



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 1 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

POLÍTICA DE ETICA DE INCOP

Contenido

1. Introducción	2
2. Marco normativo legal	3
3. Problemas o deficiencias	5
4. Actores claves	6
5. Causas	11
6. Soluciones	16
7. Ejes estratégicos	19
8. Objetivos según ejes estratégicos	20
9. Enunciados y Lineamientos	22
10. Revisión y actualización	28
11. Vigencia	28

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 2 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

1. Introducción

El Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP), como autoridad portuaria del litoral Pacífico, desempeña un papel fundamental en la facilitación de la actividad comercial y económica de Costa Rica. Su labor, centrada en la prestación y fiscalización de servicios portuarios, no solo impulsa el desarrollo del comercio marítimo, sino que también contribuye significativamente al bienestar socioeconómico de la provincia de Puntarenas.

En este contexto, la Política Ética del INCOP se establece como un marco orientador que guía la gestión y el desempeño de quienes forman parte de la institución. Su propósito es fomentar una cultura organizacional basada en valores compartidos, asegurando que cada persona servidora pública actúe con integridad, responsabilidad y compromiso. Esta política es, además, un complemento esencial del Plan de Gestión Ética Institucional, el cual promueve la mejora continua y la actualización permanente en el actuar institucional.

Para el 2028, el INCOP aspira a consolidar puertos de mayor competitividad en el litoral Pacífico centroamericano, a través de la modernización, la eficiencia operativa y la implementación de procesos de calidad y sostenibilidad. En este

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 3 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

sentido, la ética se convierte en un pilar estratégico para garantizar que este crecimiento se desarrolle con transparencia, equidad y respeto a la normativa vigente, fortaleciendo así la confianza de la sociedad en nuestra institución.

La Política Ética del INCOP es, por tanto, un compromiso de toda la organización para asegurar que sus acciones y decisiones estén alineadas con la Constitución Política, las leyes y los más altos estándares de integridad, en aras de construir un futuro portuario más competitivo, eficiente y responsable.

2. Marco normativo legal

- Constitución Política de la República de Costa Rica.
- La Ley General de Administración Pública (Ley N.º 6227).
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley No. 8422) y su Reglamento
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República (Ley N.º 6815).

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 4 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

- Ley General de Control Interno (Ley N.º 8292).
- Decreto Ejecutivo N°17908-J, sobre la creación de la Comisión Nacional de Formación y Rescate de Valores.
- Decreto Ejecutivo N°23944-J-C, sobre la creación de Comisiones Institucionales de Valores y asignación de competencias y responsabilidades a la Comisión Nacional.
- Decreto Ejecutivo N° 28170-J-MEP, sobre el Día Nacional de Valores.
- Decreto Ejecutivo N°33146-MP, sobre Principios éticos que los funcionarios públicos deben observar.
- Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jefes, titulares subordinados de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general. (Nº D-2-2004-CO).
- Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- Manual de normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (RDC-119-2009).
- Guía técnica para el desarrollo de Auditorías de la Ética.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión:	V.01
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 5 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

- Código de Conducta Ética Institucional de INCOP.

3. Problemas o deficiencias

En alineación con los principios establecidos en nuestro Manual de Conducta Ética y basándonos en los hallazgos obtenidos a través del Diagnóstico de Oportunidad Ético, el cual se desarrolló en dos fases—un diagnóstico casuístico y un diagnóstico de opinión y percepción ética, se han identificado áreas de mejora clave dentro de nuestra organización.

Los resultados de este análisis evidenciaron deficiencias en cuatro valores fundamentales para el adecuado funcionamiento institucional: compromiso, comunicación, servicio pertinente y oportuno, y transparencia. Estos aspectos representan desafíos que requieren una atención prioritaria por parte de la administración activa, con el propósito de fortalecer la cultura organizacional y fomentar un entorno de trabajo más eficiente, colaborativo y alineado con nuestros principios éticos.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 6 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

Para lograrlo, se impulsarán estrategias específicas orientadas a reforzar estos valores, promoviendo una gestión más efectiva y una interacción basada en la confianza, la claridad y la excelencia en el servicio.

4. Actores claves

Para garantizar una gestión efectiva, transparente y responsable dentro del INCOP, es fundamental identificar a los actores clave que pueden contribuir significativamente a la mitigación y eliminación de riesgos institucionales. En este sentido, las instancias con mayor capacidad de acción y decisión son las jefaturas y las personas en puestos de liderazgo dentro de la organización.

Su papel no solo radica en la supervisión y dirección de los procesos internos, sino en la toma de decisiones estratégicas que impactan directamente en la eficiencia y legalidad del funcionamiento institucional. Debido a sus responsabilidades ampliadas, las jefaturas deben asumir compromisos adicionales a los de las personas funcionarias en general, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión:	V.01
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 7 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

Responsabilidades Claves de las Jefaturas

Las jefaturas desempeñan un rol esencial en la consolidación de una cultura organizacional basada en la integridad, la legalidad y la eficiencia. Dentro de sus principales responsabilidades destacan las siguientes acciones:

4.1. Toma de decisiones fundamentada

- Basar cada decisión en los principios de legalidad, probidad, ética y transparencia, garantizando el cumplimiento del marco normativo vigente.
- Evaluar impactos y consecuencias antes de implementar medidas, asegurando que se alineen con los objetivos institucionales y el principio de probidad.
- Promover un ambiente de confianza y responsabilidad, en el que cada acción tomada esté justificada con fundamento en el principio de legalidad y cuente con los antecedentes que respalden esa acción, es decir, se requiere que esta última este bien documentada.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 8 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

4.2. Supervisión y liderazgo estratégico

- Dirigir equipos de trabajo fomentando un entorno de colaboración, comunicación y respeto.
- Asegurar que las tareas asignadas sean realizadas con probidad, eficiencia y eficacia, maximizando los recursos disponibles.
- Actuar como un ejemplo de compromiso y profesionalismo, motivando a los colaboradores a asumir buenas prácticas éticas y laborales.

4.3. Gestión de riesgos y mejora continua

- Identificar, analizar y mitigar posibles riesgos que puedan afectar la operatividad del INCOP.
- Implementar acciones correctivas y preventivas, reduciendo la probabilidad de errores o incumplimientos normativos.
- Fomentar una cultura de evaluación y aprendizaje constante, donde se analicen experiencias previas para mejorar procesos futuros.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión:	V.01
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 9 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

4.4. Cumplimiento y seguimiento de normativas

- Velar por el estricto cumplimiento de las normativas internas y externas, asegurando que cada proceso se desarrolle bajo los estándares legales y administrativos.
- Implementar mecanismos de control y auditoría que permitan detectar y corregir posibles irregularidades.
- Garantizar que el personal a su cargo reciba capacitación continua, manteniéndose actualizado en cuanto a normativas existentes y mejores prácticas.

4.5. Transparencia y rendición de cuentas

- Desarrollar una gestión basada en la honestidad y acceso a la información pública, evitando cualquier práctica que genere opacidad o dudas en la gestión institucional.
- Implementar canales de rendición de cuentas claros y accesibles, promoviendo la confianza entre la ciudadanía y la institución.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 10 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

- Asumir la responsabilidad por las decisiones tomadas y sus resultados, garantizando una cultura de responsabilidad y mejora constante.

4.6. Fomento de un ambiente de trabajo íntegro y eficiente

- Garantizar que se respete un clima organizacional basado en la equidad, el respeto y la no discriminación.
- Promover el trabajo en equipo y el compromiso institucional, motivando a los colaboradores a aportar soluciones innovadoras.
- Implementar medidas para prevenir y abordar conflictos de manera efectiva, promoviendo el diálogo y la mediación.

El compromiso de la Administración Superior y de las Jefaturas del INCOP es un pilar fundamental para el fortalecimiento institucional. A través del cumplimiento de estas responsabilidades, se promueve una gestión eficiente, transparente y alineada con los principios de legalidad, probidad y ética. Solo mediante un liderazgo comprometido y estratégico será posible garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y generar un impacto positivo en la sociedad.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 11 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

5. Causas

Problemas relacionados con el entorno:

Los problemas éticos relacionados con el entorno en el Instituto Costarricense de Puertos de Pacífico (INCOP) giran principalmente en torno a la calidad del servicio brindado al cliente externo, un aspecto fundamental en la gestión institucional. Sin embargo, el concepto de entorno no debe limitarse únicamente a la interacción con los usuarios externos, sino que debe comprender también la calidad de las relaciones internas, la mejora continua en los procesos institucionales, y la proyección de una imagen coherente con los valores institucionales. Esta visión integral del entorno busca no solo satisfacer a los clientes, sino también fortalecer la identidad institucional en todos los niveles.

De acuerdo con las percepciones de los funcionarios, únicamente el 5% de los problemas identificados se relacionan con el entorno, aunque estos tienen un impacto significativo en la percepción general del INCOP. De este pequeño porcentaje, un 98% se concentra en deficiencias relacionadas con el servicio al cliente. Entre los problemas más comunes se destacan la mala atención telefónica, la falta de respuesta a llamadas entrantes y la escasa empatía o

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 12 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

actitud de servicio por parte de algunos miembros del personal. Estos factores contribuyen a una experiencia negativa para los usuarios, lo que puede generar desconfianza y frustración. El restante 2% de los problemas se refiere a la inestabilidad en el ambiente externo y la falta de objetividad en la atención a algunos usuarios, lo cual también influye en la percepción de la calidad de los servicios brindados.

Servicio al cliente (usuarios internos y externos):

El servicio al cliente es el núcleo de cualquier institución que brinde servicios, y en el caso del INCOP, es crucial que este sea monitoreado y mejorado constantemente. La calidad del servicio al cliente no solo impacta la satisfacción de los usuarios externos, sino que también influye en el clima laboral y la motivación del personal interno. Cuando los empleados se sienten respaldados y apreciados, su desempeño mejora, lo que a su vez se refleja en una mejor atención a los usuarios.

Es importante recordar que, en el INCOP, el servicio no se limita a los clientes externos, el cliente interno; compuesto por los empleados, también debe ser considerado en este enfoque.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 13 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

La satisfacción de los empleados, su bienestar y su sentido de pertenencia son esenciales para el cumplimiento eficiente de la misión institucional. Un ambiente laboral positivo y un servicio de calidad contribuyen a que la institución logre sus objetivos de manera más efectiva, al tiempo que se proyecta la visión institucional, definida para un periodo específico.

Problemas relacionados con la tecnología y los recursos:

La tecnología y los recursos juegan un papel crucial en el desarrollo de los programas basados en valores dentro del INCOP. Sin embargo, la falta de una gestión adecuada de estos recursos ha generado varios problemas éticos, principalmente relacionados con el uso inapropiado del equipo tecnológico. Un 78% de los problemas mencionados por las personas consultadas se refieren al uso indebido de los recursos tecnológicos, como el empleo de los equipos para fines personales. Este tipo de comportamiento afecta la productividad y refleja una falta de ética profesional, ya que el personal no está utilizando los recursos de la institución para los fines establecidos, lo que podría interpretarse como un abuso de confianza y un quebranto al principio de probidad.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 14 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

Además, el INCOP enfrenta desafíos relacionados con la carencia de equipos actualizados y la falta de acceso a internet en áreas más alejadas, lo que limita la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Esta falta de recursos adecuados puede llevar a un incumplimiento involuntario de los estándares de servicio, lo que, a su vez, afecta la calidad del trabajo realizado.

Otro aspecto relacionado con los problemas tecnológicos es la falta de innovación y creatividad para aplicar los conocimientos adquiridos en las labores cotidianas. Un 17% de los problemas señalados se deben a esta deficiencia, lo que sugiere que el personal no está aprovechando al máximo las herramientas y tecnologías disponibles para mejorar sus procesos y tareas. La falta de un enfoque proactivo en la resolución de problemas mediante la tecnología puede limitar la capacidad de la institución para adaptarse a los cambios y responder de manera eficaz a los desafíos del entorno.

Los problemas éticos en el INCOP, por lo tanto, tienen causas multifacéticas, que van desde deficiencias en la calidad del servicio al cliente hasta el uso inapropiado de recursos tecnológicos y la falta de innovación. Estos problemas, aunque

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 15 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

aparentemente pequeños en términos porcentuales, tienen un impacto significativo en la eficiencia y la imagen institucional. Para abordar estos desafíos, es fundamental adoptar un enfoque integral que no solo centre la atención al cliente externo, sino que también impulse la mejora continua de los procesos internos y el fortalecimiento de los valores éticos en todos los niveles de la organización.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 16 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

6. Soluciones

PROBLEMA	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	PLAZOS	RESPONSABLES
Incapacidades	Analizar los casos específicos de las unidades que presentan mayores índices de incapacidades para tomar las acciones que permitan disminuir su cantidad de incapacidades y disminuir su impacto en el quehacer de la Institución.	- Identificar las unidades con mayores índices de incapacidades. - Implementar estrategias de prevención y bienestar laboral. - Reducir el impacto de las incapacidades en la operatividad de la institución.	- Número de incapacidades registradas por unidad. - Reducción porcentual de incapacidades luego de la implementación de estrategias. - Nivel de satisfacción del personal con las medidas implementadas.	6 meses - 1 año	Gerencia General, Unidad de Capital Humanos,
Procesos disciplinarios	Realizar campañas de información sobre los trámites administrativos, de modo que se reduzcan los procedimientos disciplinarios por la	- Sensibilizar al personal sobre la importancia del cumplimiento de los trámites administrativos. - Reducir los procesos	- Número de procesos disciplinarios antes y después de la campaña. - Cantidad de capacitaciones realizadas. -	3-6 meses	Gerencia General, Unidad de Capital Humanos

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025

Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 17 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

PROBLEMA	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	PLAZOS	RESPONSABLES
	liquidación tardía de viáticos, compras y facturas de combustibles.	disciplinarios por incumplimientos administrativos.	Participación del personal en las capacitaciones.		
Servicio al cliente	Instaurar mecanismos que definan tiempos de respuesta claros para los diferentes servicios que presta la institución, así como mecanismos para registrar los tiempos reales de atención con el fin de disminuirlos y ser más eficientes.	- Establecer estándares de tiempos de respuesta por tipo de servicio. - Implementar un sistema de medición y control de tiempos de atención. - Reducir el tiempo promedio de respuesta.	- Tiempo promedio de atención antes y después de la implementación de los mecanismos. - Nivel de satisfacción de los usuarios con los tiempos de respuesta.	6 meses - 1 año	Gerencia General, Unidad de Capital Humanos, Gestión de Calidad
Problemas relacionados con la estructura	Realizar estudios de cargas de trabajo, que permitan verificar si efectivamente existen unidades con exceso o falta de personal. Esto con el fin de evitar la sensación de	- Diagnosticar la distribución de cargas laborales en cada unidad. - Implementar estrategias para equilibrar la carga de trabajo. - Mejorar la	- Resultados del estudio de cargas de trabajo. - Número de ajustes en la distribución del personal. - Nivel de satisfacción	6 meses - 1 año	Gerencia General, Unidad de Capital Humanos

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 18 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

PROBLEMA	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	PLAZOS	RESPONSABLES
	sobrecarga laboral y su incidencia en la calidad del trabajo y la atención de las personas clientes.	eficiencia y calidad del trabajo institucional.	del personal con la reorganización.		
Valores	Actualizar el Manual de Prácticas Éticas con los valores institucionales del INCOP según los resultados de este diagnóstico, así como definir y ejecutar una política que fortalezca la ética y los valores en la Institución.	- Incluir los valores actualizados en el Manual de Prácticas Éticas. - Difundir el Manual entre el personal institucional. - Implementar programas de fortalecimiento ético.	- Manual actualizado y difundido. - Número de actividades de sensibilización realizadas. - Nivel de conocimiento del personal sobre los valores institucionales.	1 año	Gerencia General, Unidad de Capital Humanos Comisión Institucional de Rescate de Valores (apoyo).

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 19 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

7. Ejes estratégicos

7.1. **Educación Moral.** Falta de aplicación efectiva de los valores en la práctica diaria.

7.2. **Comunicación.** Necesidad de mayor transparencia en los procesos comunicativos.

7.3. **Reclutamiento, Inducción y Selección.** Desafíos en la implementación de valores organizacionales durante estos procesos.

7.4. **Planeamiento Estratégico.** Deficiencias en la eficiencia de los procesos, demoras en trámites administrativos y limitaciones en infraestructura y equipamiento técnico.

7.5. **Capacitación.** Procesos poco eficientes y tiempos administrativos prolongados.

7.6. **Evaluación del Desempeño.** Falta de coherencia en la aplicación de valores institucionales.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión:	V.01
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 20 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

7.7. **Instancias de Control.** Presencia de actos de corrupción que afectan la transparencia y confianza en el sistema.

7.8. **Procesos Participativos.** Deficiencias en la implementación de procesos y retrasos en la gestión administrativa.

7.9. **Salud Integral y Fuentes de Motivación.** Débil aplicación de valores organizacionales, junto con carencias en infraestructura y recursos tecnológicos.

8. Objetivos según ejes estratégicos

8.1. **Fomentar la autonomía y responsabilidad ética** en el personal del INCOP, promoviendo la toma de decisiones basada en el razonamiento previo y en la aplicación de valores compartidos en todas sus manifestaciones.

8.2. **Fortalecer los sistemas de comunicación institucional**, garantizando su eficacia en la transformación organizacional y en la satisfacción de las expectativas de los usuarios internos y externos.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 21 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

8.3. Optimizar los procesos de gestión del talento humano para atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales, asegurando un entorno laboral competitivo y motivador.

8.4. Implementar procesos de planeamiento estratégico participativo, asegurando respuestas oportunas, equitativas y alineadas con la misión institucional del INCOP.

8.5. Desarrollar programas de formación y capacitación que potencien el crecimiento integral del personal, abordando su desarrollo en todas sus dimensiones (personal, profesional y ética).

8.6. Consolidar un sistema de evaluación del desempeño, que permita un seguimiento continuo y realimentación efectiva del personal, integrando la dimensión axiológica en la valoración de su rendimiento.

8.7. Promover una cultura organizacional basada en la cultura de consecuencias, asegurando la visibilización de las acciones correctas e incorrectas y su impacto en la institución.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión:	V.01
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 22 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

8.8. Garantizar procesos de toma de decisiones inclusivos y participativos, considerando diversas perspectivas y fomentando la equidad y la transparencia.

8.9. Mantener y fortalecer un sistema de salud integral, que propicie el bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores del INCOP, promoviendo un ambiente laboral saludable.

9. Enunciados y Lineamientos

9.1. La educación moral fortalecerá y fomentará la vivencia de los valores, potenciará la transparencia, minimizará y prevendrá la corrupción interna.

- a) El INCOP promoverá y fortalecerá la educación moral en toda su gestión y ámbitos con el propósito de minimizar y prevenir la corrupción.
- b) La Unidad de Capital Humano incluirá la educación moral en los cursos y programas de formación, asegurando que sus contenidos sean acordes con los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores, así como otras entidades relacionadas.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 23 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

- c) La Unidad de Capital Humano deberá utilizar como guía la estrategia andragógica del Sistema de Gestión Ética institucional en la elaboración de los planes de cursos y programas
- d) La Unidad de Capital Humano deberá integrar, actualizar y profundizar periódicamente los contenidos relativos a la educación moral, congruentes con la necesidad institucional y realidad nacional, en todo el quehacer de las personas que laboran en el INCOP.

9.2. La comunicación fortalecerá los mecanismos de transparencia institucional y facilitará la vivencia de los valores compartidos, para coadyuvar en la mejora continua de los procesos.

- a) El INCOP fortalecerá la política de comunicación organizacional para coadyuvar en la mejora de los procesos, facilitar la vivencia de los valores y robustecer los mecanismos de transparencia.
- b) Todas las áreas relacionadas con la gestión de comunicación deberán contribuir a fortalecer una cultura que satisfaga las necesidades de información de las personas usuarias internas y externas.
- c) Todas las áreas relacionadas con la gestión de comunicación deberán fortalecer y promover el Proceso de Gestión Ética institucional.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre:	Política de Ética de INCOP		
Código:	PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión:	27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 24 de 10
Área Responsable:	Gerencia General		

d) En todas las instancias del INCOP la información que se genere hacia lo interno y externo deberá ser congruente, procurar facilidad para su acceso y comprensión.

9.3. Los procesos de reclutamiento, inducción y selección de las personas que laboran para el INCOP deberán potenciar la vivencia de los valores compartidos, la excelencia en el servicio para minimizar y prevenir la corrupción interna.

a) Los procesos de inducción, reclutamiento y selección de todas las áreas deberán coadyuvar a atraer y retener las mejores personas para que laboren en el INCOP.

b) Los valores compartidos deberán ser integrados a los procesos de inducción, reclutamiento y selección del INCOP.

c) Las implicaciones éticas de los valores compartidos deberán estar presentes en los procesos de inducción institucional y funcional de las personas funcionarias.

d) Los procesos de selección deberán tener la evaluación del desempeño como referente para otorgar incentivos, ratificar y promover nombramientos en ascenso y en propiedad.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 25 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

9.4. El planeamiento estratégico deberá contribuir a agilizar los trámites, facilitar los procesos y potenciar la distribución equitativa de los recursos institucionales.

- a) El planeamiento estratégico del INCOP y sus ámbitos deberán incorporar los procesos que integran el Plan de Gestión Ética Institucional.
- b) El proceso de planeamiento estratégico deberá contemplar la ética dialógica a través de la realización de procesos participativos.
- c) El proceso de planeamiento estratégico deberá reconocer en su formulación la dignidad humana de las personas servidoras.
- d) Las propuestas que se formulen en el proceso de planeamiento estratégico deberán ser equitativas en la distribución de los recursos.

9.5. La capacitación deberá orientar la excelencia en las personas para mejorar los procesos de trabajo y robustecer una cultura de transparencia.

- a) La Unidad de Capital Humano deberá visualizar la plenitud humana, ciudadana y laboral de las personas en el diseño y la ejecución de los cursos y programas de capacitación.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 26 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

- b) La Unidad de Capital Humano formulará procesos de formación y desarrollo que coadyuven a promover y fortalecer el Sistema de Gestión Ética institucional.
- c) La participación en las actividades de capacitación deberá obedecer a procesos de convocatoria, selección y seguimiento que robustezcan la cultura de transparencia.

9.6. La evaluación del desempeño deberá incluir en su estructura de valoración la vivencia de los valores compartidos, como un componente que permita visibilizar e incidir en la mejora continua de los procedimientos y trámites con un impacto significativo en el servicio público.

- a) La evaluación del desempeño deberá visualizar y operativizar en su estructura el componente axiológico, ético y las plenitudes humanas, ciudadana y laboral de las personas servidoras judiciales.
- b) La evaluación del desempeño tomará en cuenta los componentes del Plan de Gestión Ética Institucional para contribuir a la mejora continua de los procedimientos y trámites.

9.7. Las instancias de control deberán propiciar la cultura de consecuencias.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 27 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

- a) Todas las instancias de control deberán coadyuvar en la promoción de una cultura de consecuencias, para visualizar el actuar correcto o incorrecto y sus resultados.
- b) Todas las instancias de control procurarán una alta credibilidad basada en la congruencia del trabajo y la aplicación de criterios uniformes

9.8. Los procesos participativos deberán propiciar escenarios representativos de los funcionarios, que faciliten el diálogo y el consenso para la toma de decisiones.

- a) Los procesos de toma de decisiones deberán ser participativos mediante diálogos que faciliten el consenso y deberán estar orientados por los valores compartidos.
- b) En los procesos de toma de decisiones, se procurarán valorar las posiciones y perspectivas de todas las partes interesadas.

9.9. La salud integral debe promover un manejo holístico con las personas y su entorno, fortaleciendo la plenitud personal, ciudadana y laboral.

- a) El INCOP promoverá un manejo holístico de la salud y del entorno de las personas que laboran en él.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025



Nombre: Política de Ética de INCOP		
Código: PL-GG-08	Versión: V.01	
Fecha de emisión: 27-03-2025	Fecha última modificación:	Páginas: 28 de 10
Área Responsable: Gerencia General		

- b) Las áreas encargadas de la salud integral deberán propiciar ambientes de trabajo saludables para el bienestar de las personas servidoras.
- c) Las áreas encargadas de la salud integral deberán establecer un sistema de seguimiento que permita disminuir o eliminar las problemáticas detectadas.

10. Revisión y actualización

La Política de Ética de INCOP, se estará revisando y actualizando cada vez que se realice la actualización del Diagnóstico de Oportunidad Ético.

11. Vigencia

La Política de Ética de INCOP rige a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva de INCOP.

Elaborado por: Gerencia General	Avalado por Gerencia General:	Oficio: CR-INCOP-GG-2025-0331 Fecha: 28-03-2025	Aprobado por Junta Directiva	
	Avalado por Planificación:	Oficio: CR-INCOP-PI-074-2025 Fecha: 27-03-2025	Acuerdo No.	Acuerdo 5 Sesión Ordinaria No. 4478
	Criterio Legal:	Oficio: CR-INCOP-AL-2025-084 Fecha: 01-04-2025	Fecha:	25-04-2025