

**Comisión Nacional de Préstamos para Educación
Secretaría Ejecutiva**

Comisión Institucional de Ética y Valores



CÓDIGO DE ÉTICA

MARZO-2023

Tabla de Contenido

Contenido

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	6
CAPÍTULO I. PRINCIPIOS Y VALORES.....	7
1.Conceptos: Ética, Principios y Valores.....	7
2.Declaración de Principios y Valores Éticos.....	8
2.1.1 Excelencia	8
2.1.2 Transparencia.....	8
2.1.3 Compromiso	9
CAPÍTULO II. CONDUCTA.....	10
1.Conductas o Acciones congruentes	10
2.Compromisos éticos	13
3.Pautas éticas	14
3.1. Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado.....	14
CAPITULO III. APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	21
CAPITULO IV. OTRAS DISPOSICIONES.....	22

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.
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.

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 Víquez 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

El conjunto de principios y valores éticos que *CONAPE* considera fundamentales para la realización plena de objetivos institucionales, son: ***Excelencia, Transparencia y Compromiso.***

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: **la cultura de servicio, la cooperación y la pro actividad.**

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: **integridad, la honestidad, y la cooperación.**

2.1.3 Compromiso

En CONAPE nos involucramos en el desarrollo del país brindando apoyo y guía al estudiante que necesita de nuestros servicios.

Para fortalecer el compromiso como valor compartido en *CONAPE* debemos promover *la: honestidad, la cultura de servicio y la pro actividad.*

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	
Definición: En CONAPE ofrecemos un servicio con mayor valor del esperado por nuestros clientes, dentro de los parámetros establecidos.	
Principio o valor	Acciones congruentes
Cultura de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>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.</i> 2. <i>Estar atentos a las necesidades de las personas usuarias tanto internas o como externas.</i> 3. <i>Utilizar normas de urbanidad, buen trato y comunicación asertiva en la atención de las personas usuarias internas y externas.</i> 4. <i>Trato personalizado y humano para comprender los problemas de las personas usuarias y dar respuesta y solución oportuna y pertinente.</i> 5. <i>Colaboración conjunta entre las personas compañeras para ayudarnos a optimizar el servicio.</i> 6. <i>Ejecución de técnicas más adecuadas para optimizar recursos, mejorar los procedimientos y trámites de servicio a las personas usuarias.</i> 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>
Cooperación	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Mostrar disposición y anuencia a colaborar para propiciar relaciones sinérgicas con todas las unidades de la institución.</i> 2. <i>Fomentar actividades grupales donde se fortalezcan los valores de confianza y ayuda mutua que propicie un ambiente de integración.</i> 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> 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> 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> 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> 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> 8. <i>Brindamos un trato amable prestando atención y respondiendo adecuadamente a las personas compañeras de trabajo en la atención de las necesidades.</i> 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> 10. <i>Mejorar las coordinaciones entre unidades y departamentos.</i>
Pro actividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Planificar el trabajo de cada día.</i> 2. <i>Tomar la iniciativa en el desarrollo de soluciones creativas que permitan mejorar el trabajo y el servicio las personas usuarias.</i> 3. <i>Proponer soluciones a las diferentes situaciones que requiera la institución.</i> 4. <i>Realizar siempre las labores, aunque no se soliciten.</i>

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
Honestidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cuidar los activos institucionales y hacer un buen uso de ellos con base a la ley y reglamentos existentes.</i> 2. <i>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.</i> 3. <i>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.</i> 4. <i>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.</i> 5. <i>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.</i> 6. <i>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.</i>
Integridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>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.</i> 2. <i>Proyectar claridad y congruencia en nuestra forma de ser y actuar.</i> 3. <i>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.</i> 4. <i>Atender a nuestros clientes de una manera adecuada y con respeto.</i>
Cooperación	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Mostrar una actitud positiva cuando es necesario apoyar a otras personas compañeras en sus labores.</i> 2. <i>Realizar mi trabajo de manera que contribuya a facilitarles las labores que realizan las demás personas compañeras.</i> 3. <i>Colaborar en las gestiones con otros departamentos, de manera que la labor de la institución se desarrolle oportunamente.</i> 4. <i>Promover la ayuda mutua en el desarrollo del trabajo con el fin de generar mejores resultados y en mejores condiciones de trabajo.</i>

COMPROMISO	
<i>Definición: En CONAPE todo nuestro accionar nos conlleva que nos distingam por ser la principal Institución en el otorgamiento de crédito educativo en Costa Rica.</i>	
Principio o valor	Acciones congruentes
Cultura de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Estar atentos a las necesidades de las personas usuarias tanto internas como externas.</i> 2. <i>Saber dar respuesta efectiva y oportuna a las necesidades de las personas usuarias internas y externas.</i> 3. <i>Acometer acciones orientadas a mantener un efectivo acercamiento a las personas usuarias, con fines de servicio.</i> 4. <i>Brindar un servicio con equidad respetando las condiciones y características especiales de cada persona usuaria.</i> 5. <i>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.</i> 6. <i>Formar personas funcionarias con conocimiento amplio en el servicio a las personas usuarias del crédito educativo e identificadas con los valores de la Institución.</i> 7. <i>Promover una adecuada asignación y distribución del trabajo considerando las destrezas y capacidad de cada persona funcionaria.</i>
Honestidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cuidar los activos institucionales y hacer un buen uso de ellos con base a la ley y reglamentos existentes.</i> 2. <i>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.</i> 3. <i>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.</i> 4. <i>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.</i> 5. <i>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.</i> 6. <i>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.</i>
Pro actividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Planificar el trabajo de cada día.</i> 2. <i>Tomar la iniciativa en el desarrollo de soluciones creativas que permitan mejorar el trabajo y el servicio las personas usuarias.</i> 3. <i>Proponer soluciones a las diferentes situaciones que requiera la institución.</i> 4. <i>Realizar siempre las labores aunque no se soliciten.</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 compromiso. Las personas funcionarias de la Institución deben fortalecer y compartir los valores institucionales con el fin de contribuir al logro de los objetivos.
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: Consejo Directivo En la sesión ordinaria No. 10-2023 del 20 de abril de 2023