



Instituto
Nacional de
Aprendizaje

Comisión Institucional de Ética y Valores

MANUAL DE
ÉTICA Y
CONDUCTA
DEL INA

2018

ÍNDICE DE **CONTENIDOS**

Presentación	2
Agradecimiento	3
Introducción	4
I. Fundamentos o nociones básicas	6
Conceptos	6
<i>Ética</i>	6
<i>Principios</i>	7
<i>Valores</i>	7
<i>Valores compartidos</i>	8
<i>Virtudes</i>	8
<i>Gestión ética</i>	9
II Declaración de los valores compartidos	10
III. Acciones para la vivencia de los valores	14
<i>Valor/ Compromiso</i>	14
<i>Valor/ Responsabilidad</i>	15
<i>Valor/ Excelencia</i>	15
<i>Valor/ Respeto</i>	16
<i>Valor/ Transparencia</i>	17
IV. Compromisos éticos	19
V. Pautas éticas	22
VI. Aplicación del manual	24
Referencias	25

PRESENTACIÓN

El presente **Manual de Ética y Conducta del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)** es una muestra de la relevancia que tiene para la Institución el comportamiento del personal en todos los niveles, pues las observancias de elevados principios son fundamentales para fomentar el trabajo productivo en todos los sectores de la economía y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas trabajadoras y de las participantes de los programas de formación de la institución, tanto en su campo profesional como en su desarrollo ético y moral.

El objetivo del manual es declarar los principios y valores éticos que deben prevalecer en la Institución, los que deberán reflejarse en el comportamiento de todas las personas funcionarias y la población estudiantil, que conlleven a la adopción de una cultura ética institucional. A la vez, se postula como estrategia de acción preventiva y sustento para la gestión ética institucional.

Para el logro de estos objetivos, la ética es el norte que nos guiará en cuanto a la prevención de posibles conductas

indebidas por parte del funcionariado, que atentan contra el sano desempeño de su función, así como sus deberes de denunciar ante quien corresponda toda conducta, acción o actitud de cualquier naturaleza contraria a la moral, al orden jurídico y al interés público.

A pesar de que el servicio público se encuentra regulado con una extensa normativa jurídica, la ética proporciona un apoyo fundamental al cumplimiento de las normas legales, ya que, desde la convicción interna de las personas, se da su aceptación autónoma porque la consideran justa y adecuada.

El conjunto de principios y valores compartidos que contiene el presente manual deberán reflejarse en el desempeño institucional. Corresponde a todo el personal del INA interiorizarlos y ponerlos en práctica.

El manual está orientado a la sistematización e incorporación de valores en la estructura organizacional, así como en el desarrollo de todas las actividades y procesos que realiza la Institución para el cumplimiento de sus metas y en concordancia de su misión y su visión.

Aprobado por la Junta Directiva
en acuerdo N° 341 – 2018 - JD del
05 de diciembre del 2018

AGRADECIMIENTO

La Comisión Institucional y la Secretaría Técnica de Ética y Valores del INA **agradece a las personas funcionarias que participaron en la elaboración del manual**, completando el cuestionario de opinión y percepción de los valores (Diagnóstico de Percepción Ética 2016) o asistiendo a los talleres para la construcción de los valores institucionales (2017). Asimismo, **se agradece a las dependencias de Recursos Humanos, la Asesoría Legal y a la Contraloría de Servicios de la institución** las que brindaron información para la elaboración del Diagnóstico Casuístico.

Un **reconocimiento especial a la señora Vera Solís Gamboa**, Coordinadora de la Comisión Nacional de Rescate de Valores, por la asesoría al personal INA y por su aporte en conocimientos, seguimiento y evaluación de este trabajo.

Se agradece a las autoridades superiores del INA por haber permitido ser parte de este importante proyecto y apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo mediante este instrumento al recurso humano, el recurso más valioso del Instituto.

INTRODUCCIÓN

Este Manual constituye el marco para encausar la construcción y consolidación de la gestión ética en el INA, y debe ser asumido como el fundamento de la acción institucional, así como de las conductas deseadas de su personal para el adecuado proceder en el cumplimiento de sus funciones.

El Manual de Ética y Conducta es un instrumento inspirador que orienta la conducta del personal del INA hacia un servicio de excelencia, a propiciar la convivencia pacífica y armoniosa, bajo un marco de valores compartidos y aceptados. Además, desempeña un papel educativo y preventivo, que sirve de base para la aplicabilidad de otros instrumentos de gestión.

Para la elaboración del presente manual se tomó en cuenta el criterio fundamental de ética en cuanto a que el modo de obligar “ético” es diferente al modo de obligar “jurídico”; lo ético requiere de la convicción, de la disposición a actuar y no se resuelve con sanciones externas. Por tanto, el manual no pretende efectuar sanciones de índole legal.

El INA encomendó a la Comisión Institucional y la Secretaría Técnica de Ética y Valores la elaboración de este manual, el cual debe estar acorde con los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV); este incorpora los valores identificados en el Diagnóstico de Oportunidad Ética 2016, cuyo insumo se obtuvo por medio de la implementación de una encuesta aplicada a todas las personas funcionarias del INA.

La forma en que el manual está elaborado es tan importante como el manual mismo. Para este efecto se empleó una metodología que permitiera identificar los rasgos y los valores éticos y de integridad necesarios en el personal (propuestos y acordados por este para ser fortalecidos), y que, a su vez, reúna los principios y valores que la institución considera fundamentales para facilitar el desarrollo de los procesos y acciones.

Como parte del proceso de construcción del manual se analizaron documentos institucionales, lo que abarcó la revisión del marco legal, la estructura orgánica y funcional, entre otros. Además, se desarrollaron talleres con el personal del INA, en los cuales se construyeron las definiciones propias y las conductas esperadas para la vivencia de cada valor propuesto, proceso que facilitó la revisión y validación de los valores resultantes del Diagnóstico de Oportunidad Ética 2016. La propuesta de los valores acordados con el personal se presentó a la Junta Directiva para su validación y aprobación. Como resultado, la Junta Directiva solicitó la inclusión del valor “responsabilidad”, como un valor principal del Manual. (Acuerdos AC-048-2018-JD, AC-55-2018-JD y AC-90-2018-JD).

Además, se realizó una mesa de trabajo con la Unidad de Planificación y Evaluación (UPE) para incorporar los valores emergentes resultantes del proceso de construcción del Plan Estratégico Institucional (PEI), donde se acordó incluir los valores de proactividad al valor del “compromiso” y el de sostenibilidad al de “responsabilidad”.

Durante la presentación del Plan Estratégico Institucional (PEI) a la Junta Directiva el 5 de noviembre de 2018, se acordó modificar el valor “tolerancia”. Al respecto, la Secretaría Técnica de Ética y Valores, con base en el análisis y en procura de mantener la metodología establecida por la Comisión Nacional de Rescate de Valores para la construcción y validación de los valores institucionales, sustituyó este valor por el de “respeto”.

En razón de lo anterior, el Manual de Ética y Conducta del INA es el resultado de una amplia participación y de un proceso de análisis y reflexión Institucional.



I. Fundamentos o nociones básicas

Conceptos

Ética

El término ética proviene de la palabra griega ethos, que originalmente significaba “morada”, “lugar donde se vive” y que terminó por señalar el “carácter” o el “modo de ser” peculiar y adquirido de alguien; la costumbre (mos-moris: la moral).

Se considera a la ética una rama de la Filosofía que está relacionada con la naturaleza del juicio moral y que reflexiona sobre lo que es correcto o incorrecto en la sociedad y en nuestra conducta. Incide también, en la toma de decisiones racionales para alcanzar la integridad y la excelencia.

La ética es una orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de unos fines determinados que no pueden atentar contra la condición de seres sociales. Con ello se afirma que los fines que se plantean deben de tener presente que el límite del bienestar, es el bienestar de otras personas que comparten nuestra vida diaria. (Viquez Lizano: 2017).

La ética tiene íntima relación con la moral, al punto, que con frecuencia se confunden ambos términos. Comprende el conjunto de normas que vienen del interior de las personas y la moral, las normas que vienen del exterior; es decir, de la sociedad.

La ética compete al ámbito humano, de ahí que su vinculación a la vida de las instituciones públicas genera las mejores prácticas y comportamientos en las personas funcionarias, porque se identifican con su misión y visión, se enriquecen con los valores que ésta promueve, logrando excelentes desempeños y una convivencia en plenitud.

Principios

Los principios son “los fundamentos sobre y a partir de los cuales la persona dictamina la moralidad de sus actos”. Esto también aplica para las organizaciones, donde los principios orientan el actuar de sus integrantes. (Blázquez, Devesa y Cano: 2002, 456-457).

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan en realidad en la cultura, y en la forma de ser, pensar y conducirnos; marcan la pauta en la elección y la práctica de los valores.

Valores

La palabra valores (cualidades que merecen apreciación) viene del latín valere que significa “permanecer en plenitud de fuerza, salud y vigor”. Los valores son aquellas cualidades que apreciamos en un objeto moral; es decir, es una cualidad, no una cosa; y se manifiesta en relación con la conducta humana, que hace patente dicha cualidad.

Se puede comprender los valores como los principios puestos en práctica. Es decir, que las personas que rigen su vida por unos principios específicos, los colocan en práctica por medio de los valores.



Valores compartidos

La palabra compartir proviene del latín *compartiri* que significa “con”, “partir” o “dividir” que se definiría como “partir con”. Los valores compartidos son una expresión del enfoque común de relacionarnos y conducir los pilares básicos de lo que creemos y de lo que hacemos como individuos y como organización, local y global.

Son los valores identificados, seleccionados, consensuados y definidos de forma participativa por el personal de la Institución. Son compartidos porque no pertenecen a una persona específica, sino que son comunes a todas las personas que trabajan y tienen relación con el INA. Lo anterior, no significa que se excluya la práctica de otros, se trata más bien de priorizar y dar un norte al quehacer institucional.

Los valores compartidos alinean y comprometen a trabajar juntas a todas las personas que conforman la comunidad INA y alcanzar las metas comunes, en procura de la realización de los objetivos institucionales.

Virtudes

Del latín *virtus*, el concepto de virtud hace referencia a una cualidad positiva que permite producir ciertos efectos. Existen distintos usos del término vinculados a la fuerza, el valor, el poder de obrar, la eficacia de una cosa o la integridad de ánimo.

En la filosofía moderna, la virtud se define como la disposición de obrar conforme a la intención moral o como la fortaleza moral en el cumplimiento del deber. (Kant).

“Las virtudes son valores que una persona se ha apropiado y practica constantemente, son parte de su carácter” (León Hernández: 2012).

Con la identificación y promoción de los valores compartidos en una organización, se busca que las personas desarrollen virtudes a partir de ellos. Es decir, se busca que esos valores sean parte de su vida y de su forma de relacionarse con las demás personas.

Gestión ética

“Es una estrategia global de dirección. La gestión ética en las instituciones refiere a la ética y los valores compartidos” (León Hernández: 2014, 23). Específicamente, a la forma en como las personas se posicionan frente al trabajo, y la visualización de su trabajo como un ámbito de realización personal y de colaboración con la sociedad en la cual se encuentran inmersas.

La gestión ética permea a todo el personal de la Institución, sin importar el nivel jerárquico o el puesto que ocupe; puntea la consolidación de la misión y la visión, el ajuste de planes estratégicos y la estructura organizacional hacia el logro de objetivos y a asumir las responsabilidades frente a los públicos de interés.

La ética es un elemento fundamental de la condición humana, de una forma de vida que supone la reflexión previa sobre las consecuencias de los actos, para la persona misma, incidiendo en la toma de decisiones racionales y en la formación del carácter ético.

Bajo esta premisa, la gestión ética es preventiva (previa a la acción) y busca el fortalecimiento de las prácticas éticas de las personas en el ejercicio de sus funciones. La gestión ética parte de la realidad organizacional y respeta que las diferencias, producto de las concepciones filosóficas y religiosas, no interfieran con la vivencia de los valores compartidos por las personas funcionarias, los cuales deben orientar el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

II. Declaración de los valores compartidos

Los valores institucionales que se asumen para interiorizar, vivir y compartir, considerados como indispensables para direccionar y orientar la gestión ética del INA, las actuaciones y el debido proceder de quienes la conforman; para el logro de los objetivos fundamentales encomendados a la institución son: compromiso, responsabilidad, excelencia, respeto y transparencia. Estos valores son resultado de la consulta participativa y el consenso expresado por el personal y la Junta Directiva de la Institución.



COMPROMISO

El compromiso es el motor, el combustible y el detonante para cumplir a cabalidad con la visión y misión del INA. Requiere estar en sintonía con los valores institucionales y tener bien puesta la camiseta” (Isabel Quesada Campos)

Sustantivo derivado del verbo compromissum, “cum”- (con), juntos; “promissum”, prometerse. **“Prometerse con el otro”**. Palabra que reúne tres términos latinos: “cum”, con, juntos, “pro”, a favor; “mittere”, enviar, misión.

El término compromiso se refiere a una obligación contraída que se asume como una obligación moral que nos impone el honor. Ser comprometido es identificarse con la Institución, es trabajar por el logro de la misión y los objetivos del INA, teniendo plena conciencia que el trabajo que realizamos contribuye a este fin.

Individualmente, se exige poner empeño, dedicación y apropiarse de lo que se hace. Los valores para la vivencia del valor “compromiso” determinados por personal del INA son: eficiencia y eficacia, mejora continua, creatividad e innovación y proactividad.



RESPONSABILIDAD

“Cuando somos responsables, nos sentimos personas contentas y satisfechas porque sabemos que damos lo mejor en todo lo que hacemos” (John C. Maxwell)

Responsabilidad proviene del latín **“responsum”, responder**, es la habilidad que tienen las personas ante determinada situación o circunstancia. Significa saber responder con hechos y acciones a los deberes encomendados. Ser responsable es siempre hacer lo correcto y conlleva a una reputación por serlo. Descubrimos que otras personas nos consideran dignos de confianza. “Esta habilidad para establecer y mantener relaciones construidas sobre una base de confianza podría resultar en felicidad y alegrías increíbles” (John C. Maxwell).

La responsabilidad en la función pública es un deber; así está señalado en varias leyes, “es el deber de toda persona funcionaria pública de responder ante la Administración, y los órganos de control, investigación y sanción, por sus faltas desde los ámbitos ético, disciplinario, civil, político y penal”. (Contraloría General de la República, Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos, N° D-2-2014-CO)

Las manifestaciones de la responsabilidad en el ámbito laboral son precisas y se muestran concretamente en la realización constante y puntual de los deberes encomendados y que fueron libremente asumidos desde el momento en que nos incorporamos al servicio del país en el INA.

Los valores que contribuyen a la vivencia del valor “responsabilidad” son: el cumplimiento de deberes y obligaciones, disciplina, puntualidad y sostenibilidad.



EXCELENCIA

“La excelencia es esa milla extra, hay que recorrerla”. (Isabel Quesada Campos)

Este concepto proviene, al igual que la virtud, del griego areté, razón por la cual ambas son utilizadas en ocasiones como sinónimos, para indicar el hábito o **disposición a obrar y pensar bien**, una condición moral elevada, una aptitud excepcional para un fin, el mejor de los desempeños, la inmensa capacidad o habilidad de una persona, la mejor de las prácticas, grandes habilidades, o un cumplimiento extraordinario del oficio o del deber.

La excelencia en los procesos institucionales como atributo ético está asociado con la capacidad para hacer bien las labores asignadas, ser una persona virtuosa y procurar los mejores resultados, considerando los parámetros establecidos por la Institución y el logro de los fines encomendados.

Un servicio público de excelencia se caracteriza por la bondad o cualidad superior de servicio que ofrecen las personas funcionarias de esa Institución a las personas usuarias, que la hace digna de aprecio y prestigio, que la distingue de otras instituciones que ofrecen similares servicios.

A nivel personal somos excelentes, cuando hacemos las cosas bien, sin ninguna excusa, sobresaliendo de la mediocridad, estando por delante de los que hacen todo “a medias”.

La excelencia la fortalecerá el personal del INA primordialmente con la vivencia de los valores como: la capacidad de respuesta, calidad, servicio oportuno y la empatía.



RESPETO

“Respeto es reconocer el valor propio, pero también requiere reconocer que otras personas tienen igual valor que yo; y por tanto, en virtud de su dignidad humana, debo tratarlas como corresponde”. (Isabel Quesada Campos)

La palabra respeto proviene del latín respectus, se traduce en **“atención”** o **“consideración”**. Es una virtud o disposición para tratar a las personas de manera digna y consecuente con su condición humana. Se manifiesta en el trato sincero y cortés que cada persona merece. Implica reconocer en sí y en las demás personas sus derechos y obligaciones.

La vivencia del valor respeto contribuye a una pacífica y sana convivencia, pues es fundamental para lograr una armoniosa interacción social. Una de las premisas más importantes sobre el respeto es que para ser respetado es necesario saber o aprender a respetar, a comprender a las otras personas, a valorar sus intereses y necesidades. En este sentido, el respeto debe ser mutuo, y nacer de un sentimiento de reciprocidad. Se gana a través de la consistencia, amabilidad, rectitud e integridad.

Ejemplos de este valor son el respeto a los padres, a las figuras de autoridad, a la naturaleza, a nuestros familiares y amigos, compañeros/as de trabajo, a las personas usuarias de la institución, a las personas mayores, a la vida, la diversidad, las normas y leyes.

El valor del respeto lo fortalecerá el personal primordialmente con la vivencia de los valores como: la comunicación asertiva, colaboración, trabajo en equipo y la igualdad.



TRANSPARENCIA

*“La honestidad es la forma de actuar, si pierdo mi honor, me pierdo a mí mismo”
(William Shakespeare)*

El término transparencia proviene del adjetivo **“transparente”**, del latín trans a través, “parens, entis” que se traduce como: que aparece, que evidencia o claridad. Actuación institucional y de las personas funcionarias abierta al examen público, de acuerdo con las disposiciones constitucionales, legales, éticas y técnicas; mostrando claridad en las acciones y decisiones.

Requiere rendir cuentas y garantizar el libre acceso a la información de interés público del INA, utilizando los medios tecnológicos que faciliten el acceso a la información, con el fin de que la ciudadanía pueda ejercer un control de las acciones que realiza la Institución.

Ser una persona funcionaria pública transparente, significa ser clara, evidente, visible y abierta, sin dejar aspectos a la duda, a las ambigüedades.

La transparencia se fortalece con acciones que reflejen los valores como: honradez, probidad, integridad y objetividad.

III. Acciones para la vivencia de los valores



COMPROMISO

Es la convicción que nos mueve a ir más allá de los deberes y obligaciones, a identificarnos con la Institución, contribuyendo con nuestro trabajo al cumplimiento de la misión, visión, las metas, objetivos y políticas del INA.

Acciones para la vivencia del valor:

 **Eficacia y eficiencia** con la administración y utilización de los recursos, haciendo un uso racional, evitando abusos, derroche o desaprovechamiento, velando porque sean utilizados en beneficio del servicio público que brinda el INA; y ejecutando los recursos programados para el cumplimiento de los objetivos, mediante la prestación de **servicios de alta calidad**.

 **Proactividad** de las personas funcionarias del INA para anticiparse a las necesidades de las personas usuarias y a la demanda de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP).

✓ **La mejora continua** en el ámbito de acción y el servicio prestado, mediante la capacitación, actualización del conocimiento, el planeamiento, la organización, medición y evaluación. Aprovechar al máximo las competencias (conocimientos, habilidades y aptitudes), en beneficio del logro de los objetivos institucionales. Revisar de forma permanente las labores de la dependencia, tanto por parte de la jefatura como del equipo de trabajo. Determinar inconsistencias y tomar medidas de mitigación.

✓ **Creatividad e innovación** proponiendo nuevas maneras de hacer las cosas: como jefatura tener apertura a las ideas que aportan las personas subalternas. Mantenerse actualizado sobre los servicios que ofrece la Institución. “Entre más conozco al INA, más lo quiero”.





RESPONSABILIDAD

Es responder por nuestros actos, palabras, decisiones y compromisos, asumir las consecuencias, no solamente cuando los resultados son los esperados, sino también cuando son adversos o indeseables y aprender de ellos. Es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos generando confianza y tranquilidad.

Acciones para la vivencia del valor:

- Cumplimiento de deberes y obligaciones**, directrices gubernamentales, políticas y planes institucionales. Tener clara conciencia y conocimiento de los derechos y prohibiciones que le asisten y limitan el actuar, para no infringirlos y cumplirlos a cabalidad.
- Disciplina y puntualidad** en el cumplimiento de labores y compromisos adquiridos, respeto a los plazos y horarios establecidos para la jornada laboral, la alimentación y el descanso durante ésta.
- Sostenibilidad**: todos los SCFP del INA impactan en la sostenibilidad del ambiente, el crecimiento económico y el progreso social.



EXCELENCIA

Es la fuerza interna que nos mueve a hacer bien las cosas, sin excusas, añadiendo valor agregado al servicio brindado, buscando la satisfacción y abriendo oportunidades a las personas usuarias, dando esa “milla extra”.

Acciones para la vivencia del valor:

✓ **Capacidad de respuesta** logrando un acercamiento a las personas usuarias internas y externas, que tome en cuenta los avances tecnológicos, los estudios de satisfacción y determinación de sus necesidades.

✓ **Servicio oportuno** que dé respuesta a las dudas y necesidades de las personas usuarias, buscando siempre su satisfacción, para ello, se requiere aprovechar las oportunidades que ofrezca la Institución, para desarrollar nuestras habilidades de aprendizaje y mejorar la capacidad profesional y laboral, en procura de ofrecer un buen servicio. **Conocer y mantenerse actualizado** del quehacer institucional. Dotar los SCFP de los bienes requeridos en forma oportuna.

✓ Servicio de calidad, ofreciendo SCFP de excelencia, cuantificables a través de estándares establecidos por la Institución, que impacten en la empleabilidad del estudiantado y la productividad de las organizaciones, a través de la actualización permanente de los SCFP, que responda de manera directa y pronta a las necesidades de los sectores de la economía nacional.



Mantener empatía en las actividades que se realizan dentro o fuera del INA. Cumplir con los protocolos de atención personal y telefónica al público interno y externo, con cortesía, en los plazos establecidos de respuesta y utilizando los procedimientos existentes.



RESPECTO

Es la capacidad de trabajar con otras personas, manteniendo un trato cordial, igualitario y equitativo. Procurando con nuestras acciones diarias, incidir a un ambiente de trabajo agradable y armonioso. El respeto es una actitud que elegimos y es requisito fundamental en cualquier relación.

Acciones para la vivencia del valor:



Comunicación asertiva, mediante la escucha activa, la participación y aportes en el trabajo, expresar las ideas de forma clara, sencilla y directa, debatir con cordialidad, cuidar el lenguaje y gestos corporales. Emitir mensajes positivos, evitando el chisme o la divulgación de la vida privada de otras personas. Comunicar las situaciones que generan algún malestar.

 Colaboración en las gestiones y proyectos encomendados, considerando las necesidades de las demás personas. Siendo una persona educada, amable, que escucha, honra, anima, y da crédito a otras personas. Mostrando un comportamiento que motive a nuestros compañeros/as a valorarse individualmente y a quienes les rodean.

 Fomentar el trabajo en equipo, aprovechando todas las capacidades y habilidades de las personas integrantes, lograr una sinergia y acuerdos comunes para el cumplimiento de los objetivos planteados. Sin incurrir en favoritismos. Generar directrices de forma clara y concisa que representen el sentir de la mayoría en el grupo. Buscar el consenso de ideas y acuerdos.

 Igualdad, ofreciendo un trato y acceso equitativo y en igualdad de oportunidades a la población participante de los SCPE, haciendo énfasis en aquellas poblaciones que presentan condiciones de vulnerabilidad y exclusión. Reconocer y respetar sus diferencias y necesidades específicas. Ser más inclusivos.



TRANSPARENCIA

Es actuar de buena fe, con rectitud, sin hipocresía o doble moral.
Requiere mantener y demostrar una actitud permanente de honestidad, claridad y confianza, en el accionar y funciones asignadas.

Acciones para la vivencia del valor:

 Honradez en el desempeño de las funciones. Aceptar y corregir los errores para generar confianza en el equipo de trabajo, respetar la normativa vigente, anteponiendo el interés de la Institución y declarando públicamente cualquier interés privado. Facilitar la información solicitada de manera correcta, completa, veraz. Demostrando transparencia en la comunicación, evitando chismes, rumores, malos entendidos y desacuerdos.

 Probidad orientando la gestión a la satisfacción del interés público. Asegurando que las decisiones que adopte en cumplimiento de las atribuciones se ajusten a la imparcialidad y a los objetivos propios del INA. Administrando los recursos institucionales en apego a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia, rindiendo cuentas, satisfactoriamente. Por ejemplo, no imprimir documentos personales, no sustraer materiales de trabajo, no hacer un uso abusivo de internet, teléfono personal y de la oficina.

 Mantener y demostrar integridad en el ámbito laboral y personal. Ejecutar las actividades y utilizar el patrimonio institucional, de acuerdo a los objetivos previstos. Manteniendo una actitud permanente de rectitud en el accionar y funciones asignadas (cobro de viáticos, horas extra, procesos licitatorios, justificación de marcas, ayudas económicas).

 Objetividad en los nombramientos, contrataciones, selección de grupos, entre otros. Respetando los procesos de selección y conformación de grupos de participantes de los SCFP, de selección y promoción de personal, de acuerdo con criterios de mérito, evitando el tráfico de influencias y “amiguismos”.

IV. Compromisos éticos

Con el fin de lograr la vivencia de los principios y valores identificados en la Institución, las personas servidoras del INA, deben asumir ciertas pautas de comportamiento, por lo cual se establecen los siguientes compromisos éticos:

Cumplimiento y respeto de las leyes de la República y la normativa institucional:

Las personas servidoras del INA se comprometen a respetar las leyes de la República y las diferentes normas que rigen en el plano laboral y ciudadano.

Asumir el compromiso de puntualidad y racionalidad en el uso de los recursos:

Las personas servidoras del INA atenderán de manera puntual sus compromisos con la institución, además aprovecharán de la manera más razonable los recursos asignados (sean financieros, humanos, equipo, entre otros)

Respetar las diferencias de las personas:

Las personas servidoras del INA respetarán las diferencias que posee el personal, la población estudiantil y personas usuarias de la Institución, sin realizar distinción alguna o discriminación por creencias religiosas, discapacidad, orientación sexual, etnia, convicciones personales o cualquier otra cuestión.



Comunicación e información:

Uso responsable y transparente de la información para mantener y fortalecer la confianza así como, la rendición de cuentas que la sociedad costarricense demande de la Institución.

Garantizar al público el derecho de acceder libremente a la información de carácter público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna.

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

Compartir la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias de la institución para fomentar la cooperación y la relación de interacción e interdependencia que genere un ambiente laboral de confianza y transparencia.

Utilizar un vocabulario adecuado durante el ejercicio de las funciones.

Ambiente laboral:

Propiciar, mantener y fortalecer un ambiente ético que contribuya a las relaciones interpersonales de respeto, sanas y libres de discriminación, amenaza, acoso laboral, por razón de sexo y hostigamiento sexual. Actuar de manera preventiva en materia de salud y seguridad ocupacional a fin de no exponer a riesgos, preservar la infraestructura, recursos y el ambiente. Mantener un ambiente de orden y limpieza.

Promover la transparencia en todas las tareas que se realicen:

Las personas servidoras del INA, en el ejercicio de sus funciones, actuarán de forma transparente; esto implica un compromiso con la rendición de cuentas. Visto lo anterior como una obligación de quienes laboran en la Administración Pública. Por tanto, se incentiva a comunicar toda aquella información de interés por parte de las personas habitantes de forma accesible y comprensible.

Rendir cuentas:

Informar, justificar y responsabilizarse por las actuaciones y el uso dado a los recursos y bienes asignados para el desarrollo de las funciones asignadas. Además, brindar información sobre el desarrollo de la gestión en el ejercicio de las funciones y los resultados obtenidos, con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad. Incluye el sometimiento a cualquier forma de escrutinio apropiado para el cargo.

Conocimiento y cumplimiento de los lineamientos institucionales:

Las personas servidoras del INA deberán informarse sobre el quehacer institucional, las normas, planes estratégicos y operativos institucionales, además de los distintos procesos que se llevan a cabo en la Institución, para el debido cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

Conflictos de interés:

En el ejercicio de las funciones asignadas, prevalecen los intereses institucionales ante los intereses personales, por lo que se respetará el ordenamiento jurídico y normativa interna en todo momento. Además, se deberá atender lo dispuesto en la normativa interna con respeto a invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad de las personas funcionarias. Aunado a lo anterior, las personas servidoras del INA utilizarán su cargo con propósitos acordes con la labor, no incurriendo en relaciones o situaciones que impliquen un eventual acto de corrupción o que puedan suscitar dudas acerca de la objetividad e independencia, garantizando autonomía frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo.

En cuanto a la apariencia personal

Las personas servidoras del INA vestirán correctamente durante las horas de trabajo y en general, deberán mantener una presentación adecuada según las exigencias de su puesto y el cargo desempeñado.

Compromiso con las personas usuarias internas y externas:

Las personas servidoras del INA atenderán a las personas usuarias, tanto internas como externas de manera atenta, respetuosa y cortés. Incluye brindar un servicio de excelencia y resolver de forma eficiente y eficaz sus solicitudes, en el plazo establecido.

Compromisos en relación con el ambiente:

Las personas servidoras del INA se comprometen a cuidar los recursos ambientales de los cuales se disponen, tanto dentro como fuera de la Institución, aplicando criterios de desarrollo sostenible en sus acciones tales como: el manejo adecuado de los recursos y reciclaje de residuos valorizables, uso de tecnologías amigables con el medio ambiente y la inclusión de aspectos ecológicos en las gestiones de compra.

Prestar atención especial a la utilización racional del agua y la energía eléctrica, cerciorándose de cerrar las llaves, reportar cualquier fuga de agua, apagar las luces, computadoras e impresoras cuando no se utilicen. Fomentar entre las personas colaboradoras una actitud de liderazgo y técnicas en pro del medio ambiente.



V. Pautas éticas

Esta sección contiene las pautas éticas que servirán de guía en las relaciones del INA con las distintas instancias del entorno externo con quienes interactúa, como las relaciones que debe mantener con los entes públicos y privados (cámaras empresariales) y organizaciones sociales (sindicatos, asociaciones solidaritas y cooperativas) y comunales, que de soporte a la mejora del quehacer institucional.

Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado:

Se promoverá la **coordinación, apoyo mutuo y complementariedad** con el resto de las instituciones públicas, de manera armoniosa, consensuada, oportuna y en apego a la normativa legal vigente, a fin de alcanzar objetivos compartidos del interés público, el servicio a la ciudadanía y el bien común. Así mismo, el fortalecimiento de las relaciones sinérgicas para consolidar los vínculos y coordinaciones interinstitucionales en la acción conjunta de proyectos y la atención integral a la población meta, mejorando el grado de eficiencia y eficacia e incrementando el impacto de los programas sociales.

Pautas éticas para otros entes que ofrecen Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), públicos y privados:

Se promueve **una relación cimentada en el respeto, en apego a la normativa vigente y la construcción de alianzas estratégicas** tendientes a ofrecer mayores oportunidades de empleabilidad a la población costarricense.

Por su parte, aquellos entes que someten sus servicios a los procesos de acreditación y los centros colaboradores, deberán velar por capacitar a la población trabajadora, mediante la promoción y ejecución de SCFP de alta calidad, brindando un trato justo, en igualdad de condiciones de acceso, permanencia y egreso a la población estudiantil, favoreciendo una cultura ética al interior de las organizaciones; manejo adecuado y cumplimiento de las disposiciones administrativas, disposiciones de propiedad intelectual, contrato de transferencia tecnológica, uso de licencia de diseños curriculares y licencia de uso de marca del INA, los procedimientos internos o cualquier otra disposición que el INA establezca.

Pautas éticas para las relaciones con las organizaciones:

La relación de las personas servidoras del INA con las organizaciones como las cámaras empresariales, las organizaciones sociales (sindicatos, asociaciones solidarias cooperativas y otras organizaciones de la sociedad civil), será respetuosa, en apego a la regulación nacional y siempre con **una actitud dispuesta al diálogo, proactiva en la atención y satisfacción de sus necesidades de capacitación y formación profesional**. Por su parte, las organizaciones contribuyen con la corresponsabilidad y participación ciudadana en la identificación de necesidades de la población, de forma tal, que impacte el desarrollo y prestación de los SCFP. Deberán cumplir con sus obligaciones tributarias para la sostenibilidad financiera del INA (cuando así lo indique la ley) y ser vigilantes de la transparencia y el cumplimiento de los objetivos del INA, en función del desarrollo socio-económico del país.

Pautas éticas de la población estudiantil y la familia INA:

La conducta de las personas participantes de los SCFP y el círculo de personas que les apoyan en el desarrollo de los procesos de aprendizaje, comprende el estricto **cumplimiento de los deberes y obligaciones** que se relacionan con el conjunto de valores propios del ambiente de aprendizaje y de la comunidad donde se desenvuelven al efecto, se deberá demostrar una conducta y comportamiento ético que le dignifique como persona y que enaltezca el buen nombre del INA, así como el de sus familias y la comunidad en general.

Mantener y **promover relaciones de respeto y cordialidad** con otras personas compañeros, con el personal técnico, docente, administrativo, autoridades de la Institución, con las personas donde se hospede y el personal de las unidades productivas donde se desarrolla su proceso de formación y en general, con todas las personas. Respetando la integridad física, emocional y moral propia y de segundas personas.

Conservar en buen estado las edificaciones, el equipo, los materiales, las herramientas, el mobiliario, el uniforme y otros bienes institucionales, de las organizaciones o de otros recintos donde se reciba la formación o se hospede. Cumplir con las normas de salud ocupacional durante su proceso formativo.

VI. Aplicación del manual

El presente Manual de Ética y Conducta es un instrumento fundamental para el quehacer institucional y marco imprescindible en la gestión ética que se aplicará de la forma siguiente:



Como instrumento de la inducción del personal de la institución, que se incorpora de forma permanente o interina y en los procesos de formación permanente, con el fin de promover las mejores prácticas para fortalecer una cultura organizacional sustentada por valores compartidos.



Como insumo para la divulgación y promoción permanente interna y externa de los valores compartidos.



Como base para la aplicación de otros componentes de la gestión ética.



Corresponde su observancia en la toma de decisiones y acciones del personal institucional de conformidad con sus funciones y responsabilidades.



Las normas y principios contenidos en este manual, al ser de naturaleza ética y no legal, tienen un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenidos en los diferentes cuerpos legales. **El fin del manual es promover y fomentar los valores y no emite sanciones**, ni es de cumplimiento obligatorio, sino que busca orientar la conducta de acuerdo con los valores que se indican en el manual.

El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este manual será la Comisión Institucional de Ética y Valores y/o la Secretaría Técnica de Ética y Valores, mediante su programa ordinario de trabajo.

Cualquier persona funcionaria que requiera información o bien plantear consultas sobre el presente manual, deberá sentirse con plena libertad de acudir a dicha comisión.

Referencias

COMPROMISO, radicación. (2017). Etimologias.dechile.net. Recuperado el 4 de julio del 2017, de <http://etimologias.dechile.net/?compromiso>.

TOLERANCIA, S. (2017). Significado de Tolerancia. Significados. Recuperado el 3 de julio del 2017, de <https://www.significados.com/tolerancia>.

karlamlo. (2017). TOLERANCIA. Es.slideshare.net. Recuperado el 4 de julio del 2017, de <https://es.slideshare.net/karlamlo/tolerancia-5538078>.

Como Desarrollar la Calidad en el Trabajo. (2017). Slideshare.net. Recuperado el 4 de julio del 2017, de <http://www.slideshare.net/jcfdezmxcal/como-desarrollar-la-calidad-en-el-trabajo->

Definición de calidad (2017). Recuperado el 4 de julio del 2017, de <https://definicion.de/calidad>.

Definición de excelencia (2017). Wikipedia, la Enciclopedia Libre. Recuperado el 10 de noviembre de 2017, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Excelencia>,

TRANSPARENCIA, Definición de transparencia (2017). Recuperado el 4 de julio del 2017, de <https://definicion.de/transparencia>.

RESPONSABILIDAD, Definición de responsabilidad (2018). Recuperado el 21 de mayo de 2018. <https://www.significados.com/responsabilidad-y-su-verdadero-significado-en-imagenes/>.

RESPECTO, Definición del valor respeto. Recuperado el 07 de noviembre de 2018, <https://www.significados.com/respeto/>

Comisión Institucional de Ética y Valores, Asamblea Legislativa (2018). Módulo 2. Mejoremos Costa Rica. **La transformación está en mí**. Costa Rica. Web: www.mejoremoscostarica.com/ / Facebook: Facebook.com/mejorar.

Cunalata, L., & Cunalata, L. (2017). VALORES Y CONTRAVALORES DE LA SOCIEDAD DEMOCRATICA. Valordemocratico.blogspot.ru. Recuperado el 4 de julio del 2017, de <http://valordemocratico.blogspot.ru/>

kazumoi (2017). Valores en mi vida. [online] Es.slideshare.net. Recuperado el 04 de julio del 2014, de <https://es.slideshare.net/kazumoi/valores-en-mi-vida-13981059>.

Aranguren, J. L. L. (1972). Ética. Madrid, España: Ediciones Castilla.

Blázquez, F., Devesa, A. y Cano, M. (2002). Diccionario de Términos Éticos. Editorial Verbo Divino, España.

Comisión Nacional de Rescate de Valores (2014). Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética. Recuperado el 16 de noviembre de 2017, en <https://cnrvcr.les.wordpress.com/2014/06/lineamientos-para-las-ciev.pdf>.

Cortina Orts, A. (1998). Ética de la Empresa. Madrid: Editorial Trotta. Cortina Orts. (29 de noviembre de 2000). Las tres edades de la ética empresarial.

Cortina, Adela (1998). Ciudadanos del Mundo, Hacia una teoría de la ciudadanía. 2º Edición, Alianza Editorial. S.A. Madrid, España.

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

Kliksberg Bernardo, (2008). Más Ética, más Desarrollo. INA, 15º edición. San José, Costa Rica.

León Hernández, R. (2012). Implicaciones Éticas de la Función Judicial. Unidad Didáctica Complementaria. Heredia: Poder Judicial.

León Hernández, R. (2014). Gestión Ética para Organizaciones Públicas y Privadas. Editorial UNED. San José, Costa Rica.

Ministerio de la Presidencia, Manual de Ética y Conducta. CIEV, San José, Costa Rica, 2017.

Instituto Nacional de Aprendizaje, (2018). Reglamento Autónomo de Servicios del INA.

Instituto Nacional de Aprendizaje, (2018). Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Institucional de Ética y Valores. Publicado en el Diario oficial La Gaceta N° 18, 31 de enero de 2018.

Viquez Lizano, L. D. (2007). Algunas reflexiones sobre ética y empresa. Recuperado el 27-10-2007. En http://www.uccaep.or.cr/etica_y_empresa.html.

Viquez Lizano, L. D. (2011). Curso ¿Es útil la ética? Comisión Nacional de Rescate de Valores. San José, Costa Rica.

