

Dirección General de Servicio Civil

Manual de Ética y Conducta Institucional



San José, Costa Rica
Octubre, 2015.

FICHA DE CRÉDITOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA INSTITUCIONAL

ELABORADO POR:

Juan Pablo Barrientos Jiménez
Jenny Chaves Abarca
María del Carmen Porras Monge
Juvenal Ramírez Artavia
Luis Antonio Segura Segura

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Miriam Rojas González
Subdirectora General de Servicio Civil

MAQUETACIÓN Y DISEÑO GRÁFICO

Juan Pablo Barrientos Jiménez

**Dirección General de Servicio Civil
Comisión Institucional de Ética y Valores**

**San José, Costa Rica
Octubre, 2015.**

PRESENTACIÓN

En el año dos mil trece, se emitió la **Declaración de Compromisos Éticos del Personal de la Dirección General de Servicio Civil**, constituida por un conjunto articulado de referentes éticos, dirigidos a guiar la actuación humana en el entorno laboral. La Declaración está estructurada en torno a doce valores compartidos por el personal de la Institución, visualizados desde el enfoque de las tres plenitudes en que concurre el actuar las personas en el plano social: PLENITUD HUMANA, PLENITUD CIUDADANA y PLENITUD LABORAL.

Por su naturaleza, dicha Declaración no pretende ser un instrumento de corte casuístico, sino más bien, un documento analítico de filosofía moral, cuyo propósito fundamental es delinear y encauzar –desde la perspectiva de la conciencia– el discernimiento y el compromiso del accionar humano con aquellos valores claves para convivir compartida y responsablemente en el entorno de la organización.

Un sentido diferente, aunque complementario a la Declaración, tiene el Manual aquí propuesto, en el que se tipifican una serie de conductas dirigidas a la especificidad del actuar en el entorno laboral; de manera que los valores compartidos se vivan efectivamente en el ámbito de lo cotidiano. Su propósito es, por lo tanto, concretar los constructos teóricos de la Declaración en conductas particulares de cuya práctica depende la realización plena de cada valor ahí contemplado; propósito claramente vinculado con el lema de la Comisión Institucional de Ética y Valores: *EL VALOR DE VIVIR LOS VALORES*.

Se espera que este Manual contribuya a consolidar la práctica de conductas congruentes con los valores compartidos por el personal de la Institución. Ello, bajo la plena convicción de que las personas son seres propensos al conocimiento y al aprendizaje, y por lo tanto, con capacidad para desarrollar actitudes y hábitos positivos para la construcción de una cultura de valores cimentada en la responsabilidad humana, ciudadana y laboral.

Finalmente, la emisión de este **Manual de Ética y Conducta Institucional** constituye uno de los elementos de la estrategia de gestión ética institucional, cuya articulación operativa se dimensiona en su integralidad, en el Programa Institucional de Ética y Valores de la Dirección General de Servicio Civil.

COMPROMISOS ÉTICOS, CONDUCTAS Y NORMATIVA ASOCIADA

PLENITUD HUMANA

RESPECTO

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de guardar una actitud respetuosa hacia sus compañeros, compañeras y superiores jerárquicos, reconociendo y aceptando su identidad, sus diferencias de credo, sus características personales, su origen étnico-cultural, sus preferencias y su derecho a opinar y emitir juicios contrarios a los propios. Asimismo, se comprometen a no denigrarlos mediante el uso de calificativos peyorativos, comentarios, palabras o gestos despectivos y ofensivos que lesionen su dignidad.

CONDUCTAS ESPERADAS

- No manifiesto muestras de discriminación o tendencias que afecten la dignidad de las compañeras y compañeros de trabajo, ni la de las personas usuarias por motivos de sexo, diferencias físicas, culturales, étnicas, gustos, pensamientos y diversidad sexual.
- Permito y escucho las posiciones o perspectivas de las demás personas con atención y cuidado, tratando de comprender lo que dicen, sin juzgar o arremeter de manera despótica o altanera aunque no comparta su criterio.
- Cuando discrepo de las características, opiniones, creencias, prácticas o costumbres de mis compañeras, compañeros y personas usuarias, mantengo una actitud moderada y asertiva.
- No utilizo calificativos, comentarios, palabras o gestos despectivos u ofensivos hacia compañeras, compañeros y personas usuarias, ni hacia los símbolos patrios, religiosos o culturales.
- No interrumpo con gestos o acciones abruptas y/o ajenas a la conversación o el mensaje brindado por la otra persona.

NORMATIVA ASOCIADA

Artículo 1, Declaración Universal de Derechos Humanos.

Artículos 28, 29 y 33, Constitución Política de la República de Costa Rica.

Artículo 39, inciso e), Estatuto de Servicio Civil.

Artículo 57, inciso i), Estatuto de Servicio Civil.

Artículo 58, incisos a), f) y g), Estatuto de Servicio Civil.

Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población sexualmente diversa¹.

EQUIDAD

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de observar en el desempeño de sus cargos y en las relaciones de trabajo, conductas, hábitos y costumbres basadas en la imparcialidad y la equidad, como medios indispensables para alcanzar los objetivos y metas institucionales. Se comprometen, asimismo, a excluir de su actuación funcional prácticas discriminatorias por razones de sexo, edad, condición económica, ideología, religión y otras que atenten contra la dignidad humana y violenten el derecho de las personas usuarias e integrantes de la organización, a recibir un trato digno, equitativo y conforme con sus derechos fundamentales.

CONDUCTAS ESPERADAS	NORMATIVA ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> • En el trato cotidiano con compañeras y compañeros no subvaloro ni menosprecio sus opiniones y comentarios. 	Artículos 7 y 21, 2, Declaración Universal de Derechos Humanos.
<ul style="list-style-type: none"> • Evito el uso de términos y comentarios discriminatorios por razones étnico-culturales, diversidad sexual, sexo, género, religión, política y nivel económico, entre otras. 	Artículo 33 y 192, Constitución Política de la República de Costa Rica. de Costa Rica.
<ul style="list-style-type: none"> • Brindo un trato imparcial, digno y considerado a todas las personas, pero tomando en cuenta, a la vez, sus necesidades, características y diferencias individuales. 	Artículo 3, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función pública.
<ul style="list-style-type: none"> • Aplico criterios e instrumentos de reclutamiento, selección e investigación de modo objetivo y sin discriminar ni lesionar la dignidad de las personas. 	Artículos 22, 39, inciso a) y 43, Estatuto de Servicio Civil.

1. DECRETO EJECUTIVO N 38999-MP-RE-JP-SP-MG-H-MAG-MEIC-MINAE-MOPT-MEP-S-MRSS-COMEX-MIDEPLAN-MICITT-MIVAH-MC-TUR-MDHIS-MCM-MIDEPOR Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población sexualmente diversa.

SOLIDARIDAD

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de observar en el desempeño de sus cargos y en las relaciones de trabajo, conductas, hábitos y costumbres basadas en la solidaridad y la cooperación, como medios indispensables para alcanzar los objetivos y metas institucionales. Se comprometen a guardar una actitud solidaria sustentada en el apoyo físico, psicológico, espiritual y moral a sus compañeros, compañeras y superiores jerárquicos, brindando su respaldo profesional en los diferentes procesos de trabajo, en los que servidoras y servidores deben compartir el éxito o el fracaso de los resultados. Se comprometen, además, a excluir de sus prácticas cotidianas en el entorno laboral, las actitudes y comportamientos individualistas que dañen el trabajo corporativo y las relaciones humanas, facilitando la unión del grupo y brindando apoyo solidario a aquellas personas integrantes de la organización que, por razones diversas, se encuentren en situación de necesidad.

CONDUCTAS ESPERADAS	NORMATIVA ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a mis compañeras y compañeros en la realización de las tareas asignadas, procurando brindar colaboración cuando esté a mi alcance. 	<p>Artículos 20, inciso b); Artículo 39, inciso b) y Artículo 57, inciso e), Estatuto de Servicio Civil.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Coopero y uno mis esfuerzos a los de mis compañeras, compañeros, y colaboradores y colaboradoras, en procura de obtener el mejor desempeño grupal y la consecución de los objetivos planteados, por encima de actitudes individualistas o de beneficio particular. 	<p>Artículos 113 y 114, Ley General de la Administración Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Soy comprensivo/a y brindo apoyo a mis compañeras y compañeros cuando enfrentan situaciones adversas por razones de enfermedad, muerte de personas cercanas u otros problemas que les aquejen. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Muestro empatía en la atención brindada a usuarios y usuarias, tratando, dentro de mi ámbito de acción, de contribuir a la satisfacción de sus requerimientos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Comparto la responsabilidad con los compañeros y compañeras de los equipos de trabajo por los resultados obtenidos. 	

CORTESÍA

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de observar en las diferentes relaciones de trabajo y en las de servicio a las personas usuarias, conductas, hábitos, costumbres, palabras y gestos que evidencien el trato respetuoso, atento y afable, como medios indispensables para el reconocimiento del valor humano de cada persona y la satisfacción óptima de sus necesidades de servicio. Se comprometen asimismo, a excluir de sus relaciones cotidianas en el entorno laboral, actitudes y conductas agresivas, insensibles e indiferentes que perjudiquen la integración humana del personal y la calidad de los servicios brindados.

CONDUCTAS ESPERADAS	NORMATIVA ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> Actúo en forma atenta y trato con calidez, respeto e igualdad a mis compañeras, compañeros y personas usuarias con las que tengo interacción, independientemente de su edad, género, sexo, credo religioso, etnia, grado académico y nivel económico. 	<p>Artículo 39, inciso e) y Artículo 57, incisos f) y i), Estatuto de Servicio Civil.</p> <p>Artículo 50, incisos b) y d), Reglamento del Estatuto de Servicio Civil.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Saludo y me despido al ingresar o al salir de un lugar. 	<p>Artículo 71, inciso d), Código de Trabajo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Soy puntual, tanto en mi horario de trabajo, como en las reuniones y demás actividades a las que debo asistir. 	
<ul style="list-style-type: none"> En el trato con los demás soy afable, procuro mantener una actitud mesurada aún en situaciones estresantes, mantengo una postura de conciliación y resolución de conflictos. 	
<ul style="list-style-type: none"> Soy cortés al solicitar algo; digo “por favor” y doy gracias al recibir colaboración, generando una mejor disposición de los demás. 	
<ul style="list-style-type: none"> Durante las reuniones y cuando atiendo a las personas usuarias soy diligente y presto atención; no me distraigo conversando por teléfono u otros medios, que puedan mostrar desinterés de mi parte. 	

CONFIANZA

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de guiar su conducta por la buena fe y la rectitud de conciencia, de manera que sus prácticas, hábitos y costumbres generen un clima de sólida confianza en el cuerpo funcional y una imagen de seguridad por parte de las personas usuarias. En el desempeño de sus cargos y en las relaciones de trabajo, aceptan cumplir fielmente, bajo el principio de probidad o buena fe, los acuerdos pautados, honrar los compromisos adquiridos y garantizar la integridad o protección de todos aquellos asuntos, confidencias, bienes y productos sometidos a su cuidado.

CONDUCTAS ESPERADAS	NORMATIVA ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> • Actúo con sinceridad y coherencia, de manera que los gestos y el lenguaje corporal coincidan con mis palabras. 	<p>Artículo 3, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Me abstengo de prometer cosas que no estoy en capacidad de cumplir. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Evito las mentiras y los falsos cumplidos. 	<p>Artículo 39, inciso b), c) y d); 40, incisos b) y d) y Artículo 58, inciso c), Estatuto de Servicio Civil.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Me abstengo de hablar mal de las personas presentes y ausentes. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando hablo con Alguien le miro a los ojos y en forma horizontal. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuido esmeradamente los bienes, materiales y los equipos asignados para la realización del trabajo. 	<p>Artículo 71, inciso b) y g), Código de Trabajo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Devuelvo oportunamente los objetos prestados. 	

TRANSPARENCIA

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de actuar en forma veraz en el desempeño de sus cargos y en sus diferentes relaciones de trabajo, observando, en forma constante, hábitos, costumbres y conductas basadas en la sinceridad, la honestidad, la buena fe y otros valores similares que favorecen el reconocimiento de la dignidad humana y la plena confianza del personal. Se comprometen, asimismo, a evitar que su proceder genere dudas que perjudiquen el prestigio de la institución y deterioren el nivel de confianza de las personas usuarias.

CONDUCTAS ESPERADAS	NORMATIVA ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> • Cumpro con los principios, normas y disposiciones que regulan las acciones de las funcionarias y funcionarios públicos. 	<p>Artículos 11, 30 y 193, Constitución Política de la República de Costa Rica.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Rindo cuentas de las labores que se me asignan. 	<p>Artículos 3 y 7, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizo mis funciones con criterio imparcial, observando las disposiciones técnicas y legales de la DGSC. 	<p>Artículos 4 y 5, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • No altero, oculto o registro información de las actividades que surjan de la DGSC, con la finalidad de obtener beneficios para mí u otras personas. 	<p>Artículos 5 y 6, Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Soy congruente entre lo que expreso y mis acciones. 	<p>Artículo 71, inciso d), Código de Trabajo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dirijo mis acciones de forma honesta tanto en el ambiente laboral como en el ámbito personal. 	<p>Artículo 71, inciso d), Código de Trabajo.</p>

COMPROMISOS ÉTICOS, CONDUCTAS Y NORMATIVA ASOCIADA PLENITUD LABORAL

SERVICIO

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de servir en forma digna, humana y profesional a las personas usuarias, dentro de un marco de respeto a las disposiciones reglamentarias que regulan los servicios que brinda la institución. Su conducta estará guiada constantemente por el afán de servicio, y sus actividades serán realizadas con profesionalismo y dentro de los plazos preestablecidos, con el fin de satisfacer, de manera efectiva, las necesidades de las personas usuarias. En el ejercicio de sus cargos y en las relaciones de trabajo mantendrán siempre una actitud servicial y de apertura hacia las personas usuarias, tratando de dar más del mínimo esperado por ellas.

CONDUCTAS ESPERADAS

NORMATIVA ASOCIADA

<ul style="list-style-type: none"> • Colaboro con mis compañeras y compañeros en las tareas asignadas, para alcanzar los objetivos del grupo. 	<p>Artículos 113 y 114, Ley General de la Administración Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ayudo a mantener el orden y el aseo de mi área de trabajo. 	<p>Artículo 39, inciso e), Estatuto de Servicio Civil.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Atiendo con profesionalismo los asuntos sometidos a mi consideración, aplicando los conocimientos, técnicas, instrumentos y normas requeridos para garantizar la calidad del servicio. 	<p>Artículo 3, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Respondo a las consultas que realizan las personas usuarias de la Dirección General de Servicio Civil, de forma cordial y dentro de los plazos establecidos. 	<p>Artículos 5, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Me identifico con las necesidades de las personas usuarias, cuando atiendo sus consultas telefónicas, presenciales y escritas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindo un trato digno y respetuoso a las personas usuarias, procurando la solución efectiva de sus consultas y trámites. 	

DISCRECIONALIDAD

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de observar discrecionalidad en el desempeño de sus cargos y en sus relaciones de trabajo, haciendo un uso prudente de la información que se les confíe en virtud de las actividades asignadas, así como de los asuntos privados de las personas integrantes de la organización. Se comprometen, asimismo, a actuar con tacto y discreción en sus relaciones con compañeras, compañeros, superiores jerárquicos y personas usuarias, absteniéndose de divulgar información que afecte la intimidad de las personas y dañen los intereses institucionales.

CONDUCTAS ESPERADAS

- Hago un manejo prudente y cauteloso de la información que se pone en mi conocimiento, respetando la confidencialidad solicitada por la fuente de ésta.
- No propalo datos o información de índole personal o confidencial, así catalogada por una persona, instancia organizacional o la norma, cuando no exista causa racional que lo justifique.
- Mantengo en secreto la información recabada en investigaciones, auditorías o trámite de denuncias hasta tanto lo determine la evolución del proceso o las disposiciones normativas.
- No emito juicios precipitados y que estén basados en fuentes no fidedignas.
- Evito hacer y decir cosas que perjudiquen el buen comportamiento social y en el espacio de trabajo.
- Realizo las acciones que me corresponden, con delicadeza, fineza y prudencia.
- Evito escuchar y referirme a asuntos que no son de mi competencia, o que se consideren como confidenciales o personales.
- No hago comentarios con afán de irritar a las compañeras y los compañeros.
- Actúo sin hacer alarde o sin establecer una superposición respecto de los demás.
- Cumpro con los acuerdos –verbales y escritos- tomados en las distintas actividades y relaciones con compañeras y compañeros de trabajo.
- En mis relaciones cotidianas evito las expresiones y términos ambiguos o con doble sentido.

NORMATIVA ASOCIADA

Artículo 39, inciso b) y Artículo 57, inciso i), Estatuto de Servicio Civil.

Artículo 60, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función pública.

Artículo 81, inciso d) del Código de Trabajo.

Artículos 6 y 32, inciso f), Ley General de Control Interno.

Artículo 2, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Artículos 15, 17, 160, 215, 216, Ley General de la Administración Pública.

EXCELENCIA

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de observar siempre, en el desempeño de sus cargos y en las relaciones de trabajo y de servicio, una conducta apegada a la excelencia profesional y humana. Su actuación se ajustará al deber moral de ejecutar cada actividad en forma honrada, esmerada y óptima, aplicando su mejor esfuerzo, talento y conocimiento, a fin de que los resultados o productos de su trabajo sobresalgan, superen los límites esperados y lo hagan digno de estima y distinción. En sus relaciones profesionales e interpersonales actuarán con honradez intelectual, gentileza, objetividad, empatía y sentido solidario del trabajo, excluyendo de su comportamiento aquellos hábitos, actitudes, prácticas y costumbres que perjudiquen la integración humana y el cumplimiento efectivo de los compromisos adquiridos de manera individual o colectiva.

CONDUCTAS ESPERADAS	NORMATIVA ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> • Realizo las tareas asignadas con entusiasmo y una actitud positiva, procurando ir más allá de lo solicitado de acuerdo con mis capacidades. • Efectúo cualquier labor que se me asigne de manera eficiente, cumpliendo en tiempo y forma lo solicitado. • La puntualidad es una de mis metas de cada día, tanto en la entrega de tareas asignadas como en el cumplimiento de la jornada laboral y la llegada oportuna a reuniones dentro y fuera de la institución. • Brindo un trato agradable a mis compañeros y compañeras de trabajo, siendo amable y solidario, propiciando una atmosfera armoniosa en mi lugar de trabajo. 	<p>Artículo 3, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función pública.</p> <p>Artículo 39, incisos b), c), d) y e), Estatuto de Servicio Civil.</p> <p>Artículo 16, Ley General de la Administración Pública.</p>

COMPROMISOS ÉTICOS, CONDUCTAS Y NORMATIVA ASOCIADA PLENITUD CIUDADANA

FLEXIBILIDAD

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de aplicar y defender, en el desempeño de sus cargos y en sus relaciones de trabajo, los criterios técnicos, principios, normas y valores imperantes en la organización, dentro de un marco de flexibilidad razonable que facilite su cumplimiento, sin entorpecer o perjudicar la calidad del servicio brindado. Se comprometen, además, a actuar de una manera razonable, equilibrada y asertiva en cada circunstancia, con el fin de buscar y proponer medios alternativos que satisfagan una necesidad de servicio, sin violentar los principios debidamente instituidos.

CONDUCTAS ESPERADAS

- Escucho y valoro las opiniones o posiciones contrarias a las mías.
- Aplico normas y principios bajo un sentido de flexibilidad razonable.
- Valoro las circunstancias y elementos situacionales de previo a la toma de decisiones, procurando aplicar las leyes de la lógica para alcanzar la finalidad evitando acciones engorrosas o formalistas innecesarias.
- Antes de tomar una decisión, analizo y valoro las distintas opciones, procurando elegir las más razonables y favorables para la institución y las personas usuarias.
- Me abstengo de adoptar posiciones dogmáticas que perjudiquen las relaciones humanas, la eficiencia y los intereses de la institución.

NORMATIVA ASOCIADA

Artículos 3, 8 y 9, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Artículo 15, 16, 17, 215.2, 216, Ley General de la Administración Pública.

LEALTAD

LEALTAD: Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de guardar lealtad a la institución, sus principios y su razón de ser, así como a los valores democráticos en los que se sustenta el servicio público.

En el desempeño de sus cargos, y en las relaciones de trabajo y de servicio, se comprometen a cumplir fielmente los deberes que les impone la Constitución y las leyes de la República, así como, a acatar las disposiciones normativas internas de la institución, evitando la arbitrariedad y la comisión de actos contrarios al interés público

CONDUCTAS ESPERADAS	NORMATIVA ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> • Me identifico plenamente con la institución, empapándome de su realidad, sus valores y principios, así como de su misión y visión. 	<p>Artículos 11 y 194, Constitución Política de la Republica de Costa Rica.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Guardo sigilo de temas, documentos e información que para la institución tengan carácter confidencial. 	<p>Artículos 11, 107, 108, 109, 113, 114, 215.2 y 216, Ley General de la Administración Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Muestro compromiso con las tareas del cargo que me han sido asignadas, procurando acabarlas en su tiempo establecido. 	<p>Artículo 39, inciso a), Estatuto de Servicio Civil.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la institución en momentos de adversidad, que hayan sido provocados por agentes externos o internos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Evito participar del chisme o de la tergiversación de la información donde se vea involucrada la institución en que laboro o algún miembro de ella. 	

CIVISMO

Las servidoras y servidores de la DGSC asumen el compromiso de observar y fomentar en el desempeño de sus cargos y en las diferentes relaciones de trabajo y de servicio, conductas congruentes con los valores cívicos que identifican la nación costarricense, honrando con sus hábitos, prácticas y costumbres, los siguientes propósitos axiológicos:

- El respeto a los símbolos patrios
- El respeto a la diversidad étnico-cultural de la nación
- La defensa del diálogo y la paz
- La protección del interés público y el bien común.

CONDUCTAS ESPERADAS

- Manifiesto identidad y respeto por los símbolos nacionales.
- Participo en los actos cívicos organizados en la institución.
- Me pongo de pie y en postura recta cuando se entona el himno nacional, se ingresa y se retira el pabellón o la bandera nacional.
- Defiendo, por medio de mis palabras, opiniones y gestos, los valores nacionales: libertad, paz, democracia y familia.
- Defiendo con hechos, palabras y el buen ejemplo, los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos que acuden a los servicios que brinda la institución.
- Evito los comentarios destructivos hacia la institucionalidad pública y las autoridades legítimamente constituidas.

NORMATIVA ASOCIADA

Artículos 1, 18 y 194, Constitución Política de la República de Costa Rica.

Artículos 20, inciso b), Artículo 40, inciso a), Estatuto de Servicio Civil.

Aplicación del presente manual²

El Manual de Ética y Conducta Institucional es un instrumento sustantivo para la gestión ética y en general para la gestión institucional, por consiguiente su aplicación deberá darse al menos en las situaciones y pautas que se indican a continuación:

- Servir de elemento fundamental durante la inducción del personal de nuevo ingreso a la institución, sea personal regular o interino.
- Ser referente en procesos de capacitación y formación que promuevan una cultura institucional y un clima organizacional sustentado en valores.
- Ser la base en los procesos o campañas de divulgación y promoción sobre valores y buenas prácticas a lo interno y externo de la Institución.
- Ser fundamento en la elaboración y aplicación de otros componentes para la gestión ética.
- Ser orientador de la conducta de los servidores, siendo la finalidad de este manual, el fomento, promoción y práctica regular de los valores, y excluyendo de su naturaleza un carácter coactivo y/o disciplinario.
- Emplearse como apoyo en la toma de decisiones y acciones relacionadas con la ética y valores institucionales.

Considerando que este manual contempla valores y prácticas orientadoras para las decisiones y actuaciones, su cumplimiento sustantivo corresponde a cada servidor de la Dirección General de Servicio Civil en lo que compete a su cargo.

La instancia encargada de procurar y valorar su implementación, gestión, mantenimiento y mejora de este manual será la Comisión Institucional de Ética y Valores de la Dirección General de Servicio Civil.

Cualquier servidor que requiera información, o bien plantear consultas sobre el Manual de Ética y Conducta Institucional, puede hacerlo directamente ante la Comisión Institucional de Ética y Valores.

2. Adicionado en Marzo del 2017

COMPROMISO COLECTIVO

Una vez leídas, comprendidas y aceptadas las conductas declaradas en este Manual, las funcionarias y funcionarios de la Dirección General de Servicio Civil, se comprometen a:

Orientar su comportamiento cotidiano en el trabajo, de conformidad con cada uno de los valores y las conductas aquí declaradas.

Contribuir con las compañeras, compañeros y las autoridades institucionales en la divulgación, promoción y vivencia de los valores y las conductas declaradas.

Mantener una actitud vigilante dirigida a evitar comportamientos y prácticas contrarias a los valores y conductas declaradas.

COMPROMISO INDIVIDUAL

Luego de leídas, comprendidas y aceptadas las conductas declaradas en este Manual de Ética y Conducta Institucional, y consciente del deber adquirido como funcionario/funcionaria de la Dirección General de Servicio Civil y de la Función Pública costarricense, según el Juramento Constitucional, me comprometo a observar y cumplir solidariamente cada uno de los valores y conductas aquí declaradas, renunciando en consecuencia a su omisión y a la comisión de conductas que afecten su plena realización.

Fuentes de información

- Declaración de Compromisos Éticos del Personal de la Dirección General de Servicio Civil (2013). San José, Costa Rica: Dirección General de Servicio Civil, Comisión Institucional de Valores.
- Declaración Universal de Derechos Humanos. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2008). Santiago de Chile: Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe.
- Estatuto de Servicio Civil, Reglamento y Leyes Conexas. San José, Costa Rica: Dirección General de Servicio Civil (2012).
- Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. San José, Costa Rica: Defensoría de los Habitantes (2013).
- Ley 8292 (Ley General de Control Interno).
- Ley 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento (2005). Segunda edición. San José, Costa Rica: Imprenta Nacional.
- Ley General de la Administración Pública (2004). San José, Costa Rica: Investigaciones Jurídicas S.A.
- Código de Trabajo (2004). Doceava edición. San José, Costa Rica: Editec Editores.
- Constitución Política de la República de Costa Rica, presentada y actualizada por Gustavo Rivera Sibaja (2001). Octava edición. San José, Costa Rica: Editec Editores S.A.