



Diario Oficial

LA GACETA

Costa Rica

145 años

JORGE EMILIO CASTRO FONSECA (FIRMA)
Firmado digitalmente por JORGE EMILIO CASTRO FONSECA (FIRMA)
Fecha: 2023.01.23 15:16:05 -06'00'



Imprenta Nacional
Costa Rica

ALCANCE Nº 12 A LA GACETA Nº 12

Año CXLV

San José, Costa Rica, martes 24 de enero del 2023

131 páginas

PODER EJECUTIVO DECRETOS RESOLUCIONES DOCUMENTOS VARIOS REGLAMENTOS

Imprenta Nacional
La Uruca, San José, C. R.

REGLAMENTOS

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

MANUAL DE ÉTICA Y VALORES DEL INAMU

Elaborado por:		Avalado por:		Aprobado por:	
Comisión de Ética y Valores Institucionales		Departamento Asesoría Legal INAMU		Junta Directiva INAMU	
Fecha:	Octubre de 2022	Fecha:	Noviembre de 2022	Fecha:	Diciembre de 2022

ÍNDICE

Introducción	3
Marco Filosófico Institucional:	5
Capítulo I. Nociones Básicas o Fundamentación Filosófica	8
Definición de los valores institucionales	10
Valor: Respeto	11
Valor: Equidad	12
Valor: Compromiso	13
Valor: Igualdad	14
Capítulo II. Conductas o Acciones Congruentes para la Vivencia de los Valores	16
Capítulo III. Compromisos Éticos	21
Capítulo IV. Pautas Éticas	33
Capítulo V. Aplicación del Manual de Ética y Valores del INAMU	36
Fuentes bibliográficas	36

** Aprobado mediante el Acuerdo N° 5, de la Sesión Ordinaria N° 14-2019 del 03 de julio 2019, la Junta Directiva del INAMU.*

Introducción

El presente Manual, es el instrumento que elaboró la Comisión de Ética y Valores del INAMU (CEVI), en cumplimiento con los Lineamientos para las Comisiones Institucionales, dictados por la Comisión Nacional de Ética y Valores.

La Gestión Ética Institucional tiene por objetivo que todas las personas funcionarias, desempeñen su función pública por convicción, con base en referentes éticos como estrategia de gestión pública que garantice el bien común de la ciudadanía y establezca y consolide una cultura de probidad en la administración pública costarricense.

El Manual de Ética y Valores del INAMU en adelante “Manual” tiene como intención establecer y definir las acciones y pautas en torno a una correcta gestión ética y buenas prácticas institucionales, con el propósito de concientizar a cada persona funcionaria y poder así consolidar una cultura organizacional a partir del Marco Filosófico Institucional, reflejado en el quehacer institucional y en los servicios que se brinden hacia las personas usuarias, por cuanto su naturaleza es la motivación para incorporar comportamientos éticos y no la regulación disciplinaria o sancionatoria de conductas que conlleva el incumplimiento de la normativa institucional.

Cualquier asunto en materia disciplinaria o legal deberá resolverse por las vías correspondientes. El Manual no es una norma jurídica ni tampoco la Comisión de Ética y Valores del INAMU (CEVI) constituye en ningún caso un tribunal de ética o algún tipo de órgano disciplinario; por cuanto la CEVI en materia de la ética en la función pública le corresponde la formación, promoción y fortalecimiento de la ética en el INAMU. Asimismo, conducir técnicamente la gestión ética institucional con el liderazgo y responsabilidad de la persona jefarca, las personas titulares subordinadas y la participación de toda la administración activa.

Con respecto a la elaboración del presente Manual, fue producido mediante un proceso que se desarrolló en cinco etapas, a saber:

_En la primera, se formuló el valor público y se reformularon la misión, la visión y los valores institucionales.

_En la segunda, se aplicó un cuestionario con una lista de valores a todas las personas funcionarias de la Institución para que cada una de ellas seleccionara cinco en total, generando una sistematización de la cual se hizo una primera priorización de los valores más frecuentes.

_En la tercera etapa se realizó un taller con representación de diferentes instancias de la institución para definir conceptualmente cada uno de los valores y la definición de algunas acciones correspondientes para cada valor.

_En la cuarta etapa la CEVI realizó una segunda priorización donde se definieron los cinco valores institucionales obtenidos como propuesta del taller participativo que se realizó y además se unificó la redacción de los conceptos asociados a dichos valores.

_En la quinta etapa se realizó una sesión de trabajo de la CEVI con la participación de en la Unidad de Planificación (UPI) y el Departamento de Recursos Humanos (DRH) con el fin de unificar criterios para hacer la redacción definitiva del contenido de cada valor.

El resultado de todo este proceso fue presentado ante la Junta Directiva del INAMU en la sesión N°14 celebrada el 3 de julio del 2019 y aprobado en el acuerdo N° 5 del Acta Ordinaria en dicha fecha.

El Marco Filosófico Institucional se basa en los principios reconocidos como aquellas ideas fundamentales que son universales, que tienen permanencia en el tiempo y sobre las que se construye la convivencia social y cultural.

De acuerdo con Monge Naranjo, (2021),

“Nuestra ética como personas funcionarios públicos de un Estado Democrático, está basada en la “ética de los Derechos Humanos” y de una ética feminista, además de la ética pública general que enmarca el accionar estatal, que nos ofrece pautas de actuación de manera que el INAMU aporte en el cumplimiento de los fines del Estado”. (pág.1)¹.

¹ Monge Naranjo, I. *Somos un entramado social*. INAMU. Diciembre 2021.p.1.

Los valores, por su parte, son principios puestos en práctica, que se reflejan en las acciones directamente, tanto en las experiencias de la vida cotidiana como en la convivencia en el ámbito laboral, en donde se comparte con compañeras y compañeros espacios de diferente naturaleza, ideales y, sobre todo, metas institucionales.

Este ser y sentir compartido a nivel institucional, es el que impulsa nuestras acciones a diario y nos identifica como una institución que trabaja con compromiso para mejorar la calidad de vida de las mujeres y desde ahí surgió el siguiente Marco Filosófico Institucional.

Marco Filosófico Institucional: Aprobado mediante el Acuerdo N° 5, de la Sesión Ordinaria N° 14-2019 del 03 de julio 2019, la Junta Directiva del INAMU.

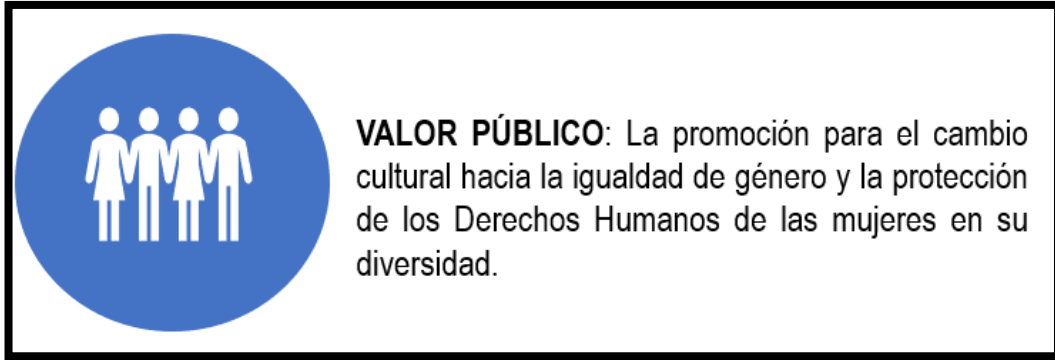
“Las personas funcionarias del INAMU formamos parte de un entramado social con una Misión a desarrollar en el Estado, con fines trascendentes del bien común.

Como institución pública, compartimos un Valor Público, una Visión y una Misión, por lo tanto, nuestro accionar en el ejercicio de nuestras funciones tiene un impacto en el cumplimiento de la Misión Institucional. Es importante que desarrollemos una práctica ética cotidiana no sólo a nivel personal, sino también a nivel colectivo que contribuya a cumplir con esa visión y esa Misión que nos define y nos distingue de otras instituciones”.²

En relación con la Ética Institucional y el servicio público que brinda el INAMU, este “debe estar orientado a la satisfacción del interés general y del bien común e inspirado en los principios éticos, con el fin de garantizar su excelencia. Además, debe desarrollarse en forma oportuna, transparente y eficaz”.³

² ÍDEM.p.1.

³ ÍDEM.p.4.



El Valor Público de una organización define el cómo queremos que nos vean desde afuera. ¿Qué es lo que se desea proyectar?

Queremos impulsar un cambio cultural, tan necesario dentro de una sociedad patriarcal como la costarricense, donde a pesar de los esfuerzos, se siguen reproduciendo patrones y estereotipos de género que no solo dañan la imagen y el valor de lo femenino, sino que afectan la calidad de vida de las mujeres.

La igualdad de género es más que un ideal, es un asunto de justicia, paz y progreso. Si las sociedades no facilitan el acceso a los recursos (de todo tipo) ni a la productividad a la mitad de la población, nunca se alcanzará el reconocimiento de la igualdad social, política y económica por la que hemos tenido que luchar las mujeres.

Por su parte, la protección de los Derechos Humanos de las mujeres en su diversidad es la esencia misma de nuestra razón de ser. Estamos para proteger, defender y hacer efectivos los derechos de todas las mujeres en sus diferentes expresiones culturales, condición socioeconómica, credo religioso y adhesión política, entre otras.



VISIÓN: El INAMU será reconocido por su liderazgo, compromiso, excelencia y efectiva gestión política-técnica, para la transformación sociocultural hacia una sociedad justa e igualitaria en el marco de los Derechos Humanos de las Mujeres.

La Visión, por su parte, es una expectativa ideal y compartida sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro, su función es guiar y motivar al funcionariado. En ese sentido, queremos ser reconocidas como la institución estatal que lidera y está comprometida con el logro de la transformación socio-cultural, por medio de la excelencia y efectiva gestión político-técnica, en una sociedad que es justa e igualitaria y que se rige por los principios de los derechos de todas las personas, pero en especial, los de las mujeres, en acatamiento a su Ley Constitutiva (Ley N° 7801 del 29 de abril de 1998).

La Misión y la Visión deben necesariamente estar relacionadas y ser consecuentes. Por eso, la Misión que planteó el funcionariado es la siguiente:



MISIÓN: El INAMU es la institución rectora que promueve el ejercicio efectivo de los Derechos Humanos de las Mujeres en su diversidad; así como su autonomía, inclusión, empoderamiento y la No violencia de género, en coordinación con el Estado costarricense y sociedad civil.

La Misión es la función o “encargo” que le hace la sociedad costarricense al INAMU, es la tarea que debemos llevar a cabo día con día. Somos la institución rectora en el tema de los Derechos Humanos de las mujeres, ¿de cuáles mujeres? ¡De todas! De las indígenas, las que tienen alguna discapacidad, las afrodescendientes, las mujeres rurales, las agricultoras, las empresarias, las educadoras, las científicas, todas las mujeres trabajadoras, las profesionales, las artesanas, las trabajadoras domésticas, las políticas, las migrantes, las transgénero, las privadas de libertad, las niñas, las jóvenes, las adultas y las adultas mayores, la lista es extensa y no exhaustiva, pero en resumen, de la mitad de la población del país, por todas esas mujeres, es que velamos por su autonomía social, económica y su empoderamiento para que disfruten de una vida sin violencia, coordinando acciones y apoyándonos tanto en otras instituciones y organizaciones, como en esa gran potencialidad que se llama sociedad civil.

Es así, como el Valor Público, la Misión y la Visión, en su conjunto, más los Valores Institucionales que luego conoceremos, conforman el Marco Ético y Filosófico de la Institución. En el próximo apartado, conoceremos algunas nociones básicas que son la fundamentación filosófica de nuestro quehacer.

Capítulo I. Nociones Básicas o Fundamentación Filosófica

En este apartado conoceremos la fundamentación filosófica que sirve de referente conceptual de este Manual, que orienta las relaciones interpersonales que se establecen tanto en lo interno de la Institución, como hacia afuera, siempre guiadas por una gestión ética pública armonizada con la ética y los valores personales, asimismo de las conductas deseadas de todo su personal para la convivencia en armonía y un apropiado proceder en cumplimiento de sus funciones.

Moral: conjunto de valores, ideales, normas que rigen la conducta de las personas en sociedad. Se basa en normas concretas y está marcada por la cultura. Es una reflexión y un sentido de obligación compartida.

Ética: es la ejecución reiterada de acciones que se convierten en hábitos. Permite justificar de forma racional las normas morales que se deciden acatar desde la conciencia personal.

Principios: son reglas o normas de conducta que orientan la acción de las personas. Son universales, externos y nacen del reconocimiento de la dignidad humana y de la necesidad de su pleno desarrollo en convivencia y paz. Son ideas fundamentales con universalidad y permanencia en el tiempo, sobre las que se construye la convivencia social y laboral. Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la Misión, la Visión, la estrategia y los objetivos institucionales.

Virtudes: son valores de los cuales una persona se ha apropiado y practica constantemente; la persona los ha hecho parte de su vida y no es posible identificarla ya sin ellos.

Valores: los valores son internos y representan aquello en lo que creemos y lo que es de valor moral para cada persona. Son principios puestos en práctica que se reflejan en las acciones en nuestras vidas incluyendo la convivencia en el ámbito laboral.

Valores institucionales: forman parte de un compromiso compartido para alcanzar metas comunes que implica un trabajo colectivo de todas las personas que conforman la comunidad INAMU, en procura de la realización de los objetivos institucionales. Estos valores compartidos fueron identificados, seleccionados, consensuados y definidos de forma participativa por el funcionariado de la Institución y avalados por su Junta Directiva.

Gestión ética: 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; por ese motivo, lo referente al régimen disciplinario y sancionatorio (correctivo), corresponde al ámbito legal administrativo y debe estar debidamente regulado, pero es distinto al campo de la ética. 4

Constituye una actuación autorregulada, que demanda la participación de todas las personas funcionarias. y contribuye a:

⁴ Tomado de: Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética (2014) CNRV, pág. 6.

- ajustar los planes estratégicos y estructuras organizacionales hacia el logro de los objetivos y a asumir sus responsabilidades frente a los públicos de interés.
- la toma de decisiones, la aplicación desde la convicción de los principios y valores que en el desempeño de la función pública corresponde y la consolidación de la misión y visión.

Se debe asumir institucionalmente el compromiso en la construcción y consolidación de la gestión ética, incorporándola en todas las dinámicas tanto técnicas como administrativas, como un instrumento de gestión, con el fin de coadyuvar con el compromiso de una gestión apegada al marco de legalidad (integridad, transparencia y orientación hacia el bien común). Lo anterior, con el fin de garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna; que lleve a la adopción de una cultura que impregna todo el quehacer institucional y el de todas las personas que participan en él hacia la excelencia y las mejores prácticas para cumplir los objetivos institucionales.

Definición de los valores institucionales

Para definir los valores de la Institución, se llevó a cabo un proceso participativo que se puede dividir en cuatro grandes etapas⁵:

- 1) Con la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional, se reformuló la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.
- 2) En la segunda, se efectuó una encuesta denominada “Cuestionario para la Selección de los Valores Institucionales” con una extensa lista de valores facilitado por la Comisión Nacional de Valores, para que cada persona funcionaria, analizara y seleccionara únicamente cinco de ellos con los cuales se sintieran identificadas con su quehacer institucional y a su vez representaran los objetivos de la Institución. Adicionalmente, se

⁵ “... la ética cívica y dialógica implica que la construcción del proceso de gestión ética de cada institución. Se realiza en conjunto con todas las personas que la conforman y que serán las principales destinatarias, sin importar el nivel jerárquico o lugar de trabajo. Debe partir de la realidad organizacional y ser respetuosa de las diferencias de concepciones filosóficas o religiosas, para que no interfieran con la vivencia y los valores compartidos por todas las personas funcionarias y que orientan hacia el logro de los objetivos de la institución.” IDEM, pág. 7.

realizaron talleres con representación de las diferentes dependencias institucionales, donde construyeron una propuesta para los contenidos a los valores identificados.

3) En la tercera etapa la CEVI definió cinco valores a partir de la priorización realizada por el funcionariado, se propusieron los contenidos asociados a dichos valores y se organizaron de acuerdo con categorías que se explicarán más adelante.

4) Para la cuarta etapa se realizó una sesión de trabajo en la que participaron personas representantes de los Departamento de Recursos Humanos y Planificación Institucional y la CEVI en pleno, donde se analizó la información y se unificaron los conceptos para lograr una definición de cada valor seleccionado, para obtener una propuesta final consensuada de definición de los valores institucionales, la cual fue presentada ante la Junta Directiva del INAMU para su aprobación final.

Fue así como se elaboraron los valores que compartimos en la Institución y que orientan nuestro quehacer, los cuales presentamos a continuación:

Valor: Respeto



Implica la toma de conciencia de las diferencias y particularidades de las personas para comunicarnos asertivamente, desde el enfoque de los Derechos Humanos.

Acciones propuestas:

- Atender y respetar las diferencias y particularidades de las personas, desde una perspectiva de género, multiétnicidad y pluriculturalidad.

- Actuación y comunicación de forma asertiva.
- Brindar un trato cortés a todas las personas.

Valor: Equidad



Acciones para favorecer la igualdad a partir de las necesidades diversas de las personas actuando con justicia y fomentando relaciones de no discriminación.

Acciones propuestas:

- Tener conciencia de las opciones que tienen las mujeres, considerando sus diferencias y particularidades.
- Distribuir recursos y beneficios por igual, reconociendo y subsanando diferencias que pueden generar desigualdades.
- Promover la accesibilidad y oportunidad de los servicios para todas las personas.

Valor: Compromiso



Mostrar un interés genuino por la labor que se realiza, uniendo lo mejor de nuestras voluntades y esfuerzos con entusiasmo, pasión, proactividad y excelencia.

Acciones propuestas:

- Interiorización e identificación con la Misión Visión y Valores Institucionales.
- Realizar actividades de sensibilización hacia el que hacer institucional.
- Hacer el trabajo responsablemente.

Valor: Igualdad



Exige el reconocimiento del valor y la dignidad de todas las personas y el disfrute pleno de sus derechos.

Acciones propuestas:

- Respetar los Derechos Humanos de todas las personas.
- Tratar a todas las personas con el mismo respeto.
- Tomar conciencia y aplicar el principio de igualdad: todas las personas tienen los mismos derechos y deberes ante la vida cotidiana y ante la ley.

Valor: Sororidad



Asimismo, el valor de la sororidad conlleva a una actitud de alianza y cooperación entre mujeres, generando cohesión e integración basada en metas y objetivos comunes.

Acciones propuestas:

- Ser sororaria entre el género femenino (respeto, apoyo, comprensión, empatía entre las mujeres con el objetivo de crear y consolidar el empoderamiento del género femenino).
- Consolidar relaciones de igualdad y la no discriminación entre las mujeres.
- Establecer vínculos y alianzas entre las mujeres.

Según Lagarde M. (2009):

“Sororidad/ soridad: pacto político de género entre mujeres que se reconocen como interlocutoras, no hay jerarquía, sino un reconocimiento de la autoridad de cada una. Está basado en el principio de la equivalencia humana, igual valor entre todas las personas porque si tu valor es disminuido por efecto de género, también es disminuido el género en sí”. (p.3.)

En el próximo apartado, se desarrollarán algunas conductas o acciones que fueron sugeridas en los distintos talleres por el funcionariado INAMU.

Capítulo II. Conductas o Acciones Congruentes para la Vivencia de los Valores



Cada uno de los valores institucionales fueron asociados a algunas conductas o acciones que permiten una mejor comprensión sobre formas concretas en las que los valores se pueden practicar en la convivencia cotidiana dentro de la Institución.

A continuación, se desarrollarán las acciones propuestas:

Respeto

Acciones para la vivencia del valor:



Atender y aceptar las diferencias y particularidades de las personas, trasciende las creencias o limitaciones propias frente a otras personas para poner en primer lugar los principios de los Derechos Humanos, que propician un trato digno.

Practicar una comunicación asertiva, implica poder expresar ideas, opiniones o sentimientos de forma directa sin recurrir a la manipulación o a expresiones de violencia o de imposición.

Brindar un trato cortés a todas las personas, sin hacer distinciones en relación con su identidad, su puesto de trabajo o alguna otra condición específica.

Compromiso

Acciones para la vivencia del valor:



Interiorización e identificación personal con el Valor público, la Misión, la Visión y los Valores institucionales, lo cual implica conocer y comprender el Marco Filosófico Institucional para plasmarlo en cada gestión que se desarrolle tanto en lo personal como en lo concerniente a la labor institucional.

Realizar actividades de sensibilización hacia el quehacer institucional, para lo que se requiere visualizar al INAMU en su integralidad y promover el intercambio de acciones coordinadas para fortalecer el accionar común en el cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales.

Hacer el trabajo responsablemente, esta es una condición que se adquiere con la investidura de ser personas funcionarias públicas, cuyas acciones u omisiones afectan de forma directa a las mujeres, el ejercicio de sus Derechos Humanos y el cumplimiento de los deberes atinentes al funcionariado público.

Equidad

Acciones para la vivencia del valor:



Tener conciencia de las opciones que tienen las mujeres, considerando sus diferencias y particularidades, esto requiere tener un contacto directo con las mujeres para poder conocer sus intereses, necesidades y condiciones.

Promover la accesibilidad y oportunidad de los servicios para todas las personas, lo cual implica velar por un acceso efectivo a los servicios de parte de todas las mujeres en su diversidad.

Distribuir recursos y beneficios por igual, reconociendo y subsanando diferencias que pueden generar desigualdades, lo que exige una distribución justa y fundamentada de las oportunidades para las personas funcionarias.

Igualdad

Acciones para la vivencia del valor:



Respetar los Derechos Humanos de todas las personas, sin distinción alguna por edad, procedencia, sexo, etnia, orientación sexual, nivel educativo o cualquier otra condición.

Tratar a todas las personas con el mismo respeto, dignidad y valor, partiendo del reconocimiento de las diferencias como un factor positivo para garantizar a las personas el acceso a los derechos según sus necesidades específicas y no como fuente de discriminación.

Tomar conciencia y aplicar el principio de igualdad, se trata de una vivencia cotidiana que debe impulsarse en el nivel personal y en el colectivo institucional.

Sororidad

Acciones para la vivencia del valor:



Ser solidarias entre mujeres, reconociendo que más allá de las diferencias, la condición de género nos hace compartir experiencias de discriminación y subordinación por lo que las expresiones de empatía y acompañamiento mejoran la calidad de vida de todas.

Consolidar relaciones de igualdad entre las mujeres, partiendo de que todas las personas tenemos los mismos derechos, incluyendo un trato digno y respetuoso además de la garantía de gozar de las mismas oportunidades de acceso a recursos y toma de decisiones.

Establecer vínculos y alianzas entre las mujeres, se trata de identificar los temas y procesos en los que hay coincidencia para impulsar acciones comunes y además requiere del reconocimiento de los aportes y pensamientos de cada una desde sus saberes y experiencias.

Capítulo III. Compromisos Éticos

En este apartado se resaltan compromisos éticos referentes a diferentes tipos de población como, por ejemplo: funcionariado, personas usuarias, con el medio ambiente, entre otros.

Compromisos de las personas funcionarias

Los siguientes compromisos éticos se establecen con el propósito de alentar el libre desarrollo de conductas positivas y lograr una congruencia con el Marco Filosófico del INAMU y los Valores Institucionales, así como el fortalecimiento del carácter institucional para que las personas funcionarias asuman responsabilidades y obligaciones morales, en búsqueda del bien común y generación de valor público, se establecen los siguientes compromisos éticos enmarcados según los ámbitos dentro del comportamiento organizacional, a saber: ámbito entorno; ámbito personal y ámbito estructura.

Respecto al ámbito del entorno: se relaciona con los Valores institucionales del INAMU, que son fundamentales para mejorar la convivencia y facilitar un ambiente laboral agradable, que posibilite el desarrollo de las mejores capacidades, la excelencia en el desempeño y una vivencia plena de los mismos como funcionarias y funcionarios de la Institución.

En el marco del ámbito del entorno, se recomiendan las siguientes conductas positivas relacionadas con la comunicación asertiva y la información ⁶:

⁶ Los listados de conductas que se presentan, de aquí en adelante, no son exhaustivos.

Comunicación e información



- ✓ Usar un vocabulario correcto e inclusivo en todo momento.
- ✓ Responder las llamadas telefónicas y utilizar un lenguaje acorde con el tipo de comunicación.
- ✓ Usar de forma responsable y transparente la información para mantener y fortalecer la confianza que la sociedad costarricense ha depositado en la Institución.
- ✓ Garantizar al público en general, el derecho de acceder, libremente a la información de carácter público y velar que dicha información sea veraz, comprensible y oportuna.
- ✓ La información de carácter privado que se maneje por motivo del ejercicio de las funciones y que no está destinada al público en general, en ningún caso se utilizará en beneficio propio o de cualquier otra persona no idónea dentro y fuera de la Institución, de conformidad con las directrices y normativa correspondientes.
- ✓ La comunicación interna debe ser fluida, constante, comprensible y oportuna, para generar entendimiento, cooperación, consenso y evitar la desinformación.
- ✓ Velar porque la información de nuestra responsabilidad directa esté correcta, actualizada y oportunamente clasificada, así como por su custodia.
- ✓ Compartir la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias de la Institución para fomentar la cooperación y la relación de interacción e interdependencia para generar una atmósfera de confianza y transparencia.

- ✓ Consultar y aplicar las directrices que establezca la Institución sobre la comunicación de la información interna y externa en nuestra labor diaria.
- ✓ Mantener ordenada, actualizada y archivada en los medios electrónicos institucionales, la información que sea de nuestra responsabilidad directa.
- ✓ Divulgar e informar sobre el presente Manual de Ética y Valores del INAMU.

En cuanto a las relaciones personales entre el funcionariado, las actitudes apropiadas serían:

Relaciones entre las personas funcionarias



- ✓ Mantener una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa con el funcionariado, evitando acciones u omisiones que lesionen su prestigio o su salud física y emocional.
- ✓ Rechazar y no incurrir en acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de las personas.
- ✓ Mostrar tolerancia hacia las ideas de los demás, disintiendo en todo caso con respeto.
- ✓ Respetar la vida privada de todas las personas que laboran en la Institución.
- ✓ Respetar el ámbito de acción y responsabilidad de nuestros compañeros y compañeras.
- ✓ Mantener una presentación personal acorde con las exigencias y características del puesto que desempeñamos y de la Institución que se representa.

- ✓ Trabajar en equipo mostrando lealtad y respeto hacia sus integrantes.
- ✓ Aplicar una comunicación asertiva (directa, respetuosa, cordial y propositiva).
- ✓ Demostrar una actitud proactiva para identificar problemas, necesidades, riesgos en el quehacer diario y buscar soluciones.
- ✓ Contribuir de la mejor manera posible con las responsabilidades y posibilidades que se tengan en mantener limpios, protegidos y ordenados el lugar y los instrumentos de trabajo y otras áreas físicas relacionadas (servicios sanitarios, soda-comedor, áreas verdes, parqueo, entre otros).

Otras conductas necesarias para no incurrir en conflictos de interés son, entre otras, las siguientes:

Conflicto de intereses



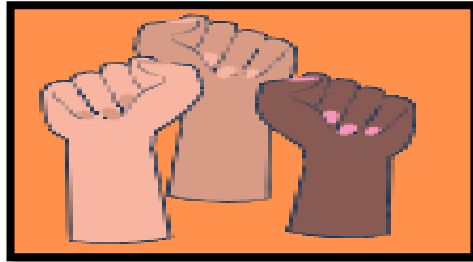
- ✓ Evitar cualquier posibilidad real o potencial de obtener un beneficio de manera ilegítima sea personal, para personas allegadas o para una tercera persona como resultado de las funciones, cargo o competencia.
- ✓ Ejercer un compromiso para que prevalezca el interés público sobre cualquier situación y que no haya duda razonable sobre la integridad, transparencia y responsabilidad con que se actúa.
- ✓ Cuando se presenten vínculos profesionales, familiares o económicos, con alguna de las partes que pudiere representar un beneficio personal e incidir en la legitimidad, comunicar a tiempo y por escrito al nivel jerárquico inmediato.

- ✓ No involucrarse en actividades o situaciones donde los intereses individuales interfieran con los de la Institución.
- ✓ Desempeñar la función en nombre de la Institución, sin prestar asistencia técnica o consultoría de ninguna especie a personas proveedoras, clientes(as), personas prestadoras de servicios actuales de la Institución o a aquellas personas que estén en proceso de ingreso o participando de licitaciones, excepto cuando se posea autorización formal de las respectivas jerarquías superiores.
- ✓ Comunicar a la jefatura inmediata o superior respectiva cualquier situación que represente un potencial conflicto de interés.
- ✓ Adoptar e implementar mejores prácticas y procesos para evitar la corrupción y prevenir cualquier conflicto de interés.
- ✓ No guardar silencio ante situaciones de corrupción que sean de mi conocimiento, por el contrario, actuar diligentemente para activar los mecanismos de investigación que corresponden.
- ✓ Proteger nuestra independencia y evitar cualquier posible conflicto de intereses, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del funcionario o funcionaria.
- ✓ Utilizar la información recibida en el desempeño de nuestras labores únicamente para el buen ejercicio de nuestras funciones, sin divulgar información que no corresponde a otras personas u organizaciones.
- ✓ En el ejercicio de nuestras funciones, no adelantar criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite, si esto contraviene el debido proceso o vulnera el derecho a la confidencialidad.
- ✓ Actuar con neutralidad, como garantía de independencia frente a las influencias que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo de nuestras responsabilidades.

Respecto al ámbito personal: se refiere a los valores institucionales que se comparten para lograr la satisfacción de las personas usuarias y el personal de la Institución.

Dentro de este ámbito, algunas acciones positivas son las siguientes:

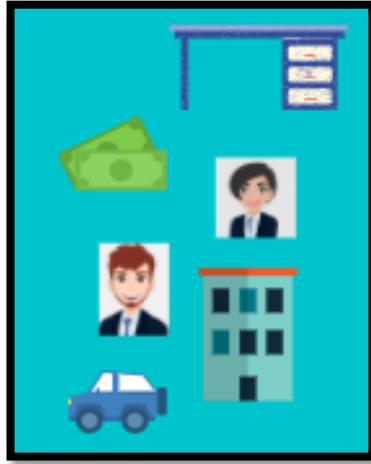
Desempeño laboral



- ✓ Cumplir con las funciones asignadas y deberes con competencia, laboriosidad, enfoque de género y de Derechos Humanos y fidelidad hacia la Institución.
- ✓ Empeño constante por actualizarse y procurar los más altos desempeños y las mejoras prácticas.
- ✓ Ser puntual y cumplir con el horario establecido, así como acudir en forma puntual a reuniones, capacitaciones u otras convocatorias asignadas.
- ✓ Ser constante y diligente en la ejecución de las labores sin distracciones innecesarias.
- ✓ Disciplina en el cumplimiento de los tiempos de descanso asignados para refrigerios y alimentación durante la jornada laboral.
- ✓ Abstenerse de utilizar tiempo laboral para la realización de actividades de índole personal, así como interrumpir las labores de otras compañeras o compañeros, con acciones indebidas e inoportunas que alteran el buen rendimiento del equipo de trabajo.

En cuanto a la utilización de los recursos del INAMU, algunas acciones positivas a considerar son:

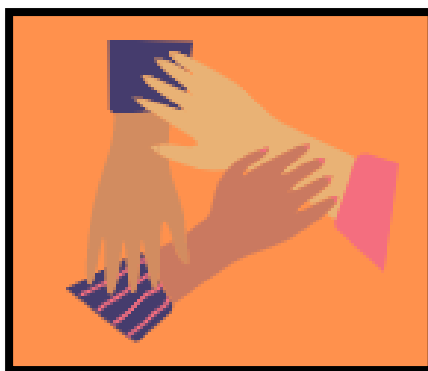
Utilización adecuada de los recursos institucionales



- ✓ Hacer uso correcto y eficiente de los recursos institucionales (mobiliario, equipos, medios de transporte, sistemas de información y comunicación, propiedad intelectual, dineros, infraestructura, entre otros) donde prive el beneficio e interés institucional y no para sí misma(o) o para otra persona de manera sostenible y con responsabilidad ambiental.
- ✓ Utilización, registro y administración adecuada y racional de los recursos y bienes puestos a su disposición, evitando todo derroche, abuso o uso con fines distintos.
- ✓ Uso correcto de carné, gafete o credencial, papelería, demás bienes y nunca valerse del cargo, función, actividad, posición o influencia para obtener beneficios o ventajas para sí o para otra persona.
- ✓ Preservar los equipos y el software institucionales, implementando las medidas técnicas y de seguridad para el uso y control de esos activos que ha emitido la Institución.
- ✓ La contratación, uso y disposición de recursos materiales y tecnológicos se hará con un enfoque de sostenibilidad y protección del ambiente.
- ✓ Potenciar los medios de comunicación electrónicos para el cumplimiento de los fines laborales evitando su uso para asuntos de índole personal.

Cuando brindamos servicios y atención a las personas usuarias, es necesario tener siempre presente las siguientes consideraciones para el trato de las mismas:

Enfoque a la persona usuaria

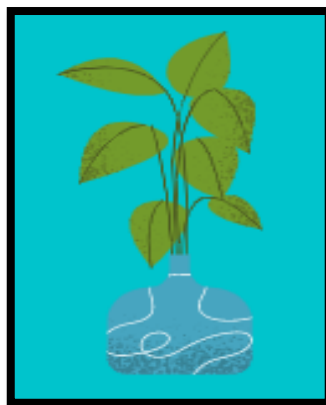


- ✓ Brindar una atención y servicio teniendo siempre presentes los Valores del INAMU: Compromiso, Respeto, Equidad, Sororidad e Igualdad.
- ✓ Proporcionar servicios y productos de calidad, en respuesta a los requerimientos y necesidades de las personas usuarias.
- ✓ Brindar atención exclusiva a la persona usuaria ejerciendo una escucha activa para que logre percibir respeto y compromiso en el servicio que solicita.
- ✓ Utilizar el lenguaje formal para comunicarse con las personas usuarias, que comprende los siguientes aspectos: a) comunicación en tercera persona (usted, cuando la situación lo amerite, por ejemplo, en un primer contacto), b) pronunciación correcta de las palabras y que estas sean sencillas y concisas (evitar palabras complicadas, muy técnicas o ambiguas); c) emplear un vocabulario amplio y adecuado a la situación (omitir jergas, muletillas, modismos, vulgarismos, diminutivos y redundancias).
- ✓ No decir frases afectuosas a la persona usuaria.
- ✓ Hablar en un tono de voz moderado, audible y establecer contacto visual con la persona usuaria mientras le atiende.
- ✓ Tener una postura corporal que demuestre interés en lo que la persona usuaria le está manifestando.

- ✓ Los movimientos del cuerpo y las expresiones de la cara deben estar acordes a la comunicación verbal para que la fortalezca y a su vez, que transmita empatía y compromiso hacia la persona usuaria.
- ✓ Mantener la calma aún en una situación incómoda con la persona usuaria que podría provocarle enojo o perder la paciencia y por lo tanto poner en riesgo el trato respetuoso y amable que siempre se debe brindar.
- ✓ Si es posible, utilice el nombre completo de la persona usuaria.
- ✓ Omitir juicios de valor y expresiones subjetivas, como: a) opino, b) creo, c) pienso, considero; entre otras.
- ✓ Aplicar protocolos de conducta para expresar respeto a la persona usuaria.
- ✓ En caso de brindar atención a personas conocidas, el trato debe ser igual al de toda persona usuaria sin distingo alguno.
- ✓ La atención que se brinde a familiares, personas amigas o conocidas debe ser igual a la que se presta a todas las personas usuarias, sin distingo alguno.
- ✓ No comer o masticar goma de mascar mientras se atiende a la persona usuaria.
- ✓ No distraerse o conversar con alguien (personalmente o por teléfono) de temas ajenos a la solicitud de la persona usuaria mientras le atiende.

En relación con el medio ambiente del INAMU, se presentan los siguientes lineamientos:

Compromiso con el medio ambiente institucional



- ✓ Enfocar esfuerzos en la búsqueda de buenas prácticas relacionadas con el cuidado del medio ambiente, en el marco de la Política ambiental institucional.
- ✓ Mantener las buenas prácticas y técnicas coordinadas por la Comisión Ambiental Institucional y promover su aplicación por parte de todo el funcionariado. Entre ellas: la difusión de cápsulas informativas; la rotulación preventiva sobre el uso correcto del recurso hídrico y el energético y el mantenimiento y uso de los “Puntos verdes” dispuestos para el reciclaje de los residuos sólidos valorizables.
- ✓ Participación continúa en capacitaciones que permitan tener un conocimiento actualizado sobre el tema.

Respecto al ámbito de la estructura institucional: la estructura constituye el marco organizacional, en el cual los Valores del INAMU se vivencian para lograr un óptimo funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En relación con ámbito de la estructura del INAMU, existe normativa que se debe observar como persona funcionaria pública:

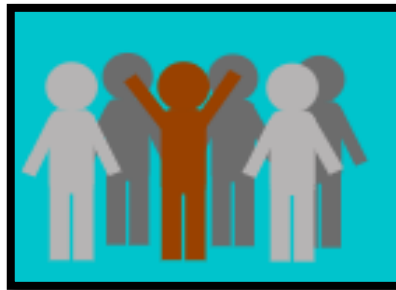
Cumplimiento y respeto de las leyes de Costa Rica, la normativa institucional y el Marco Filosófico Institucional



- ✓ Dar por conocidas las leyes de Costa Rica de acatamiento para la ciudadanía y para el sector público, así como a la normativa legal institucional del INAMU, para que sean respetadas.
- ✓ Conocer y aplicar el Marco Filosófico Institucional, que comprende lo siguiente: Valor Público, Misión, Visión y Valores Institucionales.
- ✓ Conocer y cumplir los Manuales de Procedimientos Institucionales.
- ✓ Responder a la investidura inherente a las personas funcionarias públicas.

Para las personas funcionarias públicas que ejercen una jefatura, que tienen una posición de coordinación o similar, además de los compromisos establecidos para las personas funcionarias, se recomienda hacer propios los siguientes compromisos:

Compromisos de las jefaturas



- ✓ Ser referentes de comportamientos coherentes con el Marco Filosófico Institucional en el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Promover un ambiente laboral ético, al respaldar al personal bajo su cargo con liderazgo transformador.
- ✓ Valorar y reconocer el desempeño, logros, méritos, así como la observancia del marco y conducta ética del personal bajo su cargo.
- ✓ Fomentar las prácticas de empoderamiento de las personas funcionarias bajo su cargo para que fortalezcan sus capacidades, confianza, visión y protagonismo.

Para las Direcciones Institucionales del INAMU, los compromisos propuestos son los siguientes:

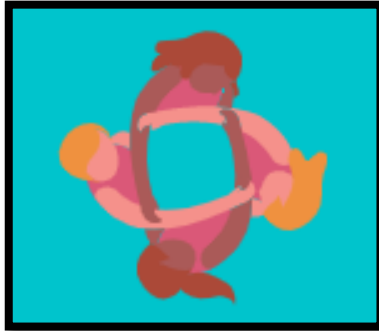
Compromisos de las Direcciones Institucionales



- ✓ Consolidar y promover la gestión ética como instrumento primordial para el logro de la excelencia, las mejores prácticas y un ejercicio profesional apegado al marco de legalidad y garante del cumplimiento de las políticas, objetivos e instrumentos programáticos institucionales.
- ✓ Velar por el cumplimiento en todo el quehacer institucional del Marco Ético y Filosófico.
- ✓ Conocer nuevas tendencias e innovaciones en sus respectivos ámbitos de acción, en procura de fortalecer la calidad y excelencia en los procesos laborales y los servicios que brinda la Institución.
- ✓ Velar por mantener un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, donde se promueva el liderazgo y el mejoramiento integral de las personas funcionarias, el trabajo en equipo institucional, la formación ética permanente, el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.
- ✓ Promover que el reclutamiento, selección de personal y proceso de inducción, incorpore la valoración en materia ética.

Para la Junta Directiva de la Institución, se plantean los siguientes compromisos:

Compromisos de la Junta Directiva del INAMU



- ✓ Potenciar una cultura organizacional fundamentada en la ética que coadyuve a la consolidación del Marco Filosófico Institucional.
- ✓ Procurar la transversalización de los Valores del INAMU en la toma de decisiones, acuerdos y lineamientos de la Institución.
- ✓ Tomar en consideración de manera oportuna las recomendaciones que emita la Comisión de Ética y Valores del INAMU (CEVI).
- ✓ Apoyar las acciones estratégicas planteadas por la CEVI.
- ✓ Fortalecimiento de las relaciones sinérgicas interinstitucionales y vínculos de colaboración, apoyo mutuo y complementariedad en el servicio para impulsar los Derechos Humanos de las mujeres y favorecer las condiciones de igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Capítulo IV. Pautas Éticas

Pautas éticas en las relaciones del INAMU con las distintas instancias del entorno externo con quienes interactúa, como lo son las instituciones públicas, las organizaciones sociales y políticas, de mujeres y mixtas y la sociedad civil en general.

Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones públicas:

Las personas funcionarias del INAMU mantendrán relaciones interpersonales con el funcionariado de otras instituciones, basadas en el **respeto**, que incluye un trato afable y asertivo que garantice los derechos de las personas. Asimismo, en las gestiones y

proyectos interinstitucionales que tengan participación, asumirán absoluto **compromiso** con el fin de lograr los objetivos particulares del INAMU en su papel de ente rector en materia de los Derechos de las mujeres, así como los específicos compartidos de forma que la suma de éstos garantice la consecución del objetivo general, respetando las características o particularidades institucionales.

Pautas éticas para las relaciones con la sociedad civil:

El funcionariado del INAMU respetará la dignidad humana como un valor innato de toda persona y en específico los Derechos Humanos de las mujeres que se derivan de este valor. Por cuanto, se atenderá tanto a las personas usuarias del INAMU como a la sociedad civil en general en **igualdad** de derechos, sin ningún tipo de discriminación basada en condición social, económica, procedencia, etnia, orientación sexual, discapacidad, cultura, ideologías, entre otras. Asimismo, se brindará un trato fundamentado en la **igualdad** de derechos, de la cual se desprende el concepto de **equidad** que implica justicia social mediante el reconocimiento de la diversidad de los seres humanos y el respeto a sus diferencias y condiciones personales.

Pautas éticas para las relaciones con las organizaciones:

En las organizaciones políticas y sociales, de mujeres y mixtas que tienen relación con la Institución, como son el Foro de Mujeres del INAMU, el Foro Nacional de Mujeres Afrodescendientes, el Foro Nacional de Mujeres Indígenas y las diversas organizaciones como partidos políticos, asociaciones, sindicatos y asociaciones de mujeres entre otras; se promoverá el valor de la **sororidad** que apela a las mujeres en su diversidad a unirse, apoyarse y formar alianzas para su empoderamiento personal y colectivo e incidencia en la sociedad civil y en el Estado.

De igual forma se promoverá el principio de **igualdad de género** y no discriminación para que sea el fundamento en el accionar de sus integrantes y de la organización, en la consolidación de un ambiente organizacional donde priven las relaciones de equipo, basadas en el apoyo recíproco y que se generen acciones afirmativas para los grupos de mujeres mayormente vulnerables.

La interacción entre el INAMU y las organizaciones se enmarcará en las atribuciones de cada instancia, en la consulta de las necesidades de las mujeres, en el respeto mutuo a las diferencias y la diversidad, en la colaboración y la sinergia en el trabajo para el logro de los objetivos comunes.

Pautas éticas para las relaciones entre las personas funcionarias del INAMU:

Para establecer un ambiente laboral óptimo en el INAMU que perdure en el tiempo, es necesario que el funcionariado haga efectivos los principios y valores institucionales del Marco Filosófico Institucional. Por convicción, se debe tener la certeza que el **respeto** de los derechos de las personas es fundamental para el buen desarrollo de las relaciones sociales. El **compromiso** al Valor Público, a la Misión, la Visión y los Valores del INAMU, son los factores esenciales en la seguridad organizacional y operacional de la Institución e indispensables para la consolidación de una buena imagen de ésta, tanto a lo interno como a lo externo.

Así mismo, la **igualdad** de condiciones y de oportunidades son importantes incentivos para el buen desempeño de las personas funcionarias; la **equidad** que garantiza la individualidad de las personas y sus particularidades y la **sororidad** que implica las alianzas entre mujeres para el desarrollo mutuo y la construcción de relaciones solidarias con compañeros para el logro de metas en relación con el quehacer institucional que centra su atención principalmente en los derechos de las mujeres.

Por cuanto, el Marco Filosófico Institucional contemplados en este Manual, serán la guía para el trato y comportamiento diario del funcionariado del INAMU.

Capítulo V. Aplicación del Manual de Ética y Valores del INAMU

El Manual de Ética y Valores del INAMU es una herramienta que busca fomentar los principios y valores del comportamiento de las personas funcionarias en el desempeño de sus funciones y puestos, para el logro de los objetivos y una sana convivencia institucional, por lo tanto, para su conocimiento y ejecución, la Institución debe realizar las siguientes acciones:

- ✔ Este Manual constituye una herramienta útil y un referente para el quehacer institucional en la vivencia cotidiana y aplicación de los valores institucionales.
- ✔ Este Manual es una guía para orientar al personal para que aplique el Marco Filosófico Institucional, ya que existe la normativa para la regulación de las faltas en las que las personas funcionarias puedan incurrir.
- ✔ La CEVI en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos deberán desarrollar un proceso de difusión y concientización del presente Manual, a todas las personas funcionarias de manera que sea un referente en los procesos de inducción y capacitación permanente de la Institución.
- ✔ La CEVI dentro de sus funciones, debe promover y divulgar el Manual de Ética y Valores del INAMU tanto a lo interno como a lo externo de la Institución.
- ✔ El funcionariado por su parte deberá asumir el compromiso de conocer y aplicar, en todos sus alcances, los lineamientos contenidos en este Manual.

Fuentes bibliográficas

Concepto de Misión y Visión (2020). Recuperado de: <https://concepto.de/mision-y-vision/#ixzz6TYXW39hl>

Comisión Nacional de Ética y Valores (2018). Los Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética.

Comisión Nacional de Ética y Valores (2021). Manual para la Elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense.

Dirección Nacional de Desarrollo Comunal de la Comunidad. DINADECO (2015).

Código de Ética y Conducta Institucional. Recuperado de:

<http://www.dinadeco.go.cr/sitio/ms/1%20Quienes%20Somos/1.1%20Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20Institucional/1.1.4%20Valores%20Institucionales/CODIGO%20DE%20ETICA%20INSTITUCIONAL%20FINAL.pdf>

Instituto Nacional de Aprendizaje. INA (2018). Manual de Ética y Conducta.

Recuperado de:

https://www.ina.ac.cr/AcercaINA/Documentos%20compartidos/Reglamentos/06-manual_etica_conducta_ina_2019.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres (2018). Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Ética y Valores del Instituto Nacional de las Mujeres fue aprobado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria, Acta No.07, celebrada el 09 de abril del 2018. Publicado en el periódico La Gaceta No. 97, el 1 junio de 2018.

Instituto Nacional de las Mujeres (2019). Manual de Atención a la Persona Usuaría y sus Protocolo. -1ed- San José: INAMU.

Lagarde y de los Ríos M. (2009). La Política Feminista de la Sororidad.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019). Código de Ética Institucional.

Recuperado de:

http://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/lineamientos-circulares-directrices-politicas%20internas/codigo_etica_mtss.pdf

Monge N, I. (2021). Las Funcionarias y Funcionarios del INAMU Somos Parte de un Entramado Social con una Misión a Desarrollar en el Estado con Fines Transcendentes del Bien Común.

Registro Nacional (2015). Manual de Buenas Prácticas. Recuperado de:

<http://www.rnpdigital.com/Institucion/Documentos/Manual%20Buenas%20Practicas%20RNP.pdf>

Carlos Barquero Trigueros, Coordinador del Departamento de Proveduría.—1 vez.—(IN2023709584).