



CONAPE
JUNTOS POR TU SUPERACIÓN

CODIGO DE ÉTICA

**Comisión Institucional
de Ética y Valores**

**Comisión Nacional de Préstamos para Educación
Departamento de Planificación
Control Interno**



CÓDIGO DE ÉTICA

OCTUBRE 2014

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO	6
CAPÍTULO I	7
PRINCIPIOS Y VALORES.....	7
1. Conceptos: Ética, Principios y Valores	7
2. Declaración de Principios y Valores Éticos	8
2.1. Plenitud Laboral	8
2.1.1. Excelencia.....	8
2.1.2. Transparencia.....	9
2.1.3. Liderazgo	9
2.2. Plenitud Ciudadana	9
2.2.1. Construcción del Bien Común	9
2.2.2. Sentido Patrio.....	10
2.2.3. Austeridad y frugalidad	10
2.3. Plenitud Humana.....	10
2.3.1. Discernimiento	11
2.3.2. Disciplina	11
2.3.3. Perseverancia.....	11
2.3.4. Autodominio	11
CAPÍTULO II	12
CONDUCTA.....	12
1. Conductas o Acciones congruentes	12
2. Compromisos éticos	18
3. Pautas éticas	20
3.1. Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado.....	20
CAPÍTULO III	21
APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	21
CAPÍTULO IV.....	22
OTRAS DISPOSICIONES	22
Control Versión.....	23

PRESENTACIÓN

Distintas tendencias a nivel global han traído consigo costumbres, hábitos y formas alternativas de realizar el trabajo y de ver el mundo. En ocasiones esas formas no responden a nuestras mejores costumbres o hábitos lo que ha creado la necesidad en el país de promulgar una legislación que permita contar con un marco orientador que regule la dinámica pública. Así, nacen la Ley de Control Interno N.8292 y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito N.8422, entre otras leyes, normativa y directrices.

Desde una perspectiva Institucional y partiendo del antecedente descrito, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (*CONAPE*), ha visto la importancia de promover una mayor conciencia sobre la responsabilidad que conlleva ser funcionario/a público para cada uno de sus miembros y que además debe contribuir a desarrollar las condiciones requeridas para que el personal conduzca sus acciones en una atmósfera adecuada en donde se vivan los principios y valores éticos.

CONAPE, reconoce la importancia de establecer y definir un código de ética con el fin de atender lo dispuesto y se espera que la definición del código de ética contribuya a mejorar la prestación de los servicios de la Institución orientados en todo momento a satisfacer las necesidades de su público meta.

Con la aprobación del presente código se reafirma, una vez más, el compromiso de la Administración de *CONAPE* y de su personal, de enmarcarse dentro de un proceso de mejora continua, de manera que no sólo se cumpla el fin de la Institución, sino que además, se logre cumplir con las expectativas de las personas que han confiado y ven a *CONAPE* como la mejor alternativa de crédito para estudio.

INTRODUCCIÓN

La **ética** puede verse simplemente como un área que estudia la conducta humana, facilitando un ideal del actuar humano.

Existen, sin embargo, distintas culturas y diferentes formas de ver la vida, que han llevado a la humanidad a través de la historia a intentar teorizar en torno a la ética desde diferentes ámbitos.

La dinámica en la que le corresponde desenvolverse hoy a quienes administran bienes del Estado, por ejemplo, presenta una diversidad de retos en donde es preciso tener la mayor claridad en cuanto al rumbo que debe seguir cada Institución.

Antecedentes:

1. Como primera medida en *CONAPE*, se ha trabajado en identificar los rasgos y cualidades éticas y morales necesarias, para que los funcionarios los interioricen, los adopten como suyos y logren impulsar a la Institución hacia su óptimo funcionamiento.
2. Asimismo, el Código de Ética debe establecer el fundamento para sistematizar e incorporar a la práctica los valores en la estructura organizacional, en las actividades y en los procesos de la Institución.
3. Se establecieron las condiciones necesarias para garantizar un adecuado sistema organizacional, que responda a los principios y valores éticos que la Institución adopta como propios, es el compromiso que ha asumido *CONAPE*.
4. Con el propósito de cumplir con lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Control Interno y la norma 2.3 del "Manual de Normas de Control Interno, el Secretario Ejecutivo de *CONAPE* solicitó el apoyo técnico de la Comisión Nacional de Rescate y Formación de Valores para que con base en su experiencia oriente a nuestra Institución, para que pueda desarrollar un trabajo que responda a la excelencia y las mejores prácticas; que tome prudente distancia del discurso deontológico o legal y que defina los principios y valores del marco filosófico institucional, que serán cauce estratégico entre la misión y la visión de *CONAPE*, conforme se establece en el Plan Estratégico.
5. Como parte del proceso de elaboración del código se realizó un Diagnóstico Organizacional en materia de valores que permitió conocer la percepción de los integrantes de la Institución sobre los principales problemas de comportamiento y determinar los principios y valores a promover y fortalecer para compartir en la Institución. Éste se realizó mediante un cuestionario de opinión aplicado y completado por las personas funcionarias.
6. Se realizaron sesiones de trabajo con la Comisión de Control Interno y consultas a todo el personal de la Institución para validar el desarrollo del código, así como la revisión del documento final previo a la aprobación del mismo.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación-Control Interno

7. Se nombró a tres funcionarios de la Institución para integrar la Comisión Institucional de Ética y Valores de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (*CIEV-CONAPE*), conforme a lo solicitado mediante oficio *CNRV-2012-088*, por la Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional de Rescate de Valores.
8. En la elaboración del Plan Estratégico 2014-2018 (PEI 2014-2018) se consideró el insumo del Diagnóstico Organizacional en materia de valores, y el Marco Ético desarrollado en el proceso de construcción del Código, por lo tanto en la definición de los valores estratégicos y conductuales del PEI 2014-2018 están considerados los valores que constituyen la base del presente Código.

De esa forma, el documento final es consecuencia de una amplia participación y resultado de un proceso de análisis, reflexión y concertación.

Este código está organizado por capítulos de la siguiente manera: el capítulo primero contiene la declaración y definición de los principios y valores éticos, el capítulo segundo corresponde a la Conducta dividido a su vez en tres apartados: conductas y acciones congruentes, compromisos y pautas éticas; el capítulo tercero se ocupa de la forma en que se utilizará el Código; y finalmente, el capítulo cuarto contiene el compromiso de adhesión al código de ética.

OBJETIVO

Definir un Marco Ético que encausará la construcción y consolidación de la gestión ética en la Institución, por lo que deberá ser asumido como fundamento para guiar el accionar de los funcionarios, las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboramos.

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS Y VALORES

1. Conceptos: Ética, Principios y Valores

La ética es una disciplina de la filosofía que aporta un ideal acerca del actuar humano y la materia prima de la que se nutre, son los actos humanos que deben ser realizados de manera libre, razonable, voluntaria y responsable.

Solamente las personas son capaces de la ética, por cuanto están dotadas de razón, capaces de poner en juego nuestra libertad mediante el ejercicio de la razón, lo que permite afirmar que en el momento ético de la conducta humana, el uso de la razón, es previo al acto y nunca posterior.

La ética permite, desde esta perspectiva, la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de unos fines determinados, fines que evidentemente, no pueden atentar contra nuestra condición de seres sociales. Con ello se afirma que los fines que se planteen deben tener presente que el límite de nuestro bienestar es el bienestar de los otros que comparten nuestra vida diaria¹.

El término ética está vinculado con lo mejor, con la búsqueda de la excelencia, con la plenitud de lo humano, con lograr que la cotidianidad entre en la lógica de lo bien hecho, de lo óptimo; actuar de manera racional, buscando las metas propias que se han planteado, y que responden al fin último de la vida, Institución o actividad, fin que, evidentemente, tiene como propósito la felicidad y la justicia.

Es por eso que la ética compete a todo quehacer humano y, por supuesto, que se extiende al quehacer organizacional, institucional, empresarial y social.

Aplicado a las instituciones, el uso técnico del término /ética/, se puede ver que correspondería a una Institución excelente, plena, que cumple por completo con sus objetivos y cometidos institucionales.

La ética aplicada de manera sistemática es capaz de generar las mejores prácticas y comportamientos en todas las personas involucradas en la vida de la Institución. Esto sucede cuando las personas funcionarias se identifican con la Institución, se enriquecen con los valores que ésta promueve, tratan de tener excelentes desempeños y vivir a plenitud. La ética institucional resulta del esfuerzo de quienes la conforman y persiguen elevados estándares éticos.

¹ Diego Viquez Lizano. Algunas reflexiones sobre ética y empresa. En Ética y Empresa http://www.uccaep.or.cr/etica_y_empresa.html 27-10-2007

Los principios éticos, por su parte, se definen como elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia, a la vez que la posibilitan a través de los actos de las personas.

Los valores son cualidades que hacen apreciada a una persona o sus actos, porque encarnan algún bien. Ideas consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la convicción de que posibilitan la felicidad y el bienestar personal y social. La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia el futuro porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes en procura de la realización de los objetivos de la Institución.

2. Declaración de Principios y Valores Éticos

En *CONAPE* desde la perspectiva ética consideramos al ser humano integralmente en su triple dimensión **humana, laboral y ciudadana**, y desde esta concepción todas las personas que laboramos en la Institución estamos llamadas a la plenitud y a la excelencia.

El conjunto de principios y valores éticos que *CONAPE* considera fundamentales para la realización plena de objetivos institucionales, se organizan en las siguientes dimensiones del actuar humano.

2.1. Plenitud Laboral

La dimensión laboral se ocupa del ambiente en el que se desarrolla el trabajo y del marco ético necesario para llegar a compartir los valores que promuevan una sana convivencia y la construcción del bienestar común.

Los Principios y Valores Institucionales definidos para orientar el accionar de *CONAPE* y ser compartidos por el personal son: **Excelencia, Transparencia y Liderazgo**.

2.1.1. Excelencia

Ofrecer un servicio con mayor valor del esperado por nuestros clientes, dentro de los parámetros establecidos.

La excelencia en los procesos institucionales es un atributo ético asociado con la capacidad para hacer el bien, ser virtuoso y procurar los mejores resultados acordes con los parámetros establecidos por la Institución.

Los trabajos son juzgados a partir de una serie de propiedades o características que denotan que han sido hechas con superioridad, con calidad, y es lo que se debe procurar en nuestra atención al otro.

Para fortalecer la **excelencia** como valor compartido, en *CONAPE* consideramos esencial el reforzamiento de la: **probidad, la competitividad, la cultura de servicio, la pro actividad, la cooperación, la creatividad, el mejoramiento continuo, la eficiencia, la eficacia y la confiabilidad**

2.1.2. Transparencia

Efectuar las acciones de forma tal, que puedan ser exhibidas, supervisadas o evaluadas, en cumplimiento de la normativa ética, técnica y legal que nos regula.

Para fortalecer la **Transparencia** como valor compartido, en *CONAPE* consideramos esencial el reforzamiento de la: **probidad, el compromiso, la honradez, la integridad, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la promoción de la participación.**

2.1.3. Liderazgo

El accionar de la organización conlleva que nos distinguan por ser la principal institución en el otorgamiento de crédito educativo en Costa Rica.

Para fortalecer el liderazgo como valor compartido en *CONAPE* debemos promover **la: probidad, la competitividad, la cultura de servicio, la pro actividad, la cooperación, el compromiso, el trabajo en equipo, y la comunicación.**

2.2. Plenitud Ciudadana

La dimensión ciudadana comprende el comportamiento de las personas en el ámbito de la jurisdicción territorial del país. En calidad de ciudadanos y ciudadanas enfrentamos una serie de obligaciones para alcanzar las buenas prácticas y tener en esta área de la vida comportamientos éticos.

Dentro de ese espacio, las personas funcionarias de **CONAPE** eligieron los siguientes principios y valores: **La Construcción del bien común, el Sentido Patrio, Austeridad y frugalidad.**

2.2.1. Construcción del Bien Común

En el Marco Ético de los funcionarios de la Contraloría General de la República se establece **“...El bien común no es el fruto de discursos sino algo más operativo. Se trata de los consensos a los que llega una sociedad sobre lo que posibilita el bienestar, dicho esto en términos de justicia social. Suelen ser sus componentes, la salud, la solidaridad, la educación, la justicia, la vivienda. Entendiendo, por supuesto, que no sólo debo velar por el acceso propio a esos componentes sino que debo entender que si deseo disfrutar en**

perspectiva de futuro y de manera permanente, de dichos beneficios, debo empeñarme en que todos los demás tengan también acceso a ellos...''²

Partiendo de lo anterior, las personas funcionarias de **CONAPE** deben buscar responsabilidad social en todas las acciones para lograr el mayor beneficio posible de la población a través de nuestro trabajo en la Institución.

2.2.2. Sentido Patrio

Es el cumplimiento responsable de los deberes cívicos y en solidaridad con los habitantes que conforman el país. Conocer su origen, su historia y su realidad y con base en este desarrollar un afecto y compromiso sincero al país, que se traduzca en trabajo, esfuerzo cotidiano, para forjar una Patria mejor.

Se espera que las personas funcionarias de **CONAPE** logren a través de su comportamiento, de sus acciones y de su trabajo que la sociedad costarricense reconozca el aporte de la Institución al bienestar de la colectividad y de la patria misma.

2.2.3. Austeridad y frugalidad

La austeridad supone la primacía del ser sobre el tener, mostrar una actitud humilde o poco extravagante para evitar tentaciones que lleven a la búsqueda inescrupulosa de riqueza.

La frugalidad por su parte hace referencia a vivir con menos y necesitar lo justo y necesario.

2.3. Plenitud Humana

En cuanto a la plenitud humana es importante tener presente que como seres humanos poseemos dignidad de fin y no de medio, o sea, contamos y valemos por el solo hecho de ser personas. Somos seres racionales y autónomos, es decir, estamos dotados de razón, por ello, somos capaces de pensar y llegar a aceptar todas las cosas que desde la razón consideramos correctas.

En este empeño de forjar la plenitud humana, los valores que en **CONAPE** reconocemos como esenciales para desarrollar personas plenas, que sean el suelo firme sobre el cual desarrollar personas funcionarias públicas excelentes, son los siguientes: ***Discernimiento, Disciplina, Perseverancia y Autodominio.***

² Marco Ético. Contraloría General de la República, pp.

2.3.1. Discernimiento

Juicio por medio del cual podemos distinguir y entender el alcance y las consecuencias de cualquier acto.

2.3.2. Disciplina

Es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, soportando las dificultades que esto pueda ocasionar, siempre a partir de la propia convicción.

2.3.3. Perseverancia

Constancia, firmeza y tesón en la consecución de metas. Cuando se propone una meta se debe trabajar para conseguirla sin abandonarla, aun a pesar de los desvíos, los retrasos, los obstáculos o acontecimientos fortuitos que se puedan encontrar.

2.3.4. Autodominio

Este valor nos ayuda a forjar la capacidad para superar las variaciones en el ánimo, o nuestros gustos del momento, a cambiar positivamente nuestra personalidad y dar orientación a nuestra vida.

CAPÍTULO II

CONDUCTA

1. Conductas o Acciones congruentes

Con el objetivo de alinear la definición de los valores y principios institucionales definidos en el Código de Ética con el actuar de todos y cada uno de los funcionarios, se define como complemento el siguiente Código de Conducta.

EXCELENCIA	
<i>Definición: En CONAPE ofrecemos un servicio con mayor valor del esperado por nuestros clientes, dentro de los parámetros establecidos.</i>	
Principio o valor	Acciones congruentes
Probidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actuar con estricto apego a los principios y normas éticas institucionales. 2. Colaborar para que las instrucciones de trabajo institucionales sean oportunas, precisas, entendibles y estén a disposición del personal. 3. Estar dispuesto a denunciar cualquier práctica que vaya contra la normativa y políticas de la Institución. 4. Cumplir con las leyes, reglamentos y normativa que rigen la Institución. 5. Respetar y cumplir los horarios de trabajo y descanso. 6. Hablar y actuar con sinceridad para ser digno de confianza. 7. Cumplir con los plazos asignados para la atención, resolución de tareas y trámites. 8. Actuar con claridad en el desempeño de sus funciones. 9. Ir más allá de los deberes de cada uno. 10. Mostrar un interés genuino y rectitud en la atención de cada responsabilidad. 11. Tener pleno control de su conducta, actuando con honradez y prudencia en el uso de los recursos. 12. Mostrar responsabilidad para cumplir con las metas y objetivos institucionales. 13. Laborar con esmero e integridad sin esperar ni recibir regalías por la atención de las personas usuarias.
Competitividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer metas de alto rendimiento, comprometiéndose en su cumplimiento. 2. Evaluar todas las alternativas que permitan conducir las acciones hacia las metas previstas. 3. Realizar cortes verificativos respecto al avance de las metas. 4. Establecer compromisos con otros para que los esfuerzos se dirijan a los aspectos claves que permitan el logro de las metas. 5. Cumplir correctamente con las responsabilidades correspondientes a nuestro puesto de trabajo. 6. Poner nuestro empeño individual y colectivo en generar la mayor satisfacción de los clientes con un servicio de calidad que se ajusten a sus necesidades. 7. Buscar, promover y participar activamente en las actividades de capacitación con el fin de ofrecer un mejor servicio. 8. Aplicar la capacitación que brinda la institución. 9. Procurar dar más del mínimo requerido y procurar alcanzar la excelencia. 10. Conocimiento, calidad y amabilidad en cada labor que realicemos. 11. Trabajar para que la institución alcance su máximo nivel en función del logro de sus objetivos, teniendo plena conciencia de que nuestros servicios transforman vidas. 12. Buscar mecanismos nuevos o innovadores para el mejoramiento continuo del trabajo. 13. Cuidar los recursos de la institución evitando usos excesivos o inadecuados. 14. Promover la optimización de nuestros servicios mediante el buen uso de los recursos, personal competente y el apoyo logístico para ofrecer trámites ágiles y efectivos. 15. Clasificar los lineamientos y los roles que rigen el trabajo de cada persona funcionaria.
Cultura de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener el conocimiento de la oferta de productos y servicios para dar respuesta efectiva y oportuna a las necesidades de las personas usuarias internas y externas. 2. Estar atentos a las necesidades de las personas usuarias tanto internas o como externas. 3. Utilizar normas de urbanidad, buen trato y comunicación asertiva en la atención de las personas usuarias internas y externas. 4. Trato personalizado y humano para comprender los problemas de las personas usuarias y dar respuesta y solución oportuna y

EXCELENCIA	
<i>Definición: En CONAPE ofrecemos un servicio con mayor valor del esperado por nuestros clientes, dentro de los parámetros establecidos.</i>	
Principio o valor	Acciones congruentes
	<p><i>pertinente.</i></p> <p>5. <i>Colaboración conjunta entre las personas compañeras para ayudarnos a optimizar el servicio.</i></p> <p>6. <i>Ejecución de técnicas más adecuadas para optimizar recursos, mejorar los procedimientos y trámites de servicio a las personas usuarias.</i></p> <p>7. <i>Implementar acciones orientadas a mantener un efectivo acercamiento a las personas usuarias con fines de servicio e investigación sobre sus requerimientos y necesidades.</i></p>
Pro actividad	<p>1. <i>Planificar el trabajo de cada día.</i></p> <p>2. <i>Tomar la iniciativa en el desarrollo de soluciones creativas que permitan mejorar el trabajo y el servicio las personas usuarias.</i></p> <p>3. <i>Proponer soluciones a las diferentes situaciones que requiera la institución.</i></p> <p>4. <i>Realizar siempre las labores aunque no se soliciten.</i></p>
Cooperación	<p>1. <i>Mostrar disposición y anuencia a colaborar para propiciar relaciones sinérgicas con todas las unidades de la institución.</i></p> <p>2. <i>Fomentar actividades grupales donde se fortalezcan los valores de confianza y ayuda mutua que propicie un ambiente de integración.</i></p> <p>3. <i>Incentivar el compañerismo y el trabajo en equipo que fortalezcan las relaciones interpersonales que a su vez permiten un ambiente laboral positivo para la organización.</i></p> <p>4. <i>Estar dispuestos a correr la milla extra, asumiendo el compromiso con el trabajo y con la buena relación con todas las personas que integran la unidad.</i></p> <p>5. <i>Fortalecer las relaciones constructivas evitando comunicaciones informales que afecten el buen nombre de las personas compañeras, el trabajo y a la Institución.</i></p> <p>6. <i>Tener una actitud dispuesta para cuando se le solicite ayuda, incluso cuando se deban desarrollar actividades adicionales que no se estrictamente inherentes al cargo.</i></p> <p>7. <i>Trabajar con sentido de lo que es el flujo de las actividades con el fin estar atento en aquellos puntos donde debe brindarse colaboración.</i></p> <p>8. <i>Brindamos un trato amable prestando atención y respondiendo adecuadamente a las personas compañeras de trabajo en la atención de las necesidades.</i></p> <p>9. <i>Comunicar de manera asertiva nuestras fortalezas y debilidades como compañeros desde una perspectiva de mejora y sin ofender a las otras personas.</i></p> <p>10. <i>Mejorar las coordinaciones entre unidades y departamentos.</i></p>
Creatividad	<p>1. <i>Promover espacios de apertura donde se puedan generar nuevas ideas</i></p> <p>2. <i>Aportar ideas innovadoras y proponer soluciones para mejorar los procesos de trabajo, siempre dentro del ámbito de acción de la ley y el reglamento.</i></p> <p>3. <i>Emprender acciones y desarrollar continuamente actividades para lograr una diferenciación en el crédito educativo con relación a otros actores del mercado.</i></p> <p>4. <i>Hacer uso de los conocimientos individuales con el fin de aportar nuevas ideas que generen cambios positivos.</i></p> <p>5. <i>Sentido de innovación y dinamismo para mejorar procesos y agilizar trámites.</i></p>
Mejoramiento continuo	<p>1. <i>Revisar continuamente los procesos, procedimientos, trámites y demás actividades para identificar oportunidades de mejora e implementarlas en las rutinas de trabajo.</i></p> <p>2. <i>Buscar estrategias para mejorar la calidad del servicio que ofrece a las personas usuarias.</i></p> <p>3. <i>Manejo de un lenguaje directo, simple y claro de manera tal que no se confunda a las personas usuarias a la hora de ser atendidas.</i></p> <p>4. <i>Observación y retroalimentación entre personas compañeras para identificar acciones de mejora.</i></p> <p>5. <i>Fortalecer y sistematizar e incorporar las mejores prácticas de la experiencia diaria.</i></p> <p>6. <i>Automatización de procesos institucionales orientados a mejorar el tiempo de respuesta a las personas usuarias y el logro de los objetivos institucionales.</i></p> <p>7. <i>Identificar las principales fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades para aportar una solución a cada situación.</i></p> <p>8. <i>Evaluar comparativamente los productos y servicios con otras organizaciones del sector para incorporar las mejores prácticas y su aplicación.</i></p>
Eficiencia y eficacia	<p>1. <i>Planificar las actividades y recursos a utilizar en la realización del trabajo.</i></p> <p>2. <i>Hacer un uso apropiado de los recursos asignados por la Institución para la realización de las actividades con el propósito de lograr un mayor beneficio posible.</i></p> <p>3. <i>Incorporar el uso de las distintas herramientas tecnológicas, con el propósito de disminuir los errores y los tiempos de respuesta.</i></p> <p>4. <i>Procurar una asignación equitativa y equilibrada de las tareas a realizar considerando aspectos de especialización del personal que permitan mejorar la productividad.</i></p> <p>5. <i>Analizar periódicamente los procesos y las rutinas de trabajo con el propósito de identificar e implementar ajustes que permitan mejorar los productos y servicios de la Institución.</i></p>

EXCELENCIA	
<i>Definición: En CONAPE ofrecemos un servicio con mayor valor del esperado por nuestros clientes, dentro de los parámetros establecidos.</i>	
Principio o valor	Acciones congruentes
Confiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un uso apropiado de la información respetando las instancias, los procesos y el orden jerárquico establecido para el manejo de la información. 2. Realizar el trabajo con transparencia y honradez cumpliendo con la normativa que rige a la Institución. 3. Promover actividades que mejoren el desenvolvimiento del personal en la atención de las personas usuarias de manera que siempre se proyecte una imagen de seguridad y conocimiento del trabajo que realizamos. 4. Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con las personas usuarias que permitan una mayor satisfacción con el servicio recibido. 5. Promover la actualización permanente del conocimiento requerido y el establecimiento de protocolos de atención que permitan proyectar confianza y garantizar que las personas usuarias siempre van a recibir un servicio uniforme, independientemente de quien les atienda. 6. Actuar con sentido de previsión y anticipar requerimientos y necesidades de las personas usuarias que permitan proyectar una buena imagen de la institución.

TRANSPARENCIA	
<i>Definición: En CONAPE efectuamos las acciones de forma tal que puedan ser exhibidas supervisadas o evaluadas, en cumplimiento de la normativa ética, técnica y legal que nos regula</i>	
Principio o valor	Acciones congruentes
Probidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actuar con estricto apego a los principios y normas éticas institucionales. 2. Colaborar para que las instrucciones de trabajo institucionales sean oportunas, precisas, entendibles y estén a disposición del personal. 3. Estar dispuesto a denunciar cualquier práctica que vaya contra la normativa y políticas de la Institución. 4. Cumplir con las leyes, reglamentos y normativa que rigen la Institución. 5. Respetar y cumplir los horarios de trabajo y descanso. 6. Hablar y actuar con sinceridad para ser digno de confianza. 7. Cumplir con los plazos asignados para la atención y resolución de tareas y trámites. 8. Actuar con claridad en el desempeño de sus funciones. 9. Ir más allá de los deberes de cada uno. 10. Mostrar un interés genuino y rectitud en la atención de cada responsabilidad. 11. Solicitar solo la documentación requerida para cada trámite. 12. Tener pleno control de su conducta, actuando con honradez y prudencia en el uso de los recursos. 13. Mostrar responsabilidad para cumplir con las metas y objetivos institucionales. 14. Realización de las tareas de manera responsable evitando entrar en conflicto de interés.
Compromiso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajar con amor a lo que hacemos, para venir todos los días con la mejor disposición de hacer nuestro trabajo de la mejor manera 2. Tener conciencia y claridad que nuestro trabajo es necesario para que las personas usuarias culminen sus proyectos de estudio. 3. Conocer con amplitud sobre la labor que realizamos y estar dispuesto a defenderla en todos los espacios en donde puedan surgir comentarios o acciones negativas en contra de la Institución. 4. Interiorizar y profesar nuestro orgullo por nuestro lugar de trabajo con el propósito de desarrollar en las personas amor y respeto hacia la Institución. 5. Procurar un buen comportamiento dentro y fuera de la institución, con el propósito de proyectar una imagen positiva y contribuir con el buen nombre de la Institución. 6. Apropiarnos de los objetivos institucionales y esforzarnos en realizar nuestra mayor y mejor contribución para que su consecución sea exitosa. 7. Implementar políticas y programas de estimulación y motivación individuales y colectivas que fomenten la plena identificación e interiorización de los valores institucionales.
Honradez	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidar los activos institucionales y hacer un buen uso de ellos con base a la ley y reglamentos existentes. 2. Actuar con transparencia y ser congruentes en nuestra forma de pensar y actuar, con el propósito de generar tranquilidad y confianza en nuestra relación con las personas usuarias y compañeras. 3. Procurar informar siempre por los medios establecidos cualquier anomalía que se presente en el desempeño de nuestra labor o que atente contra el correcto desarrollo de la Institución. 4. Actuar siempre con madurez y en apego a las normas de la institución con el propósito de contribuir al desarrollo de un ambiente adecuado de trabajo. 5. Respetar lo dispuesto por las distintas instancias de autoridad y el orden jerárquico de la Institución con el propósito de no alterar el correcto desarrollo de las actividades institucionales. 6. Actuar en apego a la verdad y teniendo siempre presente las necesidades de las personas usuarias para garantizar en todo momento que se respeten sus derechos.
Integridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el trabajo teniendo como guía los requerimientos establecidos por la institución que permitan garantizar en todo momento la imparcialidad en la atención de nuestras actividades. 2. Proyectar claridad y congruencia en nuestra forma de ser y actuar. 3. Procurar que el trabajo que realizamos en la institución se distinga por ser confiable y veraz con el propósito de que las personas usuarias puedan informarse correctamente sobre lo que desean saber. 4. Atender a nuestros clientes de una manera adecuada y con respeto.
Rendición de cuentas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer planes de trabajo con el propósito de poder documentar y evidenciar nuestro trabajo y así dar seguimiento y medir resultados. 2. Entregar puntualmente los informes de labores, con el propósito de cumplir con lo establecido en las leyes y reglamentos. 3. Brindar información a nuestro jefe inmediato y auditoría interna cuando así se requiera. 4. Presentar informes de resultados que permitan evaluar nuestro desempeño en el trabajo. 5. Promover una cultura orientada hacia la evaluación de resultados en todos los niveles organizacionales.
Acceso a la información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer y aplicar la normativa que regula el uso de la información institucional para garantizar su correcta y apropiada divulgación. 2. Conocer y aplicar los canales y medios de comunicación definidos por la institución para permitir un flujo efectivo y seguro de la información.

TRANSPARENCIA	
<i>Definición: En CONAPE efectuamos las acciones de forma tal que puedan ser exhibidas supervisadas o evaluadas, en cumplimiento de la normativa ética, técnica y legal que nos regula</i>	
Principio o valor	Acciones congruentes
	<ol style="list-style-type: none"> 3. <i>Brindar información clara, oportuna, completa y confiable a las personas usuarias internas o externas que así lo soliciten.</i> 4. <i>Revisar periódicamente los canales y medios de comunicación, así como la información que se brinda a las personas usuarias con el fin de garantizar la calidad, tiempo y forma de la misma.</i> 5. <i>Garantizar a las personas usuarias internas y externas el acceso a la información.</i> 6. <i>Promover y concientizar al personal sobre la importancia de mostrar anuencia y una buena actitud al momento de brindar información sobre los productos y servicios que brinda la institución con el propósito de lograr una mejor y mayor proyección del crédito educativo.</i> 7. <i>Hacer uso de medios tecnológicos en el manejo de la información con el propósito de brindar mayores facilidades a las personas usuarias.</i>
Promoción de la participación	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Definir mecanismos que garanticen la participación activa de todo el personal en la elaboración de proyectos, procedimientos, reglamentos y demás actividades que permitan una mayor identificación y apropiación de las personas funcionarias de los fines institucionales.</i> 2. <i>Promover y estimular la participación del personal en diferentes comisiones de trabajo orientadas a la aportación de ideas y comentarios que permitan mejorar la prestación de los servicios y el ambiente laboral de la Institución.</i> 3. <i>Participar en las actividades sociales organizadas por la institución como una forma de fomentar las buenas relaciones interpersonales.</i> 4. <i>Mostrar disposición y una buena actitud al momento que se les convoque a ser parte de actividades específicas de interés institucional.</i> 5. <i>Apoyar las iniciativas de integración organizadas en las secciones o en las distintas áreas de trabajo con el objetivo de lograr una mayor integración.</i> 6. <i>Identificar y potenciar agentes motivadores que promuevan constantemente un ambiente de integración a nivel institucional.</i>

LIDERAZGO	
Definición: En CONAPE todo nuestro accionar nos conlleva que nos distingamos por ser la principal Institución en el otorgamiento de crédito educativo en Costa Rica.	
Principio o valor	Acciones congruentes
Probidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actuar con rigurosidad en la observancia de los principios que rigen las relaciones, institucionales, laborales y personales. 2. Mantener un comportamiento ético que sirva como buen ejemplo para las personas funcionarias de la Institución. 3. Actuar con madurez y prudencia al enfrentar situaciones adversas que puedan comprometer el buen nombre de las personas funcionarias o el de la institución. 4. Promover y exaltar los valores de CONAPE en todas y cada una de las actividades en donde participe en representación de la Institución.
Competitividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer metas de alto rendimiento, comprometiéndose en su cumplimiento. 2. Esforzarse por mejorar día a día el servicio que ofrece la institución a las personas usuarias con el propósito de lograr su mayor satisfacción y preferencia. 3. Disponer de personal bien capacitado, atento y dispuesto a brindar siempre su mayor esfuerzo en el cumplimiento de sus tareas. 4. Revisar periódicamente los productos y servicios que brinda la institución e incorporar mejoras que permitan disminuir costos y aumentar la productividad. 5. Establecer convenios y compromisos con otras áreas de la institución o con otras organizaciones que permitan ofrecer mayores facilidades a las personas usuarias y disminuir tiempos de respuesta en la prestación de nuestros servicios. 6. Establecer evaluaciones de desempeño con el propósito de realimentar a las personas funcionarias sobre aspectos que podamos mejorar.
Cultura de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estar atentos a las necesidades de las personas usuarias tanto internas como externas. 2. Saber dar respuesta efectiva y oportuna a las necesidades de las personas usuarias internas y externas. 3. Acometer acciones orientadas a mantener un efectivo acercamiento a las personas usuarias, con fines de servicio. 4. Brindar un servicio con equidad respetando las condiciones y características especiales de cada persona usuaria. 5. Fomentar acciones orientadas a establecer una cultura organizacional caracterizada por el compromiso, interés, carisma, equidad y actitud positiva en el personal, con el fin de brindar un servicio de excelencia a las personas usuarias internas y externas. 6. Formar personas funcionarias con conocimiento amplio en el servicio a las personas usuarias del crédito educativo e identificadas con los valores de la Institución. 7. Promover una adecuada asignación y distribución del trabajo considerando las destrezas y capacidad de cada persona funcionaria.
Pro actividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser previsor y anticipar requerimientos o necesidades que se presenten en la realización del trabajo. 2. Atender siempre las labores, incluso antes de que se lo soliciten, teniendo presente que la atención a las personas usuarias siempre es lo primero. 3. Ser estudiosos de las necesidades de las personas usuarias con el fin de proponer mejoras a los servicios que brinda la institución y que éstas permitan ofrecer verdaderas soluciones a nuestra población meta. 4. Promover y estimular la participación del personal en actividades dirigidas a estar atentos a las necesidades de las personas usuarias internas y externas.
Cooperación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mostrar una actitud positiva cuando es necesario apoyar a otras personas compañeras en sus labores. 2. Realizar mi trabajo de manera que contribuya a facilitarles las labores que realizan las demás personas compañeras. 3. Colaborar en las gestiones con otros departamentos, de manera que la labor de la institución se desarrolle oportunamente. 4. Promover la ayuda mutua en el desarrollo del trabajo con el fin de generar mejores resultados y en mejores condiciones de trabajo.
Compromiso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar siempre nuestro mayor y mejor esfuerzo para lograr la visión, misión, objetivos institucionales, así como vivir a plenitud los valores y principios que rigen el quehacer de la institución. 2. Velar por que promuevan políticas y programas de estimulación y motivación individuales y colectivas que fomenten la plena identificación e interiorización de los valores institucionales. 3. Actuar con disposición para ayudar a que los compañeros y compañeras mejoren su quehacer en la institución y puedan lograr su máximo desarrollo laboral. 4. Asumir con entusiasmo nuestras responsabilidades para satisfacer las necesidades de las personas usuarias sin importar la demanda de tiempo.
Trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover acciones para mejorar el trabajo de mi unidad y entre las diferentes áreas de la institución. 2. Complementar mis ideas y conocimientos con las de personas compañeras para mejorar el trabajo y contribuir a desarrollar de manera reciproca nuestras competencias laborales. 3. Promover espacios de diálogo entre los equipos de trabajo en donde podamos compartir el conocimiento. 4. Propiciar la interacción entre unidades para mejorar el servicio de las personas usuarias. 5. Comunicación y seguimiento de nuestros líderes para mejorar el rendimiento de CONAPE. 6. Aportar nuestro conocimiento y experiencia a todo nivel dentro de CONAPE, sin importar el puesto que ocupemos. 7. Estimular y promover la consolidación de liderazgos a través de procesos de motivación personal y colectiva.

LIDERAZGO	
<i>Definición: En CONAPE todo nuestro accionar nos conlleva que nos distinguan por ser la principal Institución en el otorgamiento de crédito educativo en Costa Rica.</i>	
Principio o valor	Acciones congruentes
	<ul style="list-style-type: none"> 8. <i>Cooperación y compromiso con la institución y las personas compañeras que permitan enriquecer el conocimiento en crédito educativo.</i> 9. <i>Promover y estimular el reconocimiento al logro colectivo teniendo presente la importancia de generar un adecuado ambiente de trabajo.</i> 10. <i>Fortalecer la comunicación con orientación hacia el trabajo grupal.</i> 11. <i>Fortalecer el espíritu de solidaridad entre las personas funcionarias para lograr una verdadera sinergia en el trabajo a nivel institucional.</i> 12. <i>Participar activamente y promover el flujo de ideas en búsqueda de alcanzar los objetivos del grupo.</i> 13. <i>Realizar mi trabajo en tiempo y forma como aporte al equipo de trabajo.</i>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Mantener constante comunicación y dialogo con todo el personal en procura de lograr cohesión en la dinámica institucional.</i> 2. <i>Hacer un uso adecuado de los recursos tecnológicos, materiales, mobiliario y equipo para mejorar la comunicación.</i> 3. <i>Innovar e implementar canales de comunicación cada vez más efectivos.</i> 4. <i>Ser asertivo en la comunicación que se le brinda a las personas usuarias internas y externas con el propósito de lograr una mayor efectividad en la consecución de los fines institucionales.</i> 5. <i>Evaluar periódicamente aspectos relacionados con la forma y medios de comunicación con propósito de incorporar mejoras.</i> 6. <i>Realimentar por los medios adecuados cuando se requiere ampliar detalle para un mejor entendimiento y comprensión de lo que se quiere transmitir.</i>

2. Compromisos éticos

En cada uno de los valores y principios éticos considerados en el Código de Ética se definen las principales conductas o comportamientos que deben procurar cumplir los funcionarios de la Institución.

La Institución espera para su correcto desarrollo que las personas funcionarias realicen sus actividades en apego a:

1. Conocer, respetar, aplicar y cumplir las leyes y normativa que rige en la Institución y en acato al ordenamiento jurídico en vigor. Las personas funcionarias de CONAPE deben ser respetuosos de la legislación en su gestión laboral y ciudadana por encima de su interés personal, de manera que fortalezca la identidad institucional y contribuya a una proyección de confianza de la entidad con alto nivel de profesionalismo y compromiso hacia su entorno.
2. Atender de manera efectiva y respetuosa a las personas usuarias internas y externas. Las personas funcionarias serán respetuosas (diligentes) en la atención a las demandas expresadas por sus propios compañeros, así como de las personas usuarias externas que acuden a CONAPE en busca de la información o servicios específicos.
3. Promover el fortalecimiento de los valores de excelencia, transparencia y liderazgo. Las personas funcionarias de la Institución deben fortalecer y compartir los valores institucionales con el fin de contribuir al logro de los objetivos.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación-Control Interno

4. Promover la racionalidad en el uso de los recursos. Las personas funcionarias de CONAPE, deben procurar un uso correcto de los recursos de manera que no solo se logren beneficios económicos producto del ahorro sino que además se contribuya con la preservación del medio ambiente
5. Impulsar una mayor y mejor organización del trabajo. Las personas funcionarias de CONAPE deben conocer y realizar sus funciones de manera organizada con el fin de contribuir con el ambiente de trabajo dentro de una dinámica de mejora continua y bajo un clima de armonía laboral que fortalezca una cultura organizacional ética.
6. Deben ser esforzados, honestos y creativos en la realización de su trabajo con el fin de cumplir con los deberes asignados.
7. Estar plenamente identificados con los intereses de la Institución.
8. Fortalecer el liderazgo de la Institución por medio de la solvencia técnica del personal y la satisfacción de las necesidades del usuario.
9. Deben procurar estar siempre informados, asistir puntualmente a las reuniones a las que se le convoque y ser eficaces en la comunicación entre la administración superior, otras jefaturas y el personal.
10. Ejercer un liderazgo ético considerando su potencial de influencia. Las personas deben ser personas dignas de confianza.
11. Realizar las acciones pertinentes para que el personal reciba la inducción y capacitación acorde a las necesidades del puesto y de la unidad.
12. Procurar estar permanentemente informado sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se generan en sus respectivos ámbitos laborales, con el fin de promover una verdadera cultura de cambio, para asegurar el cumplimiento de la misión y la visión Institucionales.
13. Comprometerse con la ejecución y el desarrollo del Plan Estratégico Institucional, y consecuentemente, con los planes que se formulen y aprueben para lograr el desarrollo de la Institución.
14. Contribuir a un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, particularmente sobre aspectos de la dinámica organizacional, que considere clave.

3. Pautas éticas

Esta sección contiene las pautas éticas que servirán de guía en las relaciones de **CONAPE** con las distintas instancias del entorno externo con quienes interactúa.

3.1. Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado

Fortalecer las relaciones sinérgicas interinstitucionales para consolidar los vínculos de asociación, colaboración, apoyo mutuo y complementariedad en la acción conjunta de proyectos para el logro de objetivos específicos de cada Institución, o de corresponsabilidad para brindar una atención integral a la población meta.

Suscribir compromisos éticos entre los funcionarios del sector público que tengan corresponsabilidad en la operación de los programas y proyectos sociales selectivos, con el fin de contribuir en la construcción de entornos virtuosos para la coordinación sinérgica Interinstitucional.

CAPITULO III

APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El código de ética institucional es un instrumento fundamental para la gestión de la organización; por ello, **CONAPE** ha decidido aplicar este texto de la siguiente forma:

1. Guiar el accionar de la Institución y las conductas y el correcto proceder del personal en el cumplimiento de las funciones asignadas.
2. Como instrumento para la inducción del personal, permanente o interino, que se incorpore a la Institución.
3. Como instrumento para los procesos de formación permanente, de reflexión e interiorización dentro de la Institución, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional ética sustentada en valores.
4. Para la divulgación y promoción permanente.

CAPITULO IV

OTRAS DISPOSICIONES

1. Las normas y principios contenidos en este Código, al ser de naturaleza ética y no legal, tienen un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en los diferentes cuerpos legales.
2. La observancia, del presente código corresponde a todas las personas funcionarias, en lo que compete a su cargo y a sus responsabilidades con la Institución y el Estado costarricense.
3. El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Código será la Comisión Institucional de Ética y Valores mediante su programa ordinario de trabajo.
4. Cualquier persona funcionaria que requiera información o bien plantear consultas sobre el presente Código y sobre asuntos relacionados con la Ética, puede acudir a la Comisión Institucional de Ética Valores.
 - a. Plantear toda inquietud y solicitar orientación a la Comisión cuando se susciten dudas respecto a las disposiciones del presente Código de Ética o se presente una situación ética compleja;
 - b. Recibir la inducción al presente Código;
 - c. Suscribir el compromiso de cumplimiento del presente Código, una vez recibida la inducción correspondiente;
 - d. Recibir capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas.
5. Las denuncias por corrupción deberán ser presentadas ante el superior jerárquico, la Contraloría de Servicios o la Auditoría Interna.

Control Versión	
Aprobada por: Consejo Directivo En la sesión N° 39 celebrada el 03 de noviembre del 2014 Rige a partir del ... de ... del	Fecha de última actualización aprobada: