externos, implementando la escucha activa, y una eficiente comunicación.• Dar uso responsable, objetivo y transparente de la información para mantener y fortalecer la confianza que la sociedad costarricense le ha depositado en la Institución.
Afán de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Brindar los servicios institucionales respetando las diferencias de género y orientación sexual, edad, etnia, escolaridad y condiciones socioeconómicas, entre otras.• Mantener una actitud enfocada al servicio al cliente.• Buen trato en la gestión institucional y seguimiento, garantizando la transparencia y correcta comunicación
Cultura de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Definir la política de la atención al cliente, manejo de quejas, tono de voz, filtro y seguimiento de las solicitudes e implementar herramientas que permitan recopilar, almacenar, procesar y organizar datos de forma eficiente y definir las políticas para atención.• Disponer de canales de divulgación que faciliten el acceso a la información sobre los servicios que ofrece la Institución.• Aplicar herramientas de satisfacción del cliente.
Calidad	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar que la información que esté disponible sea accesible y comprensible.• Conocer los procesos de la institución y mantener una mejora continua de estos procesos.• Presentar los resultados logrados.• Tener capacidad de respuesta en tiempos pertinentes y con estándares de calidad adecuados.• Brindar un servicio que alcance las expectativas de los usuarios internos y externos.



TRANSPARENCIA	
Honestidad	<ul style="list-style-type: none">• Entregar informes con hechos fidedignos basados en las observaciones reales.• Cuando se comparte información de interés institucional, debe ser honesta, precisa y directa.• Actuar en forma transparente y clara hacia los demás apoyando la franqueza, siendo justo, y evitar anteponer intereses personales, con rectitud, probidad y honradez.
Integridad	<ul style="list-style-type: none">• Ser transparente, hacer lo que es correcto, cumplir los compromisos, aceptar las responsabilidades, respetar la confidencialidad, decidir con ética, comunicarse de manera honesta y abierta.• Promover la retroalimentación y una intención honesta de validar los criterios o pareceres de las personas y emprender acciones consistentes.• Desempeñarse de manera correcta, desarrollar su vida de acuerdo con sus convicciones, siempre y cuando no perjudique a otros con su accionar.
Imparcialidad	<ul style="list-style-type: none">• Las decisiones se deben tomar de forma objetiva, siguiendo procedimientos claros, intereses legítimos o apoyados con datos reales que permita justificar las decisiones tomadas.• Realizar acciones apropiadas de forma imparcial, sin inclinación en favor o en contra al participar en un asunto.• Que exista una comunicación abierta para todos, por medio de expresar las ideas, opiniones sin represalias.
Construcción del bien común	<ul style="list-style-type: none">• Toda decisión en la función pública debe satisfacer un interés legítimo. La transparencia debe motivar a la organización a promover el beneficio de todos los involucrados en los procesos, desde colaboradores, hasta clientes, sociedad, etc.• Ganar – Ganar, condición social de paz, justicia y libertad, equidad en el reparto de bienes.



4. Compromisos éticos

4.1. Compromisos de las personas funcionarias de la Institución:

4.1.1. Marco Institucional

En INCOP debemos conocer, respetar y cumplir el Marco Normativo Legal, el Marco Ético: Misión, Visión y Valores Institucionales, así como las Normas técnicas, políticas, procedimientos e instructivos aplicables.

4.1.2. Desempeño laboral

La persona trabajadora de INCOP, deberá ser decidido y diligente en la ejecución de las funciones, aprovechando al máximo el tiempo establecido, evitando desviar su atención en situaciones ajenas a sus labores. Aplicando disciplina en el cumplimiento de los tiempos de descanso asignados para refrigerios y alimentación durante la jornada laboral.

Ser imparcial y mantener objetividad en la atención y tramitación de las tareas asignadas, manteniendo canales de comunicación que permitan el flujo de la información de forma asertiva y transparente.

4.1.3. Ambiente laboral

En INCOP se propicia, mantiene y fortalece un ambiente ético que contribuya a relaciones interpersonales respetuosas, saludables y libres de discriminación, de amenaza laboral y hostigamiento sexual. Además de estar en capacidad de identificar aquellos comportamientos inaceptables e incompatibles con nuestro marco ético, así como tener claro el impacto de su comportamiento ético en el clima organizacional.

4.1.4. Utilización de los recursos institucionales

Utilización y administración adecuada y razonada de los recursos y bienes puestos a su disposición, evitando todo despilfarro, abuso o uso con fines distintos a lo asignado, haciendo uso correcto de los recursos (equipos, medios de transporte, sistemas de información y comunicación, entre otros) donde prive el beneficio e interés institucional y no intereses personales.

INCOP velará por el cumplimiento del enfoque de sostenibilidad y protección del ambiente, en el uso y disposición de recursos materiales y tecnológicos. Actuando de manera preventiva en materia de salud y seguridad ocupacional, reduciendo el impacto en posibles riesgos, a fin de preservar la infraestructura, los recursos y el ambiente.

4.1.5. Prevención de conflictos de intereses

Es un conflicto entre el deber en la función pública y los intereses privados de una persona funcionaria, en el que la persona funcionaria tiene intereses privados que pueden influir



de manera indebida en el desempeño correcto de ejercicio de sus funciones y responsabilidades.

Existen tres tipos de conflictos de Interés:

- a) **Conflicto de intereses real.** Es el conflicto entre el deber público y los intereses privados de una persona funcionaria pública, en el que la persona funcionaria pública tiene intereses personales que pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades oficiales.
- b) **Conflicto de intereses aparente:** Surge cuando parece que los intereses privados de una persona funcionaria pública son susceptibles o pueden influir indebidamente en el desempeño de sus funciones; pero no es así. O sea, no es de hecho el caso.
- c) **Conflicto de intereses potencial.** Surge cuando una persona funcionaria pública tiene intereses privados que darían lugar a que se presentara un conflicto de intereses si la persona funcionaria tuviera que asumir en el futuro determinadas responsabilidades oficiales pertinentes (es decir, conflictivas)

4.1.6. Manejo de la Información incluyendo la confidencialidad en caso de información sensible

En lo referente a datos sensibles, consultar, observar y aplicar las directrices que establezca la institución sobre la comunicación de la información interna y externa en nuestra labor diaria.

4.1.7. Trato igualitario a todas las personas sin ningún tipo de discriminación

Respetar el principio de igualdad de todas las personas y no discriminar a nadie por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

4.1.8. Comportamiento ejemplar

Ser modelo o referencia de ejemplaridad en la institución, con sus acciones en el ejercicio de sus funciones mediante un comportamiento ético, actuación congruente, desempeño esforzado, comunicación transparente, gestión eficiente de los recursos, eficacia en la realización de los cometidos, rendición de cuentas, compromiso con la calidad, la conciencia e integración.

4.1.9. Comunicación interna

Utilizar la comunicación interna como una herramienta de gestión y canal idóneo para que la información institucional fluya de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, mediante mecanismos ágiles de comunicación vertical y horizontal, para evitar



la desinformación y en donde predomine el respeto, la empatía, el diálogo asertivo y la escucha.

4.1.10. Ambiente laboral

Velar por mantener un ambiente laboral caracterizado por el bienestar, la armonía, el respeto por el individuo, en su persona y en su labor; donde se promueva el mejoramiento integral, la cooperación con agrado, el trabajo en equipo institucional, la formación ética permanente, el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.

4.2. Compromisos específicos de las jefaturas o personas con puestos de poder:

Las personas funcionarias que ostentan cargos de jefatura poseen responsabilidades mayores, por lo que además de los compromisos establecidos para las personas funcionarias, para las jefaturas se establecen los siguientes:

4.2.1. Toma de decisiones

Tomar decisiones para el cumplimiento de los objetivos de la unidad a su cargo sustentadas en el principio de legalidad y también en la ética de modo que sea un referente para todo el personal institucional, proyectando confianza y credibilidad y asumiendo la responsabilidad que le corresponde.

4.2.2. Liderazgo

Dirigir a su 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, acosar o solicitar favores.

4.2.3. Estilo gerencial

Ejercer un estilo de dirección y gestión con un alto compromiso con la ética, que se evidencia en sus manifestaciones verbales y comportamientos. Permitir a los funcionarios el acceso a cualquier nivel jerárquico superior para manifestar sus inquietudes y comentarios con respecto al marco institucional en materia ética. 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.



4.2.4. Motivación, acompañamiento del personal

Motivar al personal a su cargo para impulsar la consecución de los objetivos y metas establecidas, brindarles el acompañamiento requerido en la ejecución a fin cumplir los objetivos y metas asignadas Intercambiar opiniones sobre el trabajo con cada integrante y reforzar la orientación en reuniones individuales y grupales.

4.2.5. Empoderamiento del personal

Fortalecer las prácticas de empoderamiento del personal a su cargo por medio de la delegación de funciones, responsabilidades y la toma de decisiones participativa, para propiciar el crecimiento del personal en la institución.

4.2.6. Reconocimiento al personal

Valorar y reconocer el desempeño, logros, la observancia del marco y conducta ética del personal bajo su cargo. Reconocer los méritos por el trabajo al personal a cargo, como forma de valorar su trabajo y remarcando la importancia de su aporte y contribución en la consecución de los objetivos institucionales.

4.2.7. Asignación de tareas y funciones

Realizar una asignación justa, equitativa, razonable de las tareas y funciones claramente establecidas, según la clase del puesto en el cual se encuentra nombrado el funcionario.

4.2.8. Delegación de responsabilidades

Considerar cuando deleguen determinadas funciones, que además de la responsabilidad, se debe realizar la asignación de la autoridad necesaria a fin de que esa persona funcionaria pueda tomar las decisiones y emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz. Tener presente que comparte la responsabilidad final con la persona funcionaria en quien la designación recae.

4.2.9. Capacitación y/o formación integral y permanente del personal

Proporcionar como acción permanente al personal a su cargo las facilidades necesarias para que reciba la capacitación y/o formación no solo técnica sino también ética, acorde a las necesidades tanto de la persona funcionaria como del puesto que desempeña.

4.2.10. Cultura organizacional

Contribuir a potenciar una cultura organizacional ética que coadyuve a la toma de decisiones, la excelencia y a la consolidación de la misión y visión y que oriente el comportamiento del personal para aportar calidad, resultados y bienestar social mediante sus productos y servicios.



4.3. Compromisos institucionales:

El INCOP como institución responsable de velar por la correcta aplicación de la ética institucional; adopta como suyos los siguientes compromisos.

4.3.1. Buen Gobierno

Se asume el compromiso con el Buen Gobierno, entendido como el conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige, administra y controla la gestión de la entidad, con el fin de que las actuaciones y decisiones institucionales busquen el cumplimiento de sus objetivos y la satisfacción nuestros usuarios.

4.3.2. Con la protección y el desarrollo del potencial humano

Propiciar un ambiente laboral adecuado, que preserve su integridad física, moral, mental y psicológica y propicie un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, dando un trato igualitario y equitativo en la evaluación, reconocimiento del desempeño individual, en la remuneración, la promoción y la transferencia, y en el acceso a la información relacionada. Generar un ambiente propicio para exponer con total libertad, y en apego con los valores institucionales, sus ideas, pensamientos y opiniones.

4.3.3. Frente al Control Interno

Realizar el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno y de Valoración de Riesgos, el cual estará implícito en los procesos y procedimientos institucionales. De esta forma cada persona funcionaria ejercerá el autocontrol permanente en el desempeño de sus labores de manera tal que contribuya en la consecución de los objetivos institucionales.

4.3.4. Responsabilidad Social

Compromiso de conducir sus actuaciones de manera sostenible en todos sus ámbitos (económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno) de forma transversal en su actividad y en los impactos que esta genera para propiciar una actuación ejemplar en esta materia.

4.3.5. Personas usuarias o clientes

Atender de forma respetuosa, atenta, cordial, con un servicio de calidad, procurando resolver de manera eficiente y eficaz sus solicitudes en el plazo establecido e informar adecuadamente a las personas usuarias y clientes sobre el presente código de ética y conducta. Proporcionar un trato justo e imparcial orientado siempre por el espíritu de servicio, capacidad de respuesta y con productos de alta calidad.

4.3.6. Proveedores y prestatarios de servicios

Deben basarse en la integridad, la transparencia, el respeto mutuo y actuar siempre bajo el marco de legalidad vigente, lo establecido por las leyes, evitando cualquier favoritismo



o trato de que haga dudar de la elección objetiva y de las relaciones estrictamente laborales entre ambas instancias. Estar libres de coacción, influencias o favoritismos con el fin de garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de contratación.

4.3.7. Hacia la ciudadanía

Tener una actitud de apertura, acercamiento y transparencia, así como de colaboración y participación hacia la sociedad. Afianzar con acciones correctas la confianza de la sociedad en la Institución y de quienes en ella laboran. Brindar el fundamento de toda actuación y en general, mostrar la mayor transparencia en las acciones y decisiones.

4.3.8. En relación con el Ambiente (sostenibilidad)

Enfocar los esfuerzos en la búsqueda de oportunidades relacionadas con el cuidado del medio ambiente, a través de la integración de criterios de desarrollo sostenible en nuestras acciones como el manejo adecuado y reciclaje de papelería, uso de tecnologías amigables con el medio ambiente, la optimización del consumo de energía e inclusión de aspectos ecológicos en las gestiones de compra.

4.3.9. Rendición de cuentas

Informar, justificar y responsabilizarse por las actuaciones y sobre el uso dado a los recursos y bienes puestos a disposición y del desarrollo de la gestión en el ejercicio de las funciones y los resultados obtenidos, con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, legalidad y someterse a cualquier forma de escrutinio apropiado, de conformidad con el artículo 11 constitucional.

5. Pautas éticas

Son las guías en las relaciones de la institución con los distintos sujetos del entorno externo con quienes interactúa, en el caso de INCOP definimos nuestros valores institucionales de acuerdo con cuatro perspectivas según su relación con la institución. A Saber:

PERSONA	OBJETIVOS	USUARIOS	CIUDADANIA
Valor del COMPROMISO, para mejorar la convivencia y facilitar un ambiente laboral agradable en la Institución (Plenitud Humana o personas).	Valor de la COMUNICACIÓN, para el cumplimiento y logro de los objetivos (Plenitud Laboral o Procesos internos).	Valor del SERVICIO PERTINENTE Y OPORTUNO, para atender nuestro deber para con las personas usuarias (Plenitud ciudadana, Personas usuarias internas y externas).	Valor para atender nuestro deber para con la ciudadanía en general (Plenitud ciudadana, sociedad, habitantes o ciudadanía en general).



5.1 Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado

El INCOP velará por contribuir en la construcción de entornos éticos para la coordinación sinérgica interinstitucional.

5.2 Pautas éticas para las relaciones con aliados estratégicos u otros grupos

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

Proveer servicios, productos o beneficios de alta calidad, brindar trato justo, solidario y digno, así como mantener relaciones transparentes, armónicas y constructivas con los usuarios, favoreciendo el desarrollo de una cultura ética al interior de la organización.

5.3 Pautas éticas para las relaciones con la ciudadanía

Promover un ambiente que permita a la ciudadanía a ejercer el derecho y al mismo tiempo el deber que tienen de vigilar el cumplimiento de bien común, obrando con la fuerza moral, que se basa en la libertad y en el sentido de responsabilidad de cada quien.

Corresponsabilidad y participación ciudadana en el desarrollo social de la provincia, mediante el compromiso cívico de participación en los programas y en la vigilancia ciudadana que garantice la transparencia, y control sobre la marcha y cumplimiento real de los objetivos institucionales.

6. Aplicación en el quehacer institucional

Este instrumento como marco imprescindible en la gestión ética institucional exige continuidad, constancia; una decidida voluntad y una adecuada implementación; por ello, su aplicación será la siguiente:

- Establecer los fundamentos de la Gestión Ética en las organizaciones respaldar el proceso y permitir gestionarla en el día a día de la organización.
- Guía para la toma de decisiones y acciones.
- Le corresponde su observancia a todo el personal institucional de conformidad con sus funciones y responsabilidades.
- Ser un instrumento para la inducción del personal de la institución, que se incorpore de forma permanente o interina, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en valores.
- Insumo para la elaboración de perfiles del personal.
- Herramienta para la formación permanente y la educación moral del personal.



- Orientación para la definición de indicadores para el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño.
- Insumo para la divulgación y promoción permanente de la ética y los valores compartidos institucionales.
- Al ser de naturaleza ética y no legal, tiene un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en las diferentes normativas legales por lo que no debe ser usado como instrumento disciplinario, ni podrán derivarse sanciones por su incumplimiento.
- El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Código será la Administración Superior, con la colaboración de la Comisión Institucional de Ética y Valores mediante su programa ordinario de trabajo.

7. Vigencia.

El presente Código de Conducta Ética Institucional rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. Este Código de Conducta Ética Institucional deroga al anterior Código de Ética, aprobado por acuerdo de Junta Directiva No.6, Sesión No.3781 celebrada el 14 de junio del 2012.

8. Validación.

UNIDAD	OFICIO	FECHA
CONFECCIONADO POR COMISION INSTITUCIONAL DE RESCATE DE VALORES	CIRV-0015-2023	27-11-2023
AVAL GERENCIA GENERAL	CR-INCOP-GG-1177-2023	06-12-2023
V° B° PLANIFICACION INSTITUCIONAL	CR-INCOP-PI-280-2023	13-12-2023
APROBADO POR JUNTA DIRECTIVA	Acuerdo 12 de la Sesión 445	08—03-2024