

LINEAMIENTOS DE ÉTICA Y CONDUCTA INSTITUCIONAL PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Contenido

CAPÍTULO I:	3
PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	5
1.1 Proceso de elaboración de los Lineamientos de Ética y Conducta	5
1.2 Naturaleza ética de los Códigos de Ética y Conducta	7
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL	8
2.1 Misión Institucional	8
2.2 Visión Institucional	8
CAPÍTULO III: NOCIONES BÁSICAS O FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	9
3.1 Ética	9
3.2 Ética pública	10
3.3 Gestión ética en la función pública	10
3.4 Valores	11
CAPÍTULO IV: DECLARACIÓN DE VALORES COMPARTIDOS	11
4.1 Compromiso	11
4.2. Integridad	11
4.3. Excelencia	12
4.4. Innovación	12
4.5. Conciencia ambiental	12
CAPÍTULO V: ACCIONES CONGRUENTES	12
5.1 Organización y Ejecución del Trabajo	12
5.2 Atención de las personas usuarias	14
5.3 Relaciones con las demás personas funcionarias de la institución	16
5.4 Uso de los Recursos de la Institución	17
5.5 Prevención de la corrupción	18
CAPÍTULO VI: COMPROMISOS ÉTICOS	20
6.1 Compromisos de las personas funcionarias de la Procuraduría General de la República respecto de los siguientes temas:	20
6.2 Compromisos específicos de los y las Jerarcas, de los cargos de Dirección y Jefaturas de la Institución:	23
6.3- Compromisos institucionales:	24
CAPÍTULO VII: PAUTAS PARA LAS RELACIONES	26
CAPÍTULO VIII: APLICACIÓN EN EL QUEHACER INSTITUCIONAL	26

CAPÍTULO I:

PRESENTACIÓN

La Procuraduría General de la República presenta los siguientes lineamientos de ética y conducta institucional, como guía de orientación de nuestro desempeño institucional y de la ética en las relaciones entre nuestro personal y con el resto de la organización pública y la sociedad, en general.

Este documento es producto de las ideas e iniciativas de nuestros compañeros y compañeras y su objeto es que, por su redacción en un lenguaje sencillo, sin tecnicismos de ningún tipo, menos jurídicos, se facilite su comprensión y aplicación.

Este instrumento tiene como finalidad el ser una guía para el desarrollo de nuestras labores diarias, así como de la toma de decisiones de la jerarquía. Es un complemento a las normas a las que estamos afectos en la función pública y que nos obligan a orientar nuestras gestiones hacia la satisfacción del interés público por encima de los intereses privados. De ningún modo puede ser interpretado como un medio de sanción o coerción.

Tal como está ínsito en nuestro proceso de planificación estratégica, el que nuestra cultura organizacional esté basada y desarrollada en principios y valores, nos permite tener un mejor ambiente de trabajo y, consecuentemente, ofrecer un óptimo servicio público.

Es por lo anterior que les invito a que toda acción o gestión que realicemos en el ejercicio de nuestras funciones esté basada en los valores que, en el proceso de

planificación, decidimos que nos representan; a saber: compromiso, integridad, excelencia, innovación y conciencia ambiental para que la Procuraduría continúe siendo una institución sólida y prestigiosa, como lo ha sido a través de los años.

Concluyo agradeciendo a todas aquellas personas que realizaron valiosos aportes para la elaboración de estos lineamientos.

Magda Inés Rojas Chaves
Procuradora General Adjunta

INTRODUCCIÓN

1.1 Proceso de elaboración de los Lineamientos de Ética y Conducta

El Decreto Ejecutivo N° 23944-J-C del 12 de diciembre del 1994 dispuso la conformación de las Comisiones Institucionales de Valores en cada ministerio e institución pertenecientes al Poder Ejecutivo, con la finalidad de que éstas se conviertan en los brazos ejecutores de la Comisión Nacional de Ética y Valores –CNEV-, para la promoción, formación y fortalecimiento de la ética en cada una sus instituciones.

En cumplimiento de lo establecido en la norma supra señalada, en el mes de julio del año 2018, se conformó la Comisión Institucional de Ética y Valores de la Procuraduría General de la República.

Conscientes de que existe un acuerdo generalizado, en relación con que toda organización debe contar con un Código de Ética y Conducta, principalmente, las instituciones públicas, la comisión institucional se dio a la tarea de elaborar los lineamientos para nuestra Institución, con la asesoría y guía de la -CNEV-.

El proceso de elaboración de los lineamientos inició en el año 2019, con el Diagnóstico de Oportunidad Ética, en el que se contó con la participación de 107 funcionarios y funcionarias de la Institución, que permitió tener una mejor visión de la realidad institucional en relación con la ética e identificar los valores que nos representan.

Dicho instrumento está diseñado en dos fases: el Diagnóstico casuístico y el Diagnóstico de opinión y percepción ética. La primera de ellas se realizó durante los meses de marzo y mayo del 2019 y correspondió a una consulta a diferentes dependencias de la Institución de los tres años anteriores (2016-2018) respecto del

comportamiento humano, tales como el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos, la Dirección de Desarrollo Institucional y la Asesoría Legal; y la segunda, consistió en la aplicación de una encuesta de opinión y percepción que fue enviada a todo el personal a finales del mes de setiembre del 2019.

Durante los años 2020-2021, el trabajo que se venía realizando se vio disminuido debido a la emergencia nacional con la COVID-19.

No obstante lo anterior, en medio de la emergencia, a finales del año 2020, se conformó la Comisión de Trabajo con carácter multidisciplinario nombrada para liderar y asesorar el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI 2022-2026), desarrollado bajo la coordinación de los Despachos, en el que, adicionalmente, se contó con la participación de un grupo de funcionarios y funcionarias que por decisión propia, colaboraron aportando sus ideas y opiniones, así como de los Directores y Jefaturas de Departamento. Dicho proceso concluyó en diciembre de 2021 y permitió, entre otros, revisar los valores que habían sido definidos en el Diagnóstico de opinión y percepción ética efectuado en el 2019.

Importante rescatar que, en el mes de abril de 2021 la CNEV emitió el *"Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el sector público costarricense"*, en el cual se señala la forma en que se elaboran estos instrumentos y, en el que enfatiza la necesidad de que sean a partir de procesos consultivos y participativos.

Por lo anterior, durante el año 2021 la Comisión Institucional de Ética y Valores de la Procuraduría General de la República invitó a varios funcionarios y funcionarias de la Institución de todos los niveles jerárquicos, a realizar sus aportes, principalmente, para definir las acciones congruentes-ejemplos de la práctica de valores en nuestro quehacer diario y a trabajar, de forma constante, en la definición de los compromisos éticos de la Institución en relación con la forma en la que se trabaja y presta el servicio,

así como sobre las pautas para las relaciones que refieren a aquellos enunciados básicos sobre la forma en que la Institución y sus personas funcionarias deberán comportarse con grupos de interés vinculados con sus funciones.

1.2 Naturaleza ética de los Códigos de Ética y Conducta

Los Códigos de Ética y Conducta, como parte del marco ético de una organización, son documentos orientadores de la conducta de las personas trabajadoras, basados en un conjunto de valores y conductas que ejemplifican su puesta en práctica. Es importante señalar que no tienen estructura jurídica (articulado) ni incorporan sanciones (León Hernández, 2019).

En este mismo sentido, García Marzá señala que “los códigos éticos no constituyen un conjunto de normas, mandatos y prohibiciones, dirigidas a definir qué comportamientos son adecuados o deseables, sino un conjunto de valores que guía la conducta y nos orienta en la toma de decisiones” (García Marzá, 2004, pág. 251).

Si bien en muchas organizaciones se han elaborado erróneamente códigos disciplinarios o reglamentos bajo el nombre de “código de ética”, esto se debe a que la palabra “código” se asocia generalmente con normas legales, cuando en realidad puede utilizarse para normas o preceptos sobre cualquier materia, como la ética, por ejemplo (Real Academia Española, 2014).

Adicionalmente, se ha copiado la estructura de los códigos deontológicos de los colegios profesionales, a los que genéricamente se les ha llamado “de ética” (ampliando la confusión), pero hay que recordar que “una deontología profesional y su correspondiente código deontológico se aproximan más al derecho que a la ética” (Martínez Navarro, 2010, pág. 43).

Mientras que un código deontológico señala la sanción por el incumplimiento de deberes, el énfasis de un Código de Ética y Conducta es explicar por qué es importante cumplirlos (el fin que se persigue por medio de ellos).

Para escapar a la confusión que genera la palabra código, algunas instituciones han optado por denominar a su código como Manual de Valores Compartidos, Manual de Principios Éticos, entre otras formulaciones similares. Es importante aclarar que estos nombres son tan válidos como lo es el de Código de Ética y Conducta, siempre y cuando el contenido se adapte a los lineamientos aquí establecidos. (Comisión Nacional de Ética y Valores, 2021, pp 4-5)

De esa forma se tiene que los presentes lineamientos de ética y conducta institucional constituyen un instrumento ético y no de orden disciplinario.

CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL

2.1 Misión Institucional

Somos el órgano de la Administración Pública que desarrolla funciones jurídicas en materia asesora, consultiva, litigiosa, notarial, investigadora, informativa y preventiva para la defensa del Estado de Derecho, resguardar los intereses del Estado, proteger el medio ambiente, promover la probidad en el ejercicio de la función pública, garantizar la seguridad jurídica y el respeto al principio de legalidad, en pro del buen y eficiente funcionamiento de la Administración Pública y en beneficio de la sociedad costarricense.

2.2 Visión Institucional

Ser una institución generadora de valor público, inclusiva, paritaria, innovadora, con sensibilidad ambiental, que ejecute sus funciones con eficiencia, excelencia, probidad y transparencia, en resguardo del interés público. Aspiramos a tener asiento constitucional, coadyuvar al mejoramiento de la gestión pública y la modernización del Estado y posicionarnos en la colectividad como un órgano indispensable en la institucionalidad del país.

CAPÍTULO III: NOCIONES BÁSICAS O FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

En el presente apartado se compilan los principales conceptos que las personas trabajadoras de la Procuraduría General de la República deben conocer para interpretar de forma adecuada estos lineamientos de Ética y Conducta institucional:

3.1 Ética

Es necesario indicar que la ética, como disciplina, es distinta al derecho y a la deontología (aunque pueden ser complementarias). Si bien la diferenciación parece obvia, en la práctica suele darse una falsa homologación o confusión entre algunas de éstas.

Lo propio de la ética, su objeto material, son los actos humanos. Al igual que las otras disciplinas señaladas, busca orientarlas hacia unos fines determinados, pero sus medios son distintos. Mientras el derecho y la deontología recurren a la coerción heterónoma, la ética se sustenta en el convencimiento racional autónomo. Es decir, tanto las leyes como los códigos deontológicos exponen deberes que han de cumplirse (sí o sí), caso contrario la persona se atiene a sanciones, reprimendas o castigos; mientras que la ética expone también deberes, pero busca convencer a la persona (sin recurrir a puniciones), sobre la importancia de comprometerse con esos deberes.

En resumen, podemos entender la ética como la orientación racional de la conducta (toma de decisiones razonadas), y en el caso del sector público, esa orientación va dirigida por el servicio que se ha de prestar a la ciudadanía. (Comisión Nacional de Ética y Valores, 2021, p2).

3.2 Ética pública

Conjunto de normas, principios, valores y deberes, que rigen las relaciones entre los servidores públicos y los administrados, para garantizar el interés público, que es el fin último del ejercicio de la función pública.

3.3 Gestión ética en la función pública

La gestión ética se puede entender “como una estrategia de dirección de los recursos humanos a partir de la ética y de los valores, lo que permite el alineamiento de la organización hacia el logro de sus fines u objetivos sin descuidar a las personas que la integran” (León Hernández, 2014, pág. 23).

Constituye una actuación autorregulada que demanda la participación de todas las personas funcionarias y contribuye a la toma de decisiones, a la aplicación desde la convicción de los principios y los valores que corresponden en el desempeño de la función pública, a la consolidación de la misión y visión, a ajustar los planes estratégicos y las estructuras organizacionales hacia el logro de los objetivos y a asumir sus responsabilidades frente a los públicos de interés. (Comisión Nacional de Ética y Valores, 2018).

El proceso contempla las siguientes etapas: Posicionamiento, Diagnóstico y definición del marco ético, Comunicación, Alineamiento y Evaluación.

En consecuencia, con lo anterior, la elaboración de los presentes lineamientos de Ética y Conducta, forma parte del proceso de diagnóstico y definición del marco ético.

3.4 Valores

Desde la ética, los valores son cualidades estructurales que se le atribuyen a los actos humanos al ser evaluados en situaciones concretas (Frondizi, 2012). Su importancia deriva de que generan efectos deseados y, por tanto, se convierten en “orientaciones generales que guían nuestra conducta en una dirección o en otra” (García Marzá, 2004, pág. 86). En otras palabras, pueden entenderse como “normas prácticas [que] se ordenan en sistemas e inspiran y orientan los comportamientos individuales y sociales” (Blázquez, Devesa, & Cano, 2002, pág. 544). (Comisión Nacional de Ética y Valores, 2021, p4)

CAPÍTULO IV: DECLARACIÓN DE VALORES COMPARTIDOS

Como ya se indicó, la Comisión que se constituyó para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2022-2026 trabajó en el marco filosófico, revisando entre otros puntos los valores. En el análisis realizado por esta Comisión y por la Comisión de Valores se previó que los valores respondieran a tres ejes de selección: el laboral (fines de la organización), el social o ciudadano (la comunidad) y el humano que busca considerar la integralidad de la persona trabajadora y, además, velar por una sana convivencia en la Institución.

A continuación, se especifican los valores institucionales con su respectiva definición:

4.1 Compromiso

Sentimiento de pertenencia y lealtad, con vocación de servicio orientada a cumplir la misión para alcanzar la satisfacción del interés público.

4.2. Integridad

Conducta con alto estándar de ética pública y probidad en el ejercicio de las funciones asignadas.

4.3. Excelencia

Ejecutar nuestras labores con eficiencia, eficacia para garantizar la satisfacción del interés público.

4.4. Innovación

Capacidad de generar valor público, mediante nuevas formas y procesos, para cumplir nuestras funciones.

4.5. Conciencia ambiental

Prácticas institucionales amigables con el ambiente, para su protección, conservación y mejora.

CAPÍTULO V: ACCIONES CONGRUENTES

A continuación, se señala una serie de acciones que buscan clarificar los valores en conductas concretas, con las que las personas servidoras de la institución se puedan identificar en su quehacer diario.

Las acciones congruentes se clasificaron en las siguientes categorías: organización y ejecución del trabajo, atención de las personas usuarias, relaciones con las demás personas funcionarias de la institución, uso de los recursos institucionales y prevención de la corrupción.

5.1 Organización y Ejecución del Trabajo

Objetivo:

Alcanzar un mejor desempeño laboral al organizar y ejecutar de forma efectiva las tareas encomendadas.

Valores que se aplican:

- Compromiso
- Integridad
- Excelencia
- Innovación
- Conciencia ambiental

Acciones con las que se demuestran esos valores:

- Laborar los días y horas que establezca el Reglamento Autónomo de Servicios y hacerlo durante todo el tiempo que el buen servicio lo requiera.
- Planificar bien las tareas diarias, apoyados en las herramientas que ofrece la institución.
- Cumplir con las funciones asignadas, a fin de lograr los objetivos institucionales y la satisfacción del interés público.
- Realizar las tareas encomendadas en procura de la excelencia, sin interponer los intereses personales.
- Interiorizar respecto a la importancia y el aporte de nuestra labor para el logro de los objetivos y metas institucionales.
- Propiciar la interacción del equipo de trabajo para el establecimiento de nuevas estrategias para el logro de los objetivos institucionales.
- Entregar todo informe solicitado en tiempo y forma.
- Proponer ideas que generen cambios y mejoras en los procesos de trabajo.
- Asumir con diligencia, dedicación y esfuerzo las funciones encomendadas.

- Mantener una actualización constante respecto al quehacer institucional y estar dispuestos al aprendizaje diario.
- Idear y proponer métodos novedosos para mejorar la gestión institucional, aprovechando el conocimiento y experiencia de cada persona trabajadora.
- Mantener actualizada la información que nos corresponda en los sistemas informáticos.
- Asumir con responsabilidad los errores cometidos en la ejecución de las labores encomendadas y proponer alternativas de solución.
- Respetar la estructura organizacional aprobada, con la definición de las líneas jerárquicas.
- Mantener una actitud responsable y puntual en relación con la jornada laboral y los tiempos de alimentación.

Al iniciar el día ordena tu escritorio, revisa pendientes, subraya las gestiones prioritarias y comienza a trabajar en ellas



5.2 Atención de las personas usuarias

Objetivo:

Ofrecer una atención oportuna y de calidad a las personas usuarias de la institución.

Valores que se aplican:

- Compromiso
- Integridad
- Excelencia
- Innovación

Acciones con las que se demuestran esos valores:

- Mantener una actitud inclusiva sin discriminación por motivos de sexo, edad, raza, religión, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social o situación económica.
- Ofrecer atención adecuada a las personas usuarias que presenten algún tipo de discapacidad.
- Mantener una correcta presentación personal y aseo de la estación de trabajo.
- Atender de manera oportuna y respetuosa a todas las personas con las que nos relacionamos en el ejercicio de nuestras funciones.
- Conocer las labores que se realizan en las distintas Direcciones y Departamentos.
- Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución adecuada a las gestiones planteadas.
- Manifestar un espíritu de colaboración y servicio.
- Coordinar con la jefatura inmediata la implementación de procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que presta la institución.
- Asumir una actitud proactiva y diligente en la prestación del servicio público.

La calidad en el servicio a las personas usuarias es primordial, por lo que debemos hacer todo aquello que esté a nuestro alcance para fortalecerlo.



5.3 Relaciones con las demás personas funcionarias de la institución

Objetivo:

Mantener buenas relaciones con las demás personas funcionarias de la institución.

Valores que se aplican:

- Compromiso
- Integridad
- Excelencia
- Innovación

Acciones con las que se demuestran esos valores:

- Ofrecer un trato respetuoso, cordial y sin discriminación hacia las demás personas funcionarias la institución.
- Aprovechar las capacidades y habilidades de cada una de las personas funcionarias trabajando en equipo para lograr sinergia y acuerdos comunes para la consecución de objetivos y metas institucionales.
- Establecer una comunicación asertiva con las demás personas funcionarias de la institución.
- Respetar la opinión de las demás personas funcionarias de la institución con el fin de generar un buen ambiente laboral.
- Rechazar y no incurrir en actos de acoso sexual, laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de las personas.
- Compartir el conocimiento adquirido con el equipo de trabajo para mejorar el desempeño del equipo.
- Mantenerse al margen de la vida privada de los demás, siempre y cuando su ámbito no afecte negativamente el trabajo y la credibilidad en la institución.

- Proponer soluciones en equipo para solventar los problemas que se presenten en la organización.

Nuestro trabajo debe ser agradable y eficiente y que el esfuerzo en conjunto contribuya a poder alcanzar metas específicas. Para ello es importante la comunicación asertiva hacia todos los niveles jerárquicos, que entre todos hagamos de nuestro lugar de trabajo un ambiente de seguridad y cordialidad reconociendo las virtudes de las demás personas.



5.4 Uso de los Recursos de la Institución

Objetivo:

Utilizar los recursos públicos en apego a los principios de eficiencia, eficacia y legalidad.

Valores que se aplican para cuidar los recursos de la institución:

- Compromiso
- Integridad
- Excelencia
- Innovación
- Conciencia Ambiental

Acciones con las que se demuestran esos valores:

- Proteger y conservar los recursos puestos a nuestra disposición.
- Dar el mantenimiento oportuno a los equipos que lo requieran.

- Aplicar prácticas de gestión para disminuir nuestra huella ecológica, con acciones como, reciclaje y reutilización de desechos, ahorro energético, uso racional del recurso hídrico y uso prioritario del documento digital.
- Cuidar y llevar un control estricto sobre los activos que están bajo nuestra custodia.
- Hacer un uso eficiente de la flota vehicular, mediante la capacitación continua a los conductores en prácticas de manejo.
- Preservar los equipos y el software de propiedad institucional, implementando las medidas técnicas para el uso, control y actualización de esos activos, acatando la normativa vigente.
- Utilizar los equipos tecnológicos y materiales de la institución, únicamente, con fines laborales.

Los recursos públicos deben ser administrados con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.



5.5 Prevención de la corrupción

Objetivo

Generar una cultura de probidad en el ejercicio de la función pública.

Valores a aplicar para prevenir la corrupción en la institución:

- Compromiso
- Integridad
- Excelencia

- Innovación

Acciones con las que se demuestran esos valores:

- Priorizar el interés público sobre el interés privado.
- Actuar con probidad, honradez, objetividad, prudencia, buena fe, transparencia, apego a la legalidad, eficacia, eficiencia y economía en el desempeño de las funciones asignadas y en el uso de los recursos públicos.
- Fomentar los comportamientos, valores, principios y deberes éticos en el ejercicio de las funciones encomendadas.
- Rendir cuentas sobre las acciones que se realicen en el ejercicio de las funciones encomendadas.
- Rechazar todo obsequio o regalo que comprometa la objetividad o imparcialidad que debe privar en la función pública.
- Promover actividades de sensibilización y formación en materia de integridad.
- Utilizar los bienes de la institución únicamente para el ejercicio de las funciones asignadas.
- Evitar incurrir en conflictos de intereses.
- Propiciar mecanismos de atención a denuncias sobre posibles actos de corrupción a lo interno de la Institución.
- Evitar ser parte en manifestaciones y otros actos de carácter político electoral.
- Hacer un uso responsable y transparente de la información.

- Denunciar toda conducta, acción o actitud corrupta contraria a la moral, al orden jurídico y al interés público, de la que se tenga conocimiento en el ejercicio del cargo.

Las personas funcionarias de la Procuraduría General de la República debemos promover, privilegiar o gestionar única y exclusivamente, a favor del interés público.



CAPÍTULO VI: COMPROMISOS ÉTICOS

Se refieren a los compromisos específicos de la institución en relación con la forma en la que se trabaja y presta el servicio.

6.1 Compromisos de las personas funcionarias de la Procuraduría General de la República respecto de los siguientes temas:

6.1.a-Marco Institucional

- Conocer y aplicar el Marco Ético.
- Conocer y aplicar el Marco Filosófico institucional: misión, visión y valores.
- Conocer y cumplir las políticas institucionales.
- Conocer y cumplir los planes, procedimientos, directrices y manuales institucionales.

6.1.b-Relaciones entre los miembros de la organización (ambiente laboral sano)

- Tener buena relación con las compañeras y los compañeros de trabajo.
- Tener una comunicación fluida entre compañeras y compañeros.
- Escuchar con atención y valorar las opiniones de las demás personas.
- Evitar ser parte de comentarios no apropiados.

6.1.c- Desempeño laboral

- Demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de los deberes y las obligaciones.
- Desarrollar las labores tanto presenciales como en teletrabajo respetando la jornada laboral y la correcta prestación del servicio.
- Usar las herramientas de internet y correo electrónico sólo para fines laborales.
- Realizar las tareas encomendadas de manera oportuna, eficiente y eficaz para el logro de los objetivos institucionales.
- Ser puntual y cumplir con el horario establecido, sea éste de forma presencial o bajo modalidad de teletrabajo.
- Cumplir de la mejor manera posible con las labores que le competen.
- Proceder en el desempeño de las funciones públicas y en la vida privada, con honradez, rectitud, dignidad y decoro.
- Someter los actos y comportamientos al ordenamiento jurídico y rendir cuentas sobre éstos.
- Ejecutar en forma efectiva y eficiente las actividades y procesos que cada quién administra en su gestión diaria.

6.1.d- Utilización de los recursos institucionales

- Evitar la utilización ilegítima del cargo y la influencia derivada de éste, para obtener un provecho irregular.
- Hacer buen y correcto uso de los recursos públicos.
- Resguardar, proteger y tutelar los fondos y recursos públicos.

6.1.e- Prevención de los conflictos de intereses

- Orientar toda actuación a la satisfacción del interés general y los fines de la institución.
- Comunicar al superior inmediato toda situación que se pueda considerar un conflicto de intereses.
- Abstenerse de conocer los asuntos en que se encuentre en una situación de conflicto de intereses.
- Rechazar cualquier tipo de dádiva.
- Evitar realizar actividades ajenas al cargo que puedan ser generadoras de conflictos de intereses.
- Evitar relaciones inconvenientes con personas o actos que puedan afectar la función pública.
- Denunciar los conflictos de intereses que conozcan.
- Ser independientes con respecto a influencias políticas.
- Buscar información en caso de duda.

6.1.f-Manejo de la Información incluyendo la confidencialidad en caso de información sensible

- Hacer uso correcto de la información sin sacar provecho personal del acceso que se tenga a ella.

- Velar por la protección de la información que esté bajo su responsabilidad directa o sobre la cual tengan acceso.
- Mantener absoluta confidencialidad de la información sensible o de acceso restringido que lo requiera en atención a la normativa aplicable.
- Evitar instalar softwares en equipos institucionales de fuentes dudosas o no confiables que comprometan la información almacenada.
- Utilizar el correo electrónico institucional únicamente como una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial.
- Abstenerse de publicar información confidencial relacionada con las actividades y funciones de la Procuraduría General de la República, en sitios personales u otros.

6.2 Compromisos específicos de los y las Jerarcas, de los cargos de Dirección y Jefaturas de la Institución:

Los y las Jerarcas, Directores y Jefaturas institucionales tienen un mayor nivel de responsabilidad; por tanto, es mayor el compromiso de generar una actitud de seguimiento y de imitación por parte de sus colaboradores, de un comportamiento correcto, honesto y responsable que redunde en el servicio público que se presta a los ciudadanos. Se requiere que éstos adopten un estilo de gestión y de vida, conforme a los más elevados estándares éticos.

Es por lo anterior que, además de los compromisos establecidos para todas las personas funcionarias de la Procuraduría General de la República, adicionalmente, deben:

- Contribuir con su liderazgo y sus acciones a promover la integridad y los valores éticos en la institución.
- Fortalecer las relaciones entre los diferentes colaboradores.

- Propiciar la capacitación y formación integral y permanente del personal.
- Promover un ambiente laboral ético.
- Garantizar la calidad de los servicios.
- Procurar una comunicación, interna y externa, que sea sencilla, precisa y oportuna.
- Proporcionar canales adecuados de comunicación.
- Ajustar su gestión al marco institucional en materia ética.
- Desarrollar y mantener un estilo gerencial congruente con los valores y los principios éticos institucionales.
- Asumir el compromiso ético en toda toma de decisiones.
- Ejercer sus funciones sin favoritismos ni discriminaciones.

6.3- Compromisos institucionales:

La Institución se compromete a:

- Buscar la mejora continua como un objetivo permanente de la institución.
- Impulsar una gestión de la calidad fundamentada en procesos.
- Facilitar la creatividad e innovación y el aprendizaje organizacional.
- Responder a las expectativas de los usuarios y de la ciudadanía en general.

- Contar con un procedimiento claro, de conocimiento de la ciudadanía, sobre cómo tramitar quejas y reclamos apoyándose en las tecnologías de información.
- Ofrecer una atención pronta, justa y de calidad a las quejas, reclamos y otras inquietudes manifestadas por las diversas partes interesadas, respecto del servicio recibido en nuestra institución.
- Propiciar el acceso a los espacios físicos, a la información y a los medios de comunicación, a través de sistemas adaptados a las necesidades de la población con discapacidad.
- Respetar a las personas sexualmente diversas.
- Publicar la lista de todos los proveedores y los contratos vigentes en la página Web.
- Rechazar obsequios ofrecidos por proveedores de la Institución.
- Realizar toda contratación de manera imparcial.
- Desarrollar programas informáticos, como instrumentos facilitadores en el establecimiento del control interno y la transparencia institucional.
- Elaborar anualmente el informe de gestión, con el fin de rendir cuentas de la labor institucional; el cual se divulgará en la página Web.
- Hacer un uso racional de los fondos públicos
- Fortalecer los mecanismos de control interno.
- Garantizar la calidad de los servicios.
- Informar a la ciudadanía en general sobre el uso que se les da a los recursos cuya gestión les es encomendada.
- Ofrecer respuesta a todas las solicitudes que requieran información de naturaleza pública.
- Educar y sensibilizar al personal en los procesos de gestión ambiental de la Institución.
- Impulsar la adquisición de bienes y servicios basados en criterios de sostenibilidad (compras verdes).

- Ejecutar medidas de consumo eficiente de agua y energía, tanto eléctrica como combustible.
- Realizar actividades en la primera semana de octubre de cada año en conmemoración del “Día Nacional del Rescate y Formación de Valores”, en pro de la defensa y fortalecimiento de los valores de la sociedad costarricense y de nuestra institución

CAPÍTULO VII: PAUTAS PARA LAS RELACIONES

Las personas servidoras de la Procuraduría General de la República tendrán un trato cortés y respetuoso con los representantes de otras instituciones del Estado, de organizaciones no gubernamentales, organizaciones privadas y la ciudadanía en general.

CAPÍTULO VIII: APLICACIÓN EN EL QUEHACER INSTITUCIONAL

Los siguientes corresponden a los usos que tendrá el presente instrumento en la Institución:

- Guía para la toma de decisiones y acciones. Le corresponde su observancia a todo el personal institucional de conformidad con sus funciones y responsabilidades.
- Instrumento para la inducción del personal de la institución, el que se incorpore de forma permanente o interina, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en valores.
- Insumo para la elaboración de perfiles del personal.
- Herramienta para la formación permanente y la educación moral del personal.
- Orientación para la definición de indicadores para el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño.
- Insumo para la divulgación y promoción permanente de la ética y los valores institucionales compartidos.
- Al ser de naturaleza ética y no legal, tiene un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en los diferentes cuerpos legales,

por lo que no debe ser usado como instrumento disciplinario, ni podrán derivarse sanciones por su incumplimiento.

- El órgano encargado de verificar todo lo relativo a la gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de los lineamientos éticos y de conducta será la Comisión Institucional de Ética y Valores, mediante su programa ordinario de trabajo.

CAPÍTULO X: REFERENCIAS

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (27 de setiembre de 1982) Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República [N.º 6815 de 1982]
http://disp04/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=38915&nValor3=114404&strTipM=TC

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (31 de julio de 2002). Ley General de Control Interno [Nº 8292 de 2002]
http://disp04/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569&strTipM=TC

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (06 de octubre de 2004). Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública [Nº 8422 de 2004]
http://disp04/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53738&nValor3=116549&strTipM=TC

Contraloría General de la República. (12 de noviembre de 2004) Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jerarcas, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general [Directriz Nº 2 de 2004]
http://disp04/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53925&nValor3=58925&strTipM=TC

Poder Ejecutivo. (24 de mayo de 2006) Principios Éticos de los Funcionarios Públicos. [Decreto Ejecutivo N.º 33146-MP de 2006]
http://disp04/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=57282&nValor3=62848&strTipM=TC

Poder Ejecutivo. (12 de diciembre de 1994) *Reforma e Integra Comisión Nacional Rescate Valores Morales Cívicos y Religiosos*. [Decreto Ejecutivo N° 23944 de 1994]
http://disp04/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=27604&nValor3=29203&strTipM=TC

Comisión Nacional de Ética y Valores. (2021). *Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense*.
https://cnrvcr.files.wordpress.com/2021/03/manual_para_codigos_de_etica_y_conducta.pdf