

CODIGO 982

MANUAL DE CONDUCTA ÉTICA

Autorizado:	Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)
Revisado:	Gerente(a) Administrativo(a)
	Gerente(a) de Planificación
	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Jefe(a) Área de Gestión y Desarrollo Humano

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación: 31 de julio de 2012	Fecha de vigencia: 15 de marzo de 2019	Versión: 03
--	--	-----------------------

INDICE

	Página No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s)	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
II. RESPONSABILIDADES	4
III. DISPOSICIONES O POLÍTICAS.....	5
1. Valores Institucionales	5
2. Principios éticos del Fondo	6
3. Conductas éticas del Fondo.....	7
4. Conflicto de intereses	8
5. Otras conductas ante los clientes(as), usuarios(as) y sociedad en general.	9
6. Divulgación	10
7. Sanciones.....	10
8. Otras disposiciones	11
IV. MARCO REGULATORIO O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	11
V. MODIFICACIONES REALIZADAS	12

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

- a) Establecer las normas de comportamiento ético y profesional que debe practicar el personal, en su interrelación dentro de su actividad laboral dentro de la Institución y con clientes(as), proveedores(as), acreedores(as), otras instituciones y ciudadanía en general.
- b) Fomentar en el personal una actuación profesional, honesta, ética e inclusiva en el desempeño de sus funciones.
- c) Incentivar al personal a tomar sus decisiones basadas en principios éticos, legales, morales, transparencia e inclusión, tomando en cuenta el beneficio de la Institución sin anteponer, bajo ninguna excepción, un interés personal, ilícito o no ético.
- d) Prevenir los actos de corrupción y lavado de activos.
- e) Promover el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a nuestra institución.

2. Alcance

Este instrumento normativo es aplicable a todo el personal, quienes deben dar cumplimiento según les aplique en lo establecido en la normativa interna y externa considerada en el apartado “marco regulatorio o documentos de referencia” de este instrumento normativo.

3. Definiciones

Para efectos de este instrumento al Fondo Social para la Vivienda se le denominará “Fondo”. Además, se definen los aspectos siguientes:

a) Conducta ética institucional

Comportamiento basado en el cumplimiento del conjunto de reglas y normas de conducta apegadas a valores y principios morales y legales consignadas en la legislación y normativas pertinentes.

b) Conflicto de interés

Son aquellas situaciones en las cuales una persona, en razón de su actividad o su cargo, se enfrenta a decisiones o conductas con relación a intereses contrapuestos e incompatibles entre sí, de las cuales puede privilegiarse en

atención a sus obligaciones legales y contractuales, dejando de priorizar el interés institucional.

II. RESPONSABILIDADES

1. De la Junta Directiva

Conocer casos violatorios a la conducta ética institucional e imponer las sanciones competentes a ese órgano de dirección o remitirlas a las instancias correspondientes.

2. De Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)/Gerente(a) General

- a) Velar porque prevalezca en el personal una conducta ética institucional.
- b) Conocer, dentro de su competencia, los casos violatorios a la conducta ética institucional y velar por que se apliquen las sanciones internas que competan, así como facilitar el debido proceso según correspondan a regulaciones aplicables al Fondo.

3. De Gerentes(as) y Jefes(as)

- a) Velar por el cumplimiento de las conductas éticas del personal bajo su cargo.
- b) Aplicar las sanciones correspondientes por las violaciones a las conductas éticas del personal que sean de su competencia de acuerdo con las facultades que le correspondan.
- c) Informar a las instancias superiores correspondientes sobre las violaciones y la gravedad de las mismas para que se ejecute el debido proceso en el marco de las regulaciones internas y externas según corresponda.

4. De la Comisión de Ética

Recibir, proceder, gestionar y remitir las denuncias de casos violatorios a la conducta ética conforme lo establecido en la *Ley de Ética Gubernamental* y su Reglamento.

5. Del personal

- a) Desarrollar sus funciones de acuerdo a los principios y conductas éticas.
- b) Informar a jefe(a) inmediato(a), en caso identifiquen conductas no éticas.
- c) Mantener relaciones armoniosas que se caractericen por el respeto y dignidad, contribuyendo a un ambiente libre de discriminación y acoso sexual.
- d) Mostrar una conducta ética en su accionar, respetando y cumpliendo en todo momento las Leyes y normativas aplicables, contribuyendo a crear un ambiente

de armonía, decoro y respeto; desempeñando el trabajo con honradez, responsabilidad, diligencia y veracidad; absteniéndose de cualquier falta a la ética, así como hacer uso de sus atribuciones para lucrarse y obtener beneficio por medio de tráfico de influencias o actos ilícitos.

III. DISPOSICIONES O POLÍTICAS

El compromiso social hacia la ciudadanía se concreta en la misión y visión, los cuales se basan en el quehacer y coadyuvan con los valores institucionales y principios. El cumplimiento de las normas establecidos en este instrumento normativo, contribuye a que se logren los objetivos de la nuestra misión y visión.

1. Valores Institucionales

Los valores institucionales del Fondo constituyen el marco fundamental del comportamiento individual y colectivo que se espera del personal, reflejándose en el actuar diario y cotidiano de los mismos.

Los valores institucionales son:

a) Honradez

Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Conducta observable:

- i. No admito regalías de clientes(as) y proveedores(as).
- ii. Brindo información veraz y oportuna.
- iii. Uso adecuadamente el tiempo y los recursos institucionales.
- iv. Cumpló con la Ley de Ética Gubernamental y demás normativa relacionada.

b) Actitud positiva

Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los(as) clientes(as), compañeros(as) y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.

Conducta observable:

- i. Sonreír siempre al(a) cliente(a).
- ii. Práctica diaria del sí se puede.
- iii. Llamar al(a) cliente(a) por su nombre.
- iv. Lo hago, aunque no sea mi responsabilidad.

c) Trabajo en equipo

Nos complementamos unos(as) a otros(as), haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.

Conducta observable:

- i. Respeto a las ideas de los demás.
- ii. Confianza y credibilidad hacia los(as) compañeros(as).
- iii. Armonía y empatía con nuestros(as) clientes(as) y compañeros(as).
- iv. Cumplir y ayudar a cumplir con las responsabilidades asignadas.
- v. Trabajar con entusiasmo y alegría.
- vi. Buscamos el bienestar común.

d) Innovación

Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros(as) clientes(as).

Conducta observable:

- i. Aporto nuevas ideas o soluciones.
- ii. Presenta iniciativas novedosas para mejorar el trabajo.
- iii. Aporta siempre alternativas de solución para un problema.

2. Principios éticos del Fondo

a) Solidaridad

Promovemos la existencia de programas que permiten el acceso al crédito del segmento poblacional de menores ingresos.

b) Inclusión

Nuestra oferta permite la incorporación de diferentes grupos tales como jóvenes, adultos mayores, mujeres jefas de hogar, entre otros.

c) Equidad

- i. El desempeño de las funciones del personal debe basarse en el compromiso con una justicia total y en el respeto mutuo en las relaciones laborales, con clientes(as), proveedores(as) y otras instituciones con las cuales mantiene relaciones de trabajo.

- ii. Se debe tratar a los(as) clientes(as) actuales y potenciales sin ninguna clase de tratamiento preferencial o discriminatorio, brindándole el máximo respeto amabilidad y diligencia hacia sus necesidades y requerimientos.
- iii. La oferta de créditos para vivienda se garantiza con igualdad de condiciones.

3. Conductas éticas del Fondo

Todas las operaciones y actividades que realice el personal, deben estar regidas por las conductas éticas establecidas en [este](#) y en otros instrumentos normativos aplicables.

En la medida en que todo el personal de la Institución sea consciente de sus responsabilidades, obligaciones morales, legales y laborales, y las practiquen, se puede afirmar que se estará cumpliendo con los deberes frente a la [ciudadanía](#), la Institución y el país; y la única forma de hacerlo será guiándose por una conducta honesta y transparente.

Las conductas éticas que deben regir el actuar del personal, son:

- a) Guardar pleno respeto, recíprocas atenciones y proporcionar la colaboración que se requiera en el desempeño de sus actividades.
- b) Desarrollar con esmero, productividad y excelencia, las actividades que le son propias, a fin de obtener resultados positivos y disminuir costos y tiempos perdidos.
- c) Salvaguardar el patrimonio [institucional](#), comunicando con oportunidad cualquier daño, mal uso, sustracción indebida o cualquier otro hecho que lo afecte.
- d) Prestar los servicios que les corresponden con apego a los valores institucionales y con excelencia en el servicio, actuando siempre con imparcialidad.
- e) Actuar con honradez, rectitud e integridad; cualidades de observancia obligatoria en la lucha contra la corrupción.
- f) Guardar discreción y reserva sobre documentos, hechos e información a los que tengan acceso y conocimiento, en razón al ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas, atendiendo a su clasificación de información pública, reservada o confidencial, para su acceso o no a terceros.
- g) Procurar su continua superación personal y profesional, que le permita incrementar sus conocimientos, experiencias y solidez moral, reconociendo su valor como ser humano.
- h) Ejercer las funciones con el enfoque social para cumplir con la función de creación de nuestra Institución.

- i) Adoptar actitudes positivas que favorezcan la unión, inclusión, integración, participación y comunicación.
- j) Fomentar una actitud de excelencia en el servicio hacia los(as) usuarios(as) internos(as), en beneficio de usuarios(as) y clientes(as) externos(as).
- k) Actuar con cordialidad, respeto, compromiso y actitud de servicio, normas de imprescindible observancia en el trato para los(as) clientes(as), o usuarios(as) internos y externos y ciudadanía.
- l) Promover el progreso y el bien común por encima de cualquier interés personal; su observancia enaltece la conducta.
- m) Abstenerse de realizar acciones que afecten negativamente el medio ambiente, apoyando toda iniciativa institucional que promueva una adecuada gestión ambiental.
- n) Respetar y cumplir en forma íntegra sus obligaciones, absteniéndose de ejercer, instruir y/o permitir conductas que vayan en contra de leyes, reglamentos y todas las normativas vigentes aplicables.

4. Conflicto de intereses

El interés general prevalece en el desarrollo de la función pública, exigiendo que el personal resuelva los dilemas éticos en favor del interés institucional basando sus decisiones en la ética y legalidad.

- a) El personal debe actuar de acuerdo con los más altos estándares de integridad personal y profesional, utilizar buen criterio, transparencia y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables para no poner en riesgo la imagen institucional y su desempeño. Debe estar alerta a cualquier actividad o situación que conlleve a un conflicto de interés o relación que pudiera interferir, prevaleciendo los intereses institucionales y de clientes(as).
- b) Los eventos potenciales que se pueden identificar en la Institución, los cuales se regula la forma de proceder o criterios de gestión, en el caso de materializarse, según detalle:
 - i. Participación en situaciones o eventos relacionados que lo vincule directamente o a sus parientes: cuando un(a) empleado(a), ejecutivo(a) o miembro(a) de Órgano de Dirección se encuentre ante una situación que pueda generarle un conflicto de interés, debe informarlo de inmediato a las demás personas colegas o jefaturas superiores, debiendo retirarse y/o abstenerse de participar en la evaluación, discusión o toma de decisión del caso que genera el conflicto de interés, esto será atribución de personas distintas a la vinculada con el conflicto de interés.
 - ii. Aceptación de dadas o montos monetarios: ningún(a) empleado debe solicitar y aceptar de terceros(as) honorarios, comisiones, obsequios,

- remuneraciones o cualquier ventaja lucrativa o beneficio adicional con motivo de una transacción, servicio, trámite efectuado o dejar de hacer con la Institución. Cualquier regalo o invitación no descrito debe ser devuelto a su emisor con una nota explicativa sobre las normas de éticas del Fondo establecidas en este instrumento normativo.
- iii. Celebrar negocios o actos donde exista interés personal y relación con parientes. El personal debe evitar, dentro de las operaciones de la institución, la realización de transacciones comerciales en donde exista un interés económico, personal, familiar o del grupo, directo o indirecto y otros conforme lo establecido en el *Reglamentos Interno de Trabajo*, en los artículos 50 literal j y 55 literal k.
 - iv. Aceptar o mantener empleo, relación contractual o responsabilidad en el sector privado que generen conflicto en la función pública: se prohíbe al personal conforme en el artículo 6 literal g. de la *Ley de Ética Gubernamental* y el art. 32 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda*.
 - v. Participación en adquisiciones y contrataciones: el personal no debe participar en la comisión de evaluación de ofertas cuando exista vínculo parentesco con los ofertantes y no participar en las compras conforme a la *Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública*, en los artículos 20 y 26; debiendo informar a los involucrados o la comisión la no participación.
 - vi. Abstención o recusación en procedimiento administrativo, el personal no podrá intervenir en un procedimiento, cuando incurra en alguna de las causales señaladas en el artículo 51 de la *Ley de Procedimientos Administrativos*.
- c) Los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de acuerdo a las características particulares de cada caso de conformidad a la *Ley de Ética Gubernamental*, *Reglamento Interno de Trabajo* y otras normativas aplicables según el caso. Los casos no contemplados serán resueltos por la Administración Superior a petición de gerente(a) o jefe(a).

5. Otras conductas ante los clientes(as), usuarios(as) y sociedad en general.

a) Actividades políticas

- i. El personal debe actuar con profesionalismo, eficiencia y diligencia, respetando sus derechos y buscando soluciones que respondan a las necesidades colectivas.
- ii. El personal tiene la responsabilidad de ejercer sus derechos políticos siempre y cuando no interfieran con el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades. Sus actividades políticas deben ser desempeñadas

estrictamente en sus capacidades individuales o colectivas, fuera de los horarios de trabajo y sin utilizar activos, el nombre o logo del Fondo.

b) Familiares

El personal que tengan algún familiar trabajando en la institución, o pretendan que algún familiar ingrese a trabajar al Fondo, deben apegarse a las políticas de reclutamiento, selección y contratación de personal establecidas.

c) Transparencia en la información

El personal tiene la responsabilidad de velar y proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información que genera la institución. Asimismo, tienen la obligación de salvaguardar y utilizar de forma responsable, segura y objetiva la información clasificada como confidencial y reservada, respetando el carácter de reservada de acuerdo a la [Ley de Acceso a la Información Pública](#) y su reglamento.

El personal tiene la responsabilidad de advertir, entre ellos(as) o a terceros(as), cuando por razón injustificada se revele información confidencial y/o reservada, sobre la naturaleza de confidencialidad y apegarse a los procedimientos establecidos por el Fondo para tales propósitos.

6. Divulgación

- a) El personal debe conocer los contenidos establecidos en este instrumento normativo, mediante la publicación oficial en el portal institucional y las divulgaciones que se hagan para tal propósito.
- b) La Comisión de Ética, a través de los medios electrónicos, divulga periódicamente boletines, anuncios y otros para sensibilizar al personal en la práctica de conductas éticas.
- c) La Institución realiza anualmente campañas y eventos que promueven los principios y valores éticos.
- d) El Área de Gestión y Desarrollo Humano incluye en el plan de capacitación al personal, las jornadas sobre la aplicación de la [Ley de Ética Gubernamental](#), conductas éticas, reforzamiento y sensibilización de actualizaciones descritas en este instrumento normativo.

7. Sanciones

El incumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente manual, será sancionado de acuerdo a las regulaciones establecidas en el [Reglamento Interno de](#)

Trabajo, Código de Trabajo, Ley de Ética Gubernamental y su reglamento; *Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública* y su reglamento, *Ley de Acceso a la Información Pública* y su reglamento, y otras regulaciones de la República que aplican al Fondo.

8. Otras disposiciones

A los miembros de Órganos de Dirección como son Asamblea de Gobernadores(as), Junta Directiva y Consejo de Vigilancia les aplica el marco ético y normativo establecido en las diferentes Leyes de la República afectas al Fondo, para las cuales tienen el deber de cumplimiento.

IV. MARCO REGULATORIO O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa interna

- a) Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especifica del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- c) Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda.

2. Normativa externa

- a) Norma ISO 9001: vigente.
- b) Ley de Ética Gubernamental.
- c) Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- d) Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- e) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- f) Ley de Acceso a la Información Pública.
- g) Ley de Procedimientos Administrativos.
- h) Reglamento de la Ley de Ética Gubernamental
- i) Código de Trabajo.

V. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Presidente y Director Ejecutivo. • Fecha de vigencia: 31 de julio de 2012.	1.	Creación del Manual Analista: Roxana Villalobos.
Presidente y Director Ejecutivo. • Fecha de vigencia: 01 de marzo de 2016.	2.	• Recodificación del instrumento normativo: 982 300 por 982. • Actualización de principios y valores. Elaborado por: Roxana Villalobos.
<u>Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).</u> • <u>Fecha de vigencia:</u> <u>15 de marzo de 2019.</u>	3.	<u>Ampliación sobre el conflicto de interés.</u> <u>Elaborado por: Clara Arce.</u>