



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

MANUAL DE PRINCIPIOS ETICOS Y DE CONDUCTA

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**
(506) 2242 5000 / www.aya.go.cr
Pavas, San José, Costa Rica.

Más y mejores servicios • Eficiencia • Comunicación

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 1 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Tabla de contenido

Imagen de acuerdo de JD	3
1- INTRODUCCIÓN	4
2- NOCIONES BASICAS O FUNDAMENTACION FILOSOFICA	4
Ética	4
Gestión Ética	5
Ética en la administración pública	5
Código de Ética y Conducta o Manual de Principios Éticos	5
Valores.....	6
Valores compartidos	6
Misión Institucional	7
Visión Institucional	7
3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES COMPARTIDOS.....	7
Directrices generales sobre principios y enunciados éticos	7
Valores Institucionales	8
4- ACCIONES CONGRUENTES	9
5- COMPROMISOS ÉTICOS	10
Compromisos de las personas funcionarias de la institución	10
Relaciones entre los funcionarios del AyA	10
Prevención de conflictos de intereses	11
Relaciones de los funcionarios con los clientes	12
Administración de los recursos	12
Manejo de la Información incluyendo la confidencialidad en caso de información sensible.....	13
Relaciones con los proveedores.....	14
Compromisos de la Junta Directiva	14
Compromisos del Presidente Ejecutivo, Gerente General y Subgerentes	16
Compromisos de los titulares subordinados	17
Compromisos institucionales	18
Gobierno Corporativo	18
Con la protección y el desarrollo del potencial humano.....	19
Frente al Control Interno	19

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 2 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Responsabilidad Social	19
Personas usuarias o clientes.....	19
Proveedores y prestatarios de servicios	20
Hacia la ciudadanía.....	20
En relación con el Ambiente (sostenibilidad).....	20
Rendición de cuentas.....	21
6- PAUTAS ÉTICAS.....	21
 Pautas Éticas para las Relaciones con otras Instituciones del Estado	21
 Pautas Éticas para las Relaciones con Aliados Estratégicos u Otros Grupos	21
 Pautas Éticas para las Relaciones con la ciudadanía.....	21
 Pautas éticas con Sujetos Privados que custodian o administran por cualquier título fondos públicos	21
7- APLICACIÓN DEL CÓDIGO O MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	22
8- VIGENCIA Y CUMPLIMIENTO:	22
9- ALCANCE.....	22
10. NORMATIVA.....	22
11- BIBLIOGRAFÍA	23

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 3 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Imagen de acuerdo de JD

21/Nov/2023

Ordinaria 054-2023

Acuerdo de Junta Directiva del AyA		
Sesión No. 054-2023 Ordinaria	Fecha de Realización 21/Nov/2023	Acuerdo No. 2023-469
Artículo 3.1-Atención a las recomendaciones 4.1 y 4.2 del informe ICI-2022-005. Acuerdo n.º 2022-520. Memorando PRE-CIEV-2023-00017		
Atención Unidad Control Interno, Auditoría Interna,		
Asunto ICI-2022-005		Fecha Comunicación 22/Nov/2023

JUNTA DIRECTIVA

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

De conformidad con el informe presentado por la Comisión Institucional de Ética y Valores, según memorando PRE-CIEV-2023-00017, esta Junta Directiva aprueba los siguientes documentos:

- Política de Integridad y Ética Empresarial.
- Política para la prevención del fraude y anticorrupción.
- Actualización del Manual y Principios Éticos y de Conducta del AyA.



Firmado por:
Karen
Naranjo Ruiz
(firma)
Razón:
Fecha:
22/11/2023
14:08

ACUERDO FIRME

Licda. Karen Naranjo Ruiz
Junta Directiva

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 4 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

MANUAL DE PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA

1- INTRODUCCIÓN

La Comisión Nacional de Valores nace mediante Decreto Ejecutivo No. 17908-J del 3 de diciembre de 1987, declarada como de interés nacional, asimismo mediante Decreto Ejecutivo No 23944-J-C del 12 de diciembre de 1994, se le asigna la competencia de órgano rector, para emitir políticas, dirigir y coordinar las comisiones institucionales responsables de promover y conducir técnicamente la gestión ética, fundamentada en trabajo preventivo, a través del fortalecimiento de la integridad de las instituciones del Estado costarricense.

La Comisión Institucional de Ética y Valores de AyA inicia sus labores el 15 de mayo de 1995, teniendo como eje fundamental, la promoción y la formación de los valores morales, cívicos y espirituales, de los funcionarios amparada en el marco filosófico que rige el ordenamiento jurídico en materia de gestión ética y que primeramente se fundamenta en al artículo No. 11 de nuestra Constitución Política.

Considerando que el país cuenta con una Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción, la Guía básica para ejercer con probidad la función pública y el Manual Básico para prevenir la corrupción en la función Pública emitidas por la Procuraduría General de la República, que tienen como fin dar herramientas al Estado y Empresa Propiedad del Estado para combatir la corrupción en sus diferentes presentaciones y etapas, es que el AyA se ha propuesto el fortalecimiento del ejercicio de la función pública con apego a los principios y valores que demanda la sociedad.

Sobre esta convicción, se considera de especial trascendencia la puesta en práctica de acciones que coadyuven a construir un país basado en los más fervientes valores humanos y bajo esta premisa funciona la Comisión Institucional de Ética y Valores del AyA, con el liderazgo de la Administración Superior orienta los esfuerzos a promover una Institución una cultura ética en el servicio y contribución a la eficiencia en el sector público.

2- NOCIONES BASICAS O FUNDAMENTACION FILOSOFICA

Ética

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

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 5 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

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

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

Gestión Ética

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

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

Al ser un proceso sumativo, contempla varias etapas que han de irse desarrollando, a saber, (1) Posicionamiento, (2) Diagnóstico y definición del marco ético, (3) Comunicación, (4) Alineamiento y (5) Evaluación.

Ética en la administración pública

La ética trata de la orientación de la conducta, cuando nos referimos a la ética en la administración pública se presupone que los actos (decisiones, procesos, y demás) que se realizan dentro de esta, deben responder al fin público que justifica su existencia.

Código de Ética y Conducta o Manual de Principios Éticos

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 6 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

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

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

Valores

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

Valores compartidos

Es el conjunto de valores y principios básicos que guían el comportamiento colectivo y definen como deben ser las relaciones entre colaboradores.

Los valores compartidos deben considerar tres ejes principalmente: 1-el laboral (fines de la organización), 2- el social o cliente (la comunidad, región o país en la que está inserta la institución) y 3- el humano (nosotros como colaboradores institucionales). Este último busca considerar la integralidad de la persona trabajadora y, además, velar por una sana convivencia en la institución.

En el ordenamiento jurídico costarricense, la ética encuentra sus raíces en el artículo 11 de la Constitución Política, el cual establece los principios de legalidad y eficiencia, como base para una rendición de cuentas de todos los funcionarios públicos.

En el AyA los fines laborales se encuentran inmersos dentro de su misión y visión, las cuales han sido recientemente modificadas como parte del Plan Estratégico 2022-2026 y establecen lo siguiente:

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 7 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Misión Institucional

“Institución líder en Costa Rica en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, que busca el mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de un servicio de calidad, seguro, continuo, con atención oportuna y permanente en armonía con el ambiente”.

Visión Institucional

“Ser una institución eficiente e incluyente en la gestión sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento en Costa Rica”

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES COMPARTIDOS

Directrices generales sobre principios y enunciados éticos

“Las Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general, No D-2-2004-CO”, indican que su conducta debe estar guiada por los siguientes principios:

Legalidad constitucional: principio que exige someter toda actuación pública al ordenamiento jurídico; sólo lo expresamente autorizado por la Constitución y la ley es válido; la no observancia de esto constituye el delito de fraude de ley, según artículo 58 de la Ley 8422 (Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública).

Igualdad: principio de derechos humanos que exige tratar a todas las personas sin ningún tipo de discriminación. No es posible una conducta pública que haga distinciones.

Regularidad: las operaciones y actos administrativos deben asentarse, de manera correcta, en registros confiables financieros, presupuestarios, entre otras clases de archivos.

Eficiencia: los negocios públicos deben maximizar los resultados ante la escasez de fondos y recursos; los objetivos de trabajo deben cumplirse al menor costo posible.

Eficacia: mandato que busca adecuar y concretizar las políticas públicas, así como el cumplimiento de los objetivos y metas.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 8 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Austeridad: la asignación, satisfacción plena del interés público, según el mandato del Estado Social de Derecho, y al uso racional de éstos.

Transparencia: la rendición de cuentas obliga a que el ejercicio del poder y el cumplimiento de las funciones públicas asignadas- se haga de cara a los administrados.

Lealtad: todo acto o conducta pública debe alcanzarse en función del país, la democracia, el bien común, la libertad, la justicia, la responsabilidad y la probidad.

Probidad: el servidor público está obligado a trabajar por el interés público; su gestión debe atender las necesidades prioritarias, según lo que responsablemente se ha planificado. Esto obliga a mostrar rectitud y buena fe en el uso de las facultades que confiere la ley (Vid, artículo 3o de la Ley 8422).

Responsabilidad: todo funcionario público debe responder, de frente al país y a los órganos de control, investigación y sanción, por sus faltas desde los ámbitos ético, disciplinario, civil, político y penal.

Integridad: los actos del funcionario público deben estar alejados de buscar beneficios en lo personal, familiar o para sus amigos.

Honestidad: todo interés diferente al público, que pudiese ocasionar un conflicto de intereses, debe ser declarado por el funcionario público. De inmediato debe detenerse aquel actuar que potencialmente pueda comprometer la recta honestidad.

Liderazgo: el funcionario público debe promover y respaldar con sano liderazgo y ejemplo los principios antes indicados.

Valores Institucionales

El Plan Estratégico Institucional 2022-2026 es una herramienta que sirve para definir el rumbo de la institución y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos, por lo que incorpora los valores que como funcionarios debemos de observar en esa ruta para la consecución de los objetivos institucionales:

Transparencia: Valorar y reevaluar la función de servidor público y rendir cuentas a los ciudadanos sobre el destino de los fondos de la Institución y en particular hacia los usuarios y consumidores del servicio público, brindado con eficacia y eficiencia.

Solidaridad: Compromiso manifiesto de los funcionarios con las necesidades de la sociedad y los usuarios.

Espíritu de servicio: Disposición y actitud positiva, con compromiso, diligencia y cercanía con nuestros usuarios y compañeros de trabajo, para asumir el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.

Responsabilidad y compromiso: Actitud de los funcionarios a observar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, en la ejecución de las funciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y el resguardo de la hacienda pública.

Respeto: Actitud de los funcionarios a considerar y atender a las personas, salvaguardando su dignidad y la nuestra.

Excelencia: Compromiso de los funcionarios con el mejor desempeño, con miras a lograr el más alto nivel de competitividad y productividad en cada una de nuestras actividades.

4- ACCIONES CONGRUENTES

Considerando los principios y enunciados éticos y valores institucionales, se definen los siguientes indicadores conductuales:

Indicadores conductuales	Valor institucional
Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, rectitud y transparencia.	Transparencia Responsabilidad y compromiso
Es respetuoso de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia los demás.	Respeto Solidaridad
Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además, se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.	Transparencia Responsabilidad y compromiso
Actúa y se comunica con generosidad y empatía hacia sus compañeros y usuarios.	Espíritu de servicio

	Solidaridad
Se conduce observando el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico en la ejecución de sus funciones.	Responsabilidad y compromiso Excelencia
Muestra compromiso con mejorar cada vez más su desempeño, con miras a lograr el más alto nivel de competitividad y productividad en cada una de sus funciones	Responsabilidad y compromiso Excelencia

5- COMPROMISOS ÉTICOS

Tienen como objetivo lograr congruencia entre los principios y valores de la institución y las prácticas en el ejercicio de las funciones

Compromisos de las personas funcionarias de la institución

Las personas funcionarias se comprometen a asumir el cumplimiento del marco institucional relacionado con la misión, visión del AyA, el ordenamiento jurídico, la política ética, políticas institucionales, manuales de procedimientos y ordenamiento técnico y actuar de conformidad con los siguientes enunciados:

Relaciones entre los funcionarios del AyA

Para realizar las tareas de manera adecuada y bajo una sana convivencia, es básico contar con un ambiente de trabajo agradable, íntegro y respetuoso, que ayude al desarrollo de actividades, con un trato digno, equilibrado e igualitario para los funcionarios de AyA.

Dentro de las conductas que se deben observar, se destacan:

- Relaciones cordiales con los compañeros, destacando el respeto, el solidarismo y compromiso, evitando acciones que puedan trasgredir el prestigio, la integridad física y emocional de los demás.
- Respetar el ámbito de acción de cada funcionario y las relaciones jerárquicas.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 11 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

- Propiciar el trabajo en equipo y la comunicación asertiva de manera directa, respetuosa y proactiva.
- Manifestar las opiniones o disertación de manera respetuosa.
- Respetar la vida privada de los compañeros con el objetivo de propiciar un ambiente laboral sano y no afectar el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Abstenerse de participar de cualquier forma de hostigamiento sexual y laboral u otro tipo de conducta, que deteriore la integridad de cualquier compañero.
- Denunciar cualquier conducta impropia a nivel interno y externo.
- Mantener el decoro y presentación personal acorde al puesto que desempeña y de la institución que representa.
- Portar el carné de manera visible, con el objetivo de que los clientes puedan identificarlo como funcionario de la institución.
- Demostrar actitud proactiva para apoyar el sistema de control interno institucional a través de la comunicación de oportunidades de mejora.

Prevención de conflictos de intereses

Los conflictos de interés son situaciones que se generan cuando los intereses privados del funcionario (derivados de circunstancias o relaciones propias de familiares o personas de su círculo cercano) tienen la capacidad de perjudicar el adecuado cumplimiento de sus deberes y responsabilidades oficiales porque afectan su objetividad e imparcialidad en el desempeño de sus labores o dan lugar a dudas justificadas sobre la integridad del actuar del funcionario o de la institución.

Dentro de las conductas que se deben observar, al menos deben destacar:

- Evitar situaciones derivadas de circunstancias, relaciones propias, de familiares o personas de su círculo cercano, que tengan capacidad para influir o perjudicar el adecuado cumplimiento de sus deberes y responsabilidades oficiales y que afecten la objetividad e imparcialidad en el desempeño de las labores o que dan lugar a dudas justificadas sobre la integridad de sus actuaciones como funcionario.
- Evitar tener criterios parcializados y subjetivos en el desempeño de su cargo.
- Evitar las conductas que se vean influenciadas o guiadas de manera inadecuadas por intereses particulares que se superponen ilícitamente al interés público.
- Evitar circunstancias fácticas o tener relación con una persona física o jurídica con capacidad de generar dudas justificadas sobre la imparcialidad o integridad de su actuación o de la institución que puedan considerarse como un conflicto de interés aparente.
- Evitar circunstancia fáctica o tiene una relación con una persona física

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 12 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

- jurídica, con capacidad de afectar su objetividad o imparcialidad para el ejercicio de las funciones o responsabilidades del cargo o poner en riesgo la integridad de la actuación administrativa, en caso de que éste decida actuar y que puedan considerarse un conflicto de interés potencial.
- Evitar actuar a pesar de encontrarse bajo una situación de conflicto de intereses real, en ejercicio de las funciones de su cargo público o con ocasión de éste.
- Evitar que los intereses privados (financieros, pecuniarios, religiosos, comunales, o de afiliaciones con organizaciones con o sin fines de lucro, empresariales, políticos, sindicales. Profesiones entre otros) entren en conflicto con las obligaciones como funcionarios que tengan esa capacidad de perjudicar razonablemente, su adecuado cumplimiento.

Relaciones de los funcionarios con los clientes

Uno de los principios por los que debe regirse el AyA es el del servicio al usuario; la atención de las necesidades de éstos es uno de los objetivos fundamentales de la institución, debido a que son los sujetos interesados los que reciben un servicio producto de las actividades desarrolladas.

Dentro de las conductas que se deben observar, al menos deben destacar:

- Trato diligente, educado, amable, respetuoso y sobre todo igualitario a todos los sujetos interesados, en procura de la atención de sus necesidades.
- Compromiso con los horarios establecidos en el desempeño de las funciones con el fin de que se les brinde a los usuarios la debida atención y de manera oportuna.
- Transparencia en el suministro de información a los diferentes actores sociales.
- Eliminación de conductas que puedan considerarse como acoso laboral, sexual o bien conductas impropias que pongan en riesgo la decencia de los usuarios.
- Eliminar conductas que se puedan considerarse ímprobos, fraudulentos y corruptos.
- Atención telefónica dentro del marco de la amabilidad y el respeto ante el cliente, aún y cuando estas llamadas no correspondan a la unidad para la cual labora, orientando la consulta al área de su competencia.
- Vigilancia del cumplimiento de plazos en procura de satisfacer las demandas de los clientes internos como externos.

Administración de los recursos

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 13 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

La administración de los recursos públicos es responsabilidad de todos los funcionarios. Los recursos para desarrollar las actividades deben ser protegidos y conservados de cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, tal y como lo establece la Ley General de Control Interno y además deben ser utilizados de la mejor manera.

Dentro de las conductas que se deben observar, al menos deben destacar:

- Salvaguardar el alto grado de responsabilidad en su jornada de trabajo, procurando con ello el cumplimiento de las tareas programadas, observando los horarios de entrada y salida, así como los tiempos de alimentación y de descanso.
- Procurar una planificación adecuada de las labores para el cumplimiento de las directrices institucionales, definiendo prioridades y optimización de recursos.
- Ser vigilantes de que los recursos de la Institución sean utilizados para los fines que fueron asignados.
- Ser vigilantes en resguardar los equipos y software institucional, procurando medidas que permitan asegurar los bienes instituciones.
- Procurar un ambiente en condiciones óptimas de higiene que permitan la buena salud laboral (servicios de higiene y aseo personal, comedores, áreas verdes, parqueos, etc.)
- Ser partícipes de programas de protección ambiental.
- Procurar que los medios de comunicación de la institución sean utilizados en cumplimiento de fines laborales, evitando los abusos en asuntos de índole personal.

Manejo de la Información incluyendo la confidencialidad en caso de información sensible

La información es un recurso sensible y vital para cualquier institución, por lo que debe ser tratada de manera diligente y en estricto apego al principio de legalidad, en cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dentro de las conductas que se deben observar, al menos deben destacar:

- Los funcionarios deben observar la confidencialidad en el manejo de la información que lo requiera.
- Los funcionarios deben administrar la información de manera objetiva.
- Los funcionarios deben cumplir con las solicitudes de información a nivel interno, velando por la aplicación de la normativa, canales y medios de comunicación oficiales de la institución.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 14 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

- Se debe cumplir con las directrices para el debido resguardo de la información en los medios definidos por la institución.
- La emisión de la información debe hacerse de manera pertinente, suficiente y veraz en los diferentes medios o canales de comunicación definidos por la institución.
- Los funcionarios deben utilizar la información pública con la debida transparencia y objetividad.

Relaciones con los proveedores

Las relaciones con los proveedores deben basarse en integridad, transparencia, respeto mutuo y particularmente observando lo que establece la Ley General de Contratación Pública, Ley responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos y otros elementos normativos internos y externos.

Dentro de las conductas que se deben observar, al menos, deben destacar:

- Las relaciones con los proveedores deben basarse en integridad, transparencia, respeto mutuo y particularmente observando lo que establece la Ley de Contratación Administrativa y otros cuerpos normativos.
- Los funcionarios que participen en estos procesos deben estar libres de favoritismos, coacción e influencias, así como, abstenerse de recibir regalos, dádivas, contribuciones, donaciones, patrocinios, viajes, u otro que se considere como conducta ímproba, fraudulenta o corrupta.
- Las relaciones comerciales con los proveedores deben caracterizarse por principios de calidad en beneficio de la Institución.
- Se debe observar el cumplimiento de los tiempos de entrega, pagos y la razonabilidad de precios.
- Se debe observar la buena prestación de los servicios dados por los proveedores.
- Se deben evitar los conflictos de interés reales, potenciales o aparentes y deberán abstenerse, cuando exista relación de cualquier tipo con los proveedores institucionales.

Compromisos de la Junta Directiva

Dada la posición estratégica que ostentan en la Administración Superior, deben de observar lo siguiente:

- Colaborar con el Estado costarricense en el fiel cumplimiento de las potestades que se le asignaron a la Institución en las diferentes normas, leyes y decretos de la República.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 15 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

- Promover la articulación estratégica de la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción.
- Liderar el proceso de gestión ética en la institución, apoyando a la Comisión Institucional de Ética y Valores en la promoción de una cultura organizacional basada en los valores institucionales y cumplimiento del presente Manual de Principios Éticos y de Conducta.
- Promover las buenas prácticas de Gobierno Corporativo basados en la transparencia, responsabilidad, profesionalización y eficiencia para generación de valor público.
- Promover el buen funcionamiento del modelo facultativo de organización, prevención de delitos, gestión y control.
- Promover la conformación de los comités de apoyo a la Junta Directiva.
- Promover el mantenimiento y fortalecimiento del sistema de control interno institucional.
- Promover una estructura de riesgos que permita prevenir y administrar los riesgos de corrupción relacionados con los procesos de administración del capital humano, contratación administrativa, servicio al usuario y otros que se considera sensible
- Promover el fortalecimiento del ambiente de control institucional relacionado con el compromiso evidente y manifiesto de los diferentes actores, políticas de talento humano que garanticen la idoneidad del personal, una estructura organizacional que defina claramente los deberes y responsabilidades de cada puesto y el establecimiento de un proceso de gestión ética integrado a los sistemas de gestión.
- Promover y asegurar los mecanismos de cumplimiento al marco de legalidad requerido en materia de integridad, probidad, transparencia y anticorrupción.
- Promover las acciones que permitan la fluidez y eficiencia en los procesos de rendición de cuentas asociados a los planes de corto, mediano y largo plazo.
- Promover la implantación de canales y mecanismos efectivos para la presentación y tratamiento de denuncias sobre los presuntos actos de corrupción o falta al deber de probidad y a la transparencia en el ejercicio de la función pública.
- Promover acciones que ayuden a desarrollar de forma sostenible en la Institución el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, así como la rectoría que ejerce la institución en todo el país.
- Promover mecanismos de coordinación y articulación interinstitucional con instituciones del sector de agua potable y saneamiento y otras instituciones del estado, empresa privada y organizaciones de la sociedad civil.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 16 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Compromisos del Presidente Ejecutivo, Gerente General y Subgerentes

Dada la posición estratégica que ostentan en la Administración Superior, deben de observar lo siguiente:

- Liderar los procesos de implementación de la estratégica de la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción.
- Apoyar a la Comisión Institucional de ética y valores e la promoción de una cultura organizacional basada en los valores institucionales y cumplimiento del presente Manual de Principios Éticos y de Conducta.
- Promover las buenas prácticas de Gobierno Corporativo basados en la transparencia, responsabilidad, profesionalización y eficiencia para generación de valor público.
- Apoyar el mantenimiento y fortalecimiento del sistema de control interno institucional.
- Promover la identificación y administración de riesgos de corrupción relacionados con los procesos de administración del capital humano, contratación administrativa, servicio al usuario y otros que se considera sensible
- Asegurar la implementación de mecanismos que permitan promover el fortalecimiento del ambiente de control institucional relacionado con el compromiso evidente y manifiesto de los diferentes actores, políticas de talento humano que garanticen la idoneidad del personal, una estructura organizacional que defina claramente los deberes y responsabilidades de cada puesto y el establecimiento de un proceso de gestión ética integrado a los sistemas de gestión. Estar informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se generan en sus respectivos ámbitos laborales, para promover proyectos de mejora continua, para asegurar el cumplimiento de la misión y la visión Institucionales.
- Manifestar total compromiso con la ejecución, desarrollo y cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y planes de mediano y corto plazo.
- Promover las acciones que permitan la fluidez y eficiencia en los procesos de rendición de cuentas asociados a los planes de corto, mediano y largo plazo.
- Asegurar los mecanismos de cumplimiento al marco de legalidad requerido en materia de integridad, probidad, transparencia y anticorrupción.
- Implementar canales y mecanismos efectivos para la presentación y tratamiento de denuncias sobre los presuntos actos de corrupción o falta al deber de probidad y a la transparencia en el ejercicio de la función pública.
- Motivar al desarrollo de estrategias que promuevan el adecuado ambiente laboral distinguido por el bienestar integral de las personas funcionarias, la creación de espacios de escucha, reflexión y sensibilización.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 17 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

- Promover e implementar campañas de comunicación para promover una cultura de integridad y prevención de la corrupción.
- Promover la aplicación efectiva de los mecanismos de participación y control ciudadana.
- Asegurar la divulgación de la normativa sobre la regulación de prevención de riesgos de corrupción relacionados con los procesos de administración del capital humano, contratación administrativa, servicio al usuario y otros.
- Promover esfuerzos para lograr la simplificación de trámites efectiva y el control de la discrecionalidad administrativa en la toma de decisiones.
- Velar por el mantenimiento del Gobierno Corporativo.

Compromisos de los titulares subordinados

Las personas funcionarias que ocupen cargos de titulares subordinados, además de los deberes y responsabilidades establecidos para los funcionarios de AyA, se añaden los siguientes:

- Estar informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se generan en sus respectivos ámbitos laborales, para promover proyectos de mejora continua, para asegurar el cumplimiento de la misión y la visión Institucionales.
- Su desempeño y actuar deberá inspirar a sus colaboradores, siendo ejemplo de integridad, transparencia, disciplina, respeto en el trato cotidiano y fiel observancia de la normativa interna vigente, sin manifestar favoritismos.
- Deberán gestionar procesos de eficientes de rendición de cuentas asociados a los planes de corto, mediano y largo plazo, de manera íntegra, transparente y apegadas a la realidad del resultado de su gestión.
- Deberán demostrar objetividad y justicia en el desarrollo de la evaluación del desempeño que se realice a sus colaboradores; apegarse estrictamente a la realidad de las acciones y a la vez ofrecer la debida retroalimentación al personal a su cargo.
- La asignación de tareas y funciones deberán distribuirse de manera equitativa de acuerdo con la naturaleza del puesto de la persona funcionaria.
- Deberán demostrar capacidad para conducir, motivar a los colaboradores, a través de la comunicación, actitud de escucha y de respuesta, promover la participación, y apoyarlos al logro de los objetivos.
- Deberán demostrar la capacidad para reconocer los méritos por el trabajo de sus colaboradores, como un incentivo de valorar el desempeño en la consecución de los objetivos de la dependencia.
- Deberán mantener una actitud proactiva dentro de la dinámica institucional, estar siempre informados, asistir puntualmente a las reuniones a las que se

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 18 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

le convoque y ser un eficaz canal de comunicación entre la Administración Superior, otras dependencias y los colaboradores a su cargo; así mismo, deberán ser innovadores y creativos en el desempeño de sus funciones

- Respecto al Plan Estratégico Institucional, deberán asumir con liderazgo, empeño y responsabilidad, el cumplimiento de los objetivos estratégicos en los que participen, incorporado las correspondientes acciones en los diferentes planes de la dependencia.
- Deberán mostrar total respeto y observancia por la normativa externa e interna, será característica incuestionable de su patriotismo y transparencia en el desempeño de sus funciones.
- Velarán porque su rendición de cuentas este apegada a los principios de transparencia e integridad en la institución.
- Cuando por alguna situación normal o imprevista deleguen alguna función o tarea, deberán realizarlo de manera clara, precisa y apegados a la normativa.
- Promoverán la eficaz comunicación interna y harán caso omiso de rumores y chismes que puedan afectar la objetividad y equidad en la toma de decisiones.
- Deberán evitar situaciones que puedan hacer uso indebido del cargo asignado y no utilizarán su posición de jerarquía para faltar al respeto, hostigar, amenazar, acosar, solicitar favores económicos o de cualquier índole, a sus colaboradores y clientes en general.
- Deberán promover la capacitación y/o formación, inducción, reinducción en sus colaboradores, conforme las necesidades de cada uno de ellos y considerando los instrumentos que se tengan para detectar las debilidades de estos.
- Promover la aplicación efectiva de los mecanismos de participación y control ciudadana.
- Administrar los riesgos asociados a la corrupción en los procesos que se vincula.
- Articular esfuerzos para lograr la simplificación de trámites efectiva y el control de la discrecionalidad administrativa en la toma de decisiones

Compromisos institucionales

Gobierno Corporativo

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencia General y funcionarios en general, a través del Eje estratégico No. 6 relacionado con la estrategia de la comunicación del Plan Estratégico 2022-2026, promoverán el establecimiento de los compromisos relacionados con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, que como institución se desarrollarán, en procura de la recuperación la credibilidad y confianza de los usuarios del AyA y de la sociedad como un todo.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 19 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Con la protección y el desarrollo del potencial humano

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia y Subgerencia General y Dirección Gestión de Capital Humano, se comprometen con el desarrollo del macroproceso de gestión del talento humano, a través de una gestión que resguarde los derechos y deberes constitucionales para garantizar la justicia, equidad, imparcialidad y transparencia en los procesos de reclutamiento, selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño de los funcionarios, además, de desarrollar buenas prácticas en el desempeño por objetivos, igualdad de oportunidades y cambios de paradigmas, desarrollo de las habilidades personales y conocimiento reflejado en el desarrollo de las tareas y comportamiento de los funcionarios, así como, la innovación, la transferencia del conocimiento, la formación virtual, los planes de sucesión para garantizar la continuidad del negocio, bajo un ambiente de clima laboral idóneo y susceptible a la medición para aprovechar las oportunidades de mejora.

Frente al Control Interno

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencia General y funcionarios en general, se comprometen a desarrollar acciones diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los objetivos de:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Responsabilidad Social

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencia General y funcionarios en general, mediante su Plan Estratégico 2022-2026, se comprometen con la generación de valor público a través de los siguientes aspectos:

- Un ámbito de gobierno en su rol rector hacia otros operadores titulares de los servicios.
- Un ámbito empresarial en su rol de operador directo de sistemas.
- Un ámbito social, en su rol de operador por delegación.

Personas usuarias o clientes

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 20 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencia General y funcionarios en general, se comprometen propiciar la participación de todos los actores internos y externos, con el objetivo de conocer la opinión del servicio que brinda la institución en todas sus áreas de acción, buscando el mejoramiento continuo de la gestión institucional, así como propiciar espacio para la Gestión Social de los proyectos.

Proveedores y prestatarios de servicios

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencia General y funcionarios en general se comprometen a dar cumplimiento formal a las normas vigentes sobre contratación administrativa, observando las disposiciones legales, directrices, circulares, procedimiento, lineamientos u otro que se considere necesario para atender con prontitud, exactitud, y diligencia, de manera que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados de manera oportuna, suficiente y equitativa.

El otorgamiento de contratos se realizará sin ningún tipo de sesgo o preferencias, basado en un análisis objetivo de las ofertas presentadas por los participantes y en total apego del marco técnico y normativo correspondiente incluido el deber de probidad que aplica para todos los funcionarios público

Hacia la ciudadanía

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencia General y funcionarios en general, se comprometen a propiciar la participación de todos los actores internos y externos, con el objetivo de conocer la opinión del servicio que brinda la institución en todas sus áreas de acción, buscando el mejoramiento continuo de la gestión institucional, así como propiciar espacio para la Gestión Social de los proyectos.

En relación con el Ambiente (sostenibilidad)

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencia General y funcionarios en general, se comprometen a promover y participar en conjunto con las autoridades ambientales y grupos de interés, en el establecimiento de lineamientos, mecanismos de educación y promoción medioambiental a lo interno y externo de la Institución, buscando una mejora continua de sus procesos institucionales, que permita incorporar acciones como : compras sustentables, uso de las tecnologías limpias, manejo de desechos, programas de gestión ambiental, ahorro en el consumo de agua y de energía, uso de recursos no renovables, elaboración de estudios técnicos, lo anterior como parte de una gestión integral del recurso hídrico y su entorno ambiental, asegurando la cantidad, calidad y

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 21 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

continuidad del recurso, evitando la contaminación ambiental, originados por las actividades que realiza la institución

Rendición de cuentas

La Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia y Subgerencia General, Subgerencias Técnicas y demás Titulares Subordinados, se comprometen a realizar una rendición de cuentas al menos una vez al año a la ciudadanía costarricense, con el objetivo de informar sobre el estado del cumplimiento de las metas contenidas en la planificación institucional, así como del estado de la ejecución presupuestaria. Esta rendición se dará a conocer a través de los medios que se dispongan oficialmente y según los niveles de presentación requeridos.

6- PAUTAS ÉTICAS

Pautas Éticas para las Relaciones con otras Instituciones del Estado

La institución promoverá las relaciones interinstitucionales para fortalecer los vínculos de entidad, colaboración y apoyo mutuo en la labor conjunta de acciones, para el logro de objetivos específicos de cada Institución o de corresponsabilidad para brindar una atención integral más adecuada a los usuarios.

Pautas Éticas para las Relaciones con Aliados Estratégicos u Otros Grupos

La institución promoverá las alianzas estratégicas con los sujetos interesados, observando los principios éticos y de transparencia regidos por el Estado, para el logro de objetivos específicos de cada Institución o de corresponsabilidad para brindar una atención integral más adecuada a los usuarios.

Pautas Éticas para las Relaciones con la ciudadanía

La institución promoverá la cooperación de la ciudadanía a ejercer el derecho y al mismo tiempo el deber que tienen de cumplir con estricto apego del marco normativo vigente del Estado, bajo actuaciones de demostrada integridad moral, que se basa en la libertad y en el sentido de responsabilidad de cada uno en relación con la prestación del servicio que brinda el AyA.

Pautas éticas con Sujetos Privados que custodian o administran por cualquier título fondos públicos

La institución promoverá que las Sujetos Privados que custodian o administran por cualquier título fondos públicos con los que se relacionan, maximicen los recursos

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 22 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

existentes en beneficio de la prestación de los servicios a los usuarios y en apego de la normativa que los regula.

7- APLICACIÓN DEL CÓDIGO O MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA

A continuación se presentan los usos que tendrá el presente Manual. Al ser de naturaleza ética y no legal, tiene un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en los diferentes cuerpos legales por lo que no debe ser usado como instrumento disciplinario, ni podrán derivarse sanciones por su incumplimiento.

- Guía para la toma de decisiones y acciones. Le corresponde su observancia a todo el personal institucional de conformidad con sus funciones y responsabilidades.
- Instrumento para la inducción del personal de la institución, el que se incorpore de forma permanente o interina, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en valores.
- Insumo para la elaboración de perfiles del personal.
- Herramienta para la formación permanente y la educación moral del personal.
- Orientación para la definición de indicadores para el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño.
- Insumo para la divulgación y promoción permanente de la ética y los valores compartidos institucionales.
- El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Manual será la Comisión Institucional de Ética y Valores, mediante su programa ordinario de trabajo.

8- VIGENCIA Y CUMPLIMIENTO:

Este manual regirá a partir de su aprobación por parte del Jearca y será de observancia obligatorio para todos los funcionarios del AyA.

9- ALCANCE

Este manual aplica para todas las dependencias del AyA y proyectos que conforman la Institución y de acuerdo con la estructura organizacional vigente aprobada por el MIDEPLAN, así como el Manual de Organización Funcional del AyA vigente.

10. NORMATIVA

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 23 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

- Constitución Política.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, No. 8422.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de República, No. 7428.
- Ley General de Control Interno, No. 8292.
- Ley responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos, No. 9699.
- Decreto Ejecutivo No. 17908-J del 3 de diciembre del 1897 Creación de Comisiones Institucionales de Valores y Asignación de Competencias y Responsabilidades a la Comisión Nacional.
- Decreto Ejecutivo No. 28170-J-MEP de 01 de octubre de 1999, Día Nacional de Valores.
- Decreto Ejecutivo No. 33146-MP de 24 de mayo de 2006. Principios Éticos que los Funcionarios Públicos deben observar.
- Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, funcionarios de la CGR. Auditorías Internas y Servidores Públicos en general.
- Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC). Declaración de interés público mediante Decreto Ejecutivo 43248-MJP del 27 de enero de 2022
- Normas de Control Interno para el Sector Público. CGR
- Guía básica para ejercer con probidad la función pública. PGR.
- Manual básico para prevenir la corrupción en la función pública. PGR
- Reglamento Autónomo de Servicios del AyA.
- Plan Estratégico Institucional 2022-2026.

11- BIBLIOGRAFÍA

- Comisión Nacional de Ética y Valores. (2012). Manual para la elaboración de códigos de ética y conducta en el sector público costarricense. San Jose: CNEV.
- Comisión Nacional de Ética y Valores. (2018). Lineamientos para las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales en la gestión ética. San José: CNEV.
- León Hernández, R. (2014). Gestión ética para organizaciones públicas y privadas. San José: UNED.
- León Hernández, R. (2019). Gestión Ética en la Administración Pública. En R. León, N. Lagos, G. Manotas, F. Camacho, M. LLanes, M. Cruz, . . . J.

	Manual de Principios Éticos y de Conducta	Página 24 25
		N.º de Versión: 02
		Fecha de aprobación: Noviembre-2023

Riveros, Integridad y Ética en la Función Pública (págs. 11-40). Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

- Blázquez, F., Devesa, A., & Cano, M. (2002). Diccionario de términos éticos. Navarra: Verbo Divino.