Instituto Nacional de Aprendizaje

Llave del Progreso

Instituto Nacional de Aprendizaje

Manual de Prácticas Éticas

San José, Costa Rica, 2012

Instituto Nacional de Aprendizaje

Comisión Institucional de Valores

Manual de Prácticas Éticas

San José, Costa Rica, 2012

Presentación

El Manual de Prácticas Éticas del Instituto Nacional de Aprendizaje, en adelante "el Manual" e "INA", respectivamente, se orienta a potenciar la excelencia y las mejores prácticas.

El objetivo del presente Manual es declarar los principios y valores éticos que deben prevalecer en el INA.

A la vez, se postula como estrategia de acción preventiva y herramienta para la administración por valores. Asimismo, en el Manual se establecen las bases para la transparencia y la responsabilidad en la gestión del INA.

Para el logro de estos objetivos, tanto los valores, como la ética y la transparencia deberán reflejarse en el desempeño institucional, a la vez que se constituye en la guía para la definición de políticas éticas.

El que se adopte una cultura ética en el INA permite que todo el quehacer institucional, así como el de los sectores involucrados en el accionar de la organización, utilicen los principios éticos como instrumentos de gestión.

Cuando se le otorga a la ética la importancia que de suyo tiene en el funcionamiento de las instituciones del Estado, se previenen posibles conductas contra el sano desempeño de la función pública.

A la vez, si lo ético forma parte de los activos más prestigiosos de la institución, todas las personas funcionarias garantizarán su aplicación y reportarán las anomalías, si las hubiera, al órgano contralor asignado.

Existe en Costa Rica normativa jurídica de carácter general que contiene las sanciones de carácter penal, civil y administrativo contra quienes violenten las obligaciones y los deberes ahí contenidos. Se trata del Código Penal, la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Control Interno, la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, el Estatuto del Servicio Civil y su Reglamento y las Normas de Control Interno para el Sector Público. En este mismo sentido, pero de aplicación en el INA encontramos el Reglamento Autónomo de Servicios del Instituto Nacional de Aprendizaje, además del Estatuto del Servicio Civil, su reglamento.

El Manual no constituye un cuerpo legal con carácter represivo ni sancionatorio. Se orienta hacia la sistematización e incorporación de los valores en la estructura organizacional, así como en las actividades y en los procesos que lleva a cabo la institución en el cumplimiento de su misión y su visión.

Adicionalmente, la existencia del Manual debe verse como un principio regulador y de fortalecimiento de la cultura ética, para el mejor desarrollo de un clima organizacional óptimo.

Con este Manual, la institución cumple con la normativa de la Contraloría General de la República en las Normas de Control Interno para el Sector Público, tendientes al fortalecimiento de la ética.

Capítulo I:

Ética, Valores y Transparencia

La experiencia nos dice que no es suficiente hablar de valores, sino que debemos hacerlo también de ética y transparencia. Para poder hacer referencia de estos tres componentes es necesario dar una definición de dichos términos.

1.1 Ética

Disciplina que enseña cuál debe ser el comportamiento de las personas. Es la ciencia racional que estudia los actos humanos.

La ética permite la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de unos fines determinados, los cuales, evidentemente, no deberían atentar contra nuestra condición de personas sociales. Con ello se afirma que los fines que se planteen, deben contar con que el límite de nuestro bienestar, es el bienestar del resto.

Por eso es que la ética se relaciona con el quehacer de todas las personas e instituciones. Sin embargo, la vinculación de la ética a la vida institucional, constituye una de las áreas más especializadas de la ética aplicada.

1.2 Valores

Se distinguen como las cualidades positivas de las personas porque generan bienestar y felicidad personal y social. A la vez, constituyen ideas que la sociedad considera deseables para la vida en armonía. Los valores son resultado de un acuerdo social y cultural, que se manifiesta en las actitudes y comportamientos de las personas.

La práctica de los valores en las organizaciones, es el cauce estratégico que alinea a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes, a esto se le denomina valores compartidos.

1.3 Transparencia

La rendición de cuentas obliga a que el ejercicio del poder y el cumplimiento de las funciones públicas, se realicen de forma transparente.

La transparencia, como forma de acción, se refiere a una actuación dentro de los límites de la moral.

El quehacer humano llevado al campo del servicio público, adquiere connotaciones de enjuiciamiento cuando se mueve en el rango de lo correcto o de lo incorrecto, de lo bien hecho o de lo mal hecho. Por ello, aspiramos a un Estado transparente que sea el asidero de las acciones transparentes de la población funcionaria.

Capítulo II:

Valores Institucionales

El conjunto de valores éticos, que se denominan "valores compartidos" y que el INA considera fundamentales para la realización plena de los objetivos institucionales, se presentan en los tres ámbitos de la personalidad humana:

- Plenitud laboral.
- Plenitud ciudadana.
- Plenitud humana.

Esto, en el entendido de que quienes laboramos en la Institución somos también ciudadanos y ciudadanas, hombres y mujeres, y en los tres ámbitos se nos llama a la plenitud y a la excelencia (ver ilustración [1])

Ilustración 1: Valores Institucionales

Fuente: Elaboración propia.

2.1 Plenitud Laboral

Se entiende como el ámbito de acción que tenemos todas las personas funcionarias del INA. Esta plenitud se evidencia mediante el valor de la TOLERANCIA. Este último se considera supremo e indispensable para que el desempeño laboral de la población funcionaria del INA, sea excelente y pleno.

La Tolerancia presenta valores asociados que se indican en la encuesta de opinión aplicada a estudiantes, personas egresadas, sector empresarial y organizaciones sociales (2011-2012), a saber:

- Respeto.
- Cortesía.

2.2 Plenitud Ciudadana

Se entiende como el ámbito de acción de las personas que habitan el país. Esto convierte a una persona en ciudadana, es decir, que posee un conjunto de derechos y deberes derivados de las leyes.

Ser parte de la ciudadanía de un país democrático como Costa Rica conlleva un principio de corresponsabilidad con él en la construcción de su bienestar.

En este empeño de forjar la plenitud ciudadana, el valor que el INA considera de suprema importancia en la tarea de lograr un ejercicio excelente de la ciudadanía es, EL BIEN COMÚN.

Este valor se refuerza con los valores asociados indicados por informantes de la encuesta de opinión supra citada, a saber:

- Honradez.
- Honestidad.
- Igualdad

2.3 Plenitud Humana

Solamente el ser humano posee dignidad como fin y no como medio. Este hecho nos coloca en el mundo como seres racionales y autónomos, capaces de pensar y llegar a aceptar todas las cosas que consideramos correctas.

Toda persona es otra como yo. Esto quiere decir que todo lo que deseo o no deseo para mí, debo de aplicarlo para los demás en el trato cotidiano.

A partir del marco general anterior, afirmamos que todas las personas que laboramos en el INA, somos racionales y autónomas, tenemos valor y dignidad como fin, nunca como medio.

LA RESPONSABILIDAD es el valor que se considera trascendental para alcanzar la plenitud humana.

La responsabilidad tiene como valores asociados:

- Compromiso.
- Calidad.

Ambos señalados como prioritarios en la encuesta de opinión anteriormente indicada.

Todos los valores aquí declarados deben traducirse en acciones, conductas, actitudes, compromisos y pautas coherentes.

2.4 Aplicación de los valores institucionales

2.4.1 Tolerancia

Es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Puede verse como la capacidad de escuchar y aceptar a todas las demás personas, comprendiendo el valor de las distintas formas de entender la vida.

El espíritu de tolerancia es el arte de ser feliz en compañía de las otras personas. Por otra parte, Tolerancia se puede formular como un "No estoy de acuerdo contigo, pero te dejo que lo hagas por respeto a las diferencias". Así, Helen Keller decía: "El mejor alcance de la educación es la tolerancia".

2.4.2 Respeto

El respeto constituye un valor que faculta a las personas para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades del resto, así como de sus derechos. El respeto hacia las demás nace del conocimiento, la experiencia y el reconocimiento del valor intrínseco de todas las personas. Se sugiere el cambio considerando que no es cita textual.

El respeto significa tratar a las personas como a mí me gustaría me traten, sin distinciones y con amabilidad. Ser prudente y respetar el espacio, la intimidad y los sentimientos de las demás personas.

2.4.3 Cortesía

Cortesía es la demostración con que se manifiesta nuestra atención, respeto

o afecto que tenemos hacia las personas restantes, por lo que nos dirigimos hacia ellas con consideración y buen trato.

“Un trato cortés y amable es el mejor reconocimiento a la otra persona y a su dignidad de persona; es fiel reflejo de la calidad humana de quien lo practica”.

En el quehacer diario del INA las personas funcionarias, deben ofrecer trato cortés a la población usuaria de los servicios, compañeros (as), y personas en general.

2.4.4 Bien Común

El bien común puede entenderse como todo aquello que beneficia a la ciudadanía.

En el INA, el bien común tiene que ver con las personas funcionarias pero debe incluir también a aquellas que acuden a nuestras aulas a recibir una capacitación de calidad que les permita involucrarse en el mundo laboral. Lo anterior, aplica también para quiénes de una u otra forma se vinculan con el INA: las personas egresadas, empresarias y las organizaciones sociales.

El bien común redunda en provecho de mujeres y hombres: “El bien común está siempre orientado hacia el progreso de las personas”.

El accionar del INA se promueve mediante la participación de la comunidad institucional en la definición, construcción, realización y disfrute del bien común.

2.4.5 Honradez

Cualidad de la persona que actúa conforme a las normas morales, diciendo la verdad y siendo justa.

Es este un valor muy apreciado en las personas. Se tiene como una cualidad que proporciona credibilidad a nivel social, familiar y laboral.

En el INA la honradez se manifiesta por medio del accionar del funcionariado, en su relación con la población participante en los servicios de capacitación y con todas las personas que, de una u otra manera, tienen contacto con el quehacer institucional.

2.4.6 Honestidad

Valor que implica actuar con sinceridad y lealtad. Expresa respeto por la propia persona y por las demás.

La honestidad implica ser fiel a la conciencia, ésta nos lleva a reflexionar en la forma como actuamos en los diferentes roles que desempeñamos en la vida diaria.

En el INA, la honestidad exige optimizar el uso de los recursos, brindar un trato respetuoso a las personas usuarias del servicio que prestamos, entre otras obligaciones.

2.4.7 Igualdad

La igualdad entre mujeres y hombres, supone el pleno y universal derecho de hombres y mujeres al disfrute de la ciudadanía, no solamente política, sino también civil y social. El medio para lograrlo es la equidad de género, entendida como la justicia en el tratamiento de mujeres y hombres de acuerdo a sus respectivas necesidades específicas.

2.4.8 La Responsabilidad

La palabra responsabilidad proviene del latín “responsum”, es la habilidad que tienen las personas de responder ante determinada situación o circunstancia.

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de las personas, que por un lado permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de los actos. Por otro lado, posibilita establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de manera integral, siempre en pro del mejoramiento humano, ciudadano y laboral.

En el INA, la responsabilidad deriva de la actitud que deben demostrar las personas funcionarias que de manera integral cumplen con sus obligaciones y que prestan atención en lo que hacen y deciden.

2.4.9 Compromiso

Cumplir con lo prometido o con aquello que se nos ha confiado de manera espontánea. Esta última cualidad nos remite a la libertad personal, pues implica que la persona debe poner todo su empeño y sus capacidades para lograr el resultado esperado. La persona comprometida asume su trabajo bajo condiciones que van más allá de lo establecido en un contrato, instructivo o procedimiento.

Es importante señalar que el compromiso requiere conocer las condiciones que estamos aceptando, así como las obligaciones que éstas conllevan. Esto es importante de analizar en nuestro ejercicio laboral, familiar y social.

2.4.10 Calidad

Se denomina así al conjunto de propiedades o características inherentes a un objeto o servicio, las cuales le dan la capacidad para satisfacer necesidades o expectativas implícitas o explícitas. En otras palabras, es el grado en que las características de un objeto o servicio cumplen con los requisitos de la organización, la clientela y otras partes interesadas.

En nuestro quehacer laboral se manifiesta en la percepción que la clientela tiene de los servicios que se ofrecen. Y se siente satisfecha o conforme de acuerdo con la calidad del servicio o la capacidad de respuesta del personal a cargo

Por lo anterior, el INA ha adoptado un modelo de Gestión de la Calidad, con el propósito de alcanzar el éxito y el liderazgo en la prestación de los servicios de formación profesional.

Capítulo III:

Compromisos Éticos

3.1 Del personal del INA

Para su buena marcha, la institución ocupa de su personal, el cumplimiento de las siguientes obligaciones laborales:

- Lealtad hacia la Institución.
- Capacidad de respuesta.
- Respeto.
- Proactividad.
- Mejora continua.
- Compañerismo.
- Transparencia.
- Compromiso.
- Puntualidad.
- Ambiente laboral sano.
- Toma de decisiones.
- Comunicación, uso responsable y transparente de la información.
- Servicio centrado en las necesidades y requerimientos de las personas usuarias internas y externas.
- Las relaciones con las personas proveedoras deben basarse fundamentalmente en la integridad, la transparencia, y el respeto mutuo.

3.2 De las jefaturas de INA

Los funcionarios y funcionarias que ostentan cargos de jefatura poseen responsabilidades mayores, por lo que además de los compromisos establecidos anteriormente, se agregan los siguientes:

- Inspirar al personal a cargo, con ejemplo de integridad, transparencia, disciplina, y el respeto en el trato cotidiano.
- Observar la normativa interna de disciplina laboral.
- Asumir la responsabilidad de mantener la objetividad y justicia en la evaluación del desempeño.
- Estimular la participación del personal a su cargo.
- Reconocer los méritos del personal por el trabajo realizado.
- Participar proactivamente dentro de la dinámica institucional.
- Trabajar esforzada, honesta y creativamente para garantizar el fiel cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- Asumir con liderazgo, empeño y responsabilidad la implementación de los Planes y Políticas Institucionales en la unidad a su cargo.
- Tener plena identificación con los intereses de la Institución.
- Respetar la legislación nacional como señal de patriotismo.
- Delegar funciones o tareas de manera clara, precisa, equitativa y justa.
- Promover acciones que permitan mejorar la comunicación interna, como herramienta de gestión.
- Promover, mediante su ejemplo, la adhesión del personal a cargo a los principios y valores organizacionales.
- Respetar activamente y de forma íntegra al personal a su cargo.
- Fomentar la capacitación y formación del personal a su cargo.
- Rendir cuentas con el fin de colaborar en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia en la organización.

3.4 De las Autoridades Superiores y de las personas que ocupen el cargo de gestores y gestoras:

Las Autoridades Superiores mantendrán una actitud de apertura hacia los diferentes públicos de interés, atendiendo sus necesidades de información de manera que se genere una atmosfera de confianza y transparencia en la sociedad costarricense.

- Dada la importancia estratégica y el mayor nivel de responsabilidad que posee la Administración Superior para la Institución, además de los compromisos establecidos en los puntos anteriores, deben cumplirse los siguientes:
- Tener información permanente sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se generan en sus respectivos ámbitos laborales.
- Promover una verdadera cultura de cambio, para asegurar el cumplimiento de la misión y la visión Institucional.
- Ser las primeras personas funcionarias en comprometerse con la ejecución y el desarrollo de los Planes y Políticas Institucionales.
- Promover una cultura organizacional sustentada en los valores, la ética y la transparencia.
- Propiciar espacios de escucha, reflexión y sensibilización.
- Promover la integración del personal mediante actividades sociales, culturales u otras.
- Procurar el mejoramiento continuo del impacto de los servicios de capacitación y formación profesional que brinda la institución.
- Liderar estrategias de articulación y sinergias con protagonistas públicos y privados.

3.5 De las personas que integran la Junta Directiva del INA:

La Junta Directiva, por ser la máxima jerarquía institucional, además de los compromisos apuntados anteriormente, debe cumplir con los siguientes:

- Colaborar con el Estado costarricense mediante el fiel cumplimiento de todas las funciones que se le asignan a la Institución en la normativa de la República.
- Impulsar y coordinar acciones que ayuden a desarrollar de forma sostenible la Institución y el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo social de la población que accede a los servicios de capacitación que ofrece el INA.
- Velar por el establecimiento de estrategias adecuadas para la asignación oportuna de los recursos, con el objetivo de que los servicios se desarrollen conforme a los requerimientos de justicia y solidaridad que la sociedad costarricense demanda.
- Promover una cultura organizacional con base en los valores descritos en este Manual y promover que su cumplimiento sea el resultado de la convicción de las personas servidoras del INA y no mandatos disciplinarios.

3.6 De los públicos de interés:

- Suministrar información verdadera y oportuna sobre sus necesidades reales de capacitación y formación profesional.
- Asumir de forma integral, el compromiso ético de cumplir con los requisitos, las actividades y las normas establecidas en el servicio de capacitación y formación profesional en el cual participa o participará.

- Tratar de forma amable y respetuosa a la población funcionaria del INA que le brindé un servicio.
- Acatar, de forma obligatoria, toda la normativa interna del INA en relaciones como participantes en servicios de formación profesional, contractuales de venta o suministro de bienes o servicios.

3.7 Con el ambiente:

- Aplicar el enfoque de mejora continua y prevención de la contaminación, el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y los suscritos por el INA relacionados con los aspectos ambientales, promoviendo la utilización eficiente de los recursos naturales, para contribuir al desarrollo nacional en armonía con el ambiente. Fortalecer el desarrollo sostenible en el quehacer institucional
- Concientizar a la población INA de los efectos de la contaminación del aire y C-Neutralidad, y promover acciones que permitan el inventario de las emisiones de la institución.
- Concientizar a la comunidad INA en el uso responsable del recurso hídrico y aplicar estrategias de producción más limpia, para la correcta gestión de los desechos líquidos de los procesos de la institución. Concientizar a la población INA en la gestión de los residuos sólidos y en fomentar procesos de separación y tratamiento adecuado de estos residuos generados en las actividades de la institución.

- Concientizar a la población INA en el uso responsable del recurso energético y analizar e incorporar tecnologías que mitiguen los impactos de las actividades de la institución por el consumo energético.
- Incluir criterios ambientales en procesos de adquisición de bienes y servicios institucionales.
- Asumir con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando en la institución, prácticas ecológicas en el manejo de los recursos.Apoyar proyectos que refuercen y promuevan actividades productivas responsables con la cultura ambiental.

Capítulo IV:

Aplicación del Manual de Prácticas Éticas

El Manual se crea como el instrumento fundamental para la gestión de la organización; por ello, se ha decidido aplicar el contenido de este texto de la siguiente forma:

- Como instrumento para la inducción del personal, permanente o interino, que se incorpore a la Institución.
- Como instrumento de reflexión e interiorización dentro de la Institución en los procesos de capacitación permanente, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en valores, ética y transparencia.
- Como base para la aplicación de otros instrumentos de gestión como la administración por valores y de herramientas de transparencia y responsabilidad social organizacional.

- Como fundamento para el desarrollo de los Servicios de Formación Profesional.
- Como insumo para la divulgación y promoción permanente de los valores institucionales, dentro y fuera de la Institución.
- Como orientador de la conducta; no comprende el carácter sancionador contenido en los diferentes cuerpos legales.
- La Comisión Institucional de Valores, mediante su programa ordinario de trabajo, será instancia encargada de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Manual.
- La población funcionaria que requiera información o plantear consultas sobre el presente Manual y sobre asuntos relacionados con la Ética, tiene plena libertad de acudir a la Comisión Institucional de Valores, para:
- Plantear toda inquietud y solicitar orientación cuando se susciten dudas respecto a las disposiciones del presente Manual o se presente una situación ética compleja.
- Recibir la inducción acerca del presente Manual.
- Suscribir el compromiso de cumplimento del presente Manual, una vez recibida la inducción correspondiente.
- Recibir capacitación en materia de asuntos éticos, valores y transparencia

Capítulo V:
Declaración Ética de las personas funcionarias del Instituto Nacional de Aprendizaje

Considerando que

- Para garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna respecto del cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales, resulta esencial consolidar y mantener un comportamiento ético como fundamento en el actuar de la comunidad INA.
- Los principios y valores institucionales del INA sirven de orientación y guía de la conducta del sector trabajador de la Institución.
- El comportamiento individual que debe observar cada persona funcionaria del INA, independientemente del cargo que ocupe, debe ser intachable en el cumplimiento de sus responsabilidades y el ejercicio de sus atribuciones.

Por tanto

- Los funcionarios y funcionarias del INA, indistintamente del cargo, asumimos el compromiso personal y colectivo de:
- Conocer y aplicar el contenido del presente Manual, como fundamento para guiar nuestras conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de nuestras funciones.

- Reafirmar el compromiso con la obligación de adoptar, respetar y hacer respetar los principios y valores institucionales del INA.
- Mantener siempre a nuestro alcance, para una fácil referencia, el ejemplar del Manual (el cual le será suministrado).
- Plantear toda inquietud y solicitar orientación a la Comisión Institucional de Valores cuando se susciten dudas respecto a las disposiciones del presente Manual o cuando se presente una situación ética compleja.
- Comunicar a la Comisión de Valores del INA el incumplimiento real o potencial del Manual.
- Asistir a los programas de capacitación en ética, valores y transparencia.
- Recibir la inducción al presente Manual.
- Suscribir el compromiso de aplicar el contenido del presente Manual como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones.

Vigencia

Aprobado por la Junta Directiva, el 12 de noviembre de 2012, en la sesión **Nº 4556, acuerdo Nº 171-2012-JD.**

Compromiso de cumplimiento ético

Las personas aquí firmantes asumimos el compromiso personal y colectivo para adoptar, respetar y hacer respetar los principios y valores institucionales definidos en el Manual de Prácticas Eticas del INA.

Nombre	Firma