

## **CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE FOMENTO COOPERATIVO**

### **CONSIDERANDO:**

- I. Que el propósito de este Código de Ética no es tener un sistema de medición para realizar juicios morales sobre conductas y decisiones que corresponden al ámbito personal privado, sino tener una base objetiva que oriente las conductas de las personas a quienes aplica, en lo referente a la interacción de sus actuaciones con los intereses, valores y objetivos institucionales.
- II. Que las personas a las que aplique este Código deberán actuar con rectitud, independencia, imparcialidad, discreción, atendiendo el interés público y deberán evitar toda situación que pueda dar lugar a un conflicto de intereses. Deberán ser conscientes de la importancia de su cargo, tener en cuenta el carácter público de sus funciones, de los fondos que operan y comportarse de modo que se promueva la confianza del usuario de los servicios que el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (en adelante Infocoop) brinda.
- III. Se considera la ética como la orientación racional de la conducta hacia la consecución de unos fines determinados, los cuales 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 diaria, por ende es alcanzar la excelencia en el actuar abarcando todo el quehacer humano.
- IV. Que la corrupción en sus diferentes formas, constituye una forma tosca y grosera de ofender el funcionamiento de la Administración Pública, por lo que se hace inevitable desarrollar una política a nivel institucional tendiente a que los funcionarios orienten sus acciones y conductas, dentro de un sistema de valores y principios que coadyuven a detectar, sancionar y erradicar la corrupción, coadyuvando a la transparencia e imagen institucional.
- V. Que guiados por los principios y valores éticos, forjamos conductas y mostramos comportamientos que determinan el “deber ser” guiado de forma objetiva; y que el ejemplo es vital, se emite el siguiente.

## **CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE FOMENTO COOPERATIVO**

### **Artículo 1.- Ámbito de aplicación y objetivo**

El presente Código de Ética regirá a los integrantes de la Junta Directiva, Director y Subdirector Ejecutivos, Gerentes y a todos los demás funcionarios del Infocoop. Tendrá como objetivo establecer el marco sobre el cual se declaran los principios y valores éticos que deben prevalecer dentro de la institución, determinando que el fundamento para guiar el accionar de los funcionarios será la conducta y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones de quienes laboran en esta institución.

El Infocoop podrá extender el cumplimiento de la presente normativa, por parte de aquellos quienes, sin ocupar un puesto de funcionario, presten sus servicios bajo otros términos de contratación, para lo cual tomará las previsiones del caso en dichas contrataciones y delimitará su cobertura.

## **Artículo 2.- Principios y valores**

Los principios éticos se definen como elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia entre las personas, por lo que nuestra institución considera fundamentales para la realización plena de los objetivos organizacionales, el distribuir los principios éticos en tres ámbitos de nuestra personalidad como lo son la plenitud humana, plenitud ciudadana y plenitud laboral, por lo que todas las personas que laboran en el Infocoop son primero hombres y mujeres, luego ciudadanos y, finalmente, trabajadores funcionarios públicos del instituto, siendo que en los tres ámbitos están llamados a la plenitud y a la excelencia.

### **Plenitud humana**

Las personas cuentan y son valiosas, importan por el solo hecho de ser humanos, concluyendo que todo lo que quiero o no para mí, debo de aplicarlo para los demás en el trato cotidiano, procurando ayudar en el bienestar general de la institución y de los compañeros.

Los valores humanos que se considerarán de suma importancia en la tarea de lograr que seamos hombres y mujeres plenos, que conformemos un suelo firme sobre el cual construir a los servidores públicos excelentes, son los siguientes:

#### **a) Lealtad**

Se trata de ser fiel, conforme a la verdad en el trato y en el desempeño de un cargo, guardando la fidelidad que se debe a nosotros mismos, a otra persona y a la institución.

#### **b) Honestidad**

Designa a alguien razonable y recto. No es solo asunto de no robar, va más allá: es una actitud completa, actuar con rectitud a partir de la razón, ser decentes en todas las manifestaciones de nuestra conducta.

#### **c) Responsabilidad**

Se deriva de la palabra responder, hacerlo a través de hechos, cumplir con los deberes que nos fueron asignados o que nos corresponden y en forma oportuna. Implica responder con el ejemplo y no con la palabra, de forma tal que nuestras palabras y hechos deben ser concordantes. Implica que se hace lo que se debe, cuando se debe y en la forma que se debe, sin necesidad de supervisión.

#### **d) Respeto**

Prestar atención a las personas, asuntos y a las cosas, tanto materiales como relativas a la personalidad o forma de ser, es saber escuchar, tener consideración a los otros, no hacer intromisiones indebidas ni pretender moldearlos a la conveniencia de uno.

#### **e) Disciplina**

Trata del fiel cumplimiento de las normas establecidas para el buen funcionamiento de los sistemas, siempre a partir de la propia convicción. Implica una conducta persistente, sistemática y organizada para determinar logros.

#### **f) Laboriosidad**

El valor del trabajo humano no se mide por el tipo de actividad de cada uno, ya sea manual, técnico o profesional, sino por los resultados que se obtienen del trabajo realizado en equipo, por lo que es importante para nuestra institución, cooperar en las diferentes actividades, aunque éstas se enmarquen fuera de nuestras responsabilidades, con la finalidad de lograr mayores y mejores objetivos de un trabajo en conjunto, aprovechando nuestras capacidades cognoscitivas y físicas al máximo en el bienestar de nuestra institución.

#### **g) Confianza**

Es la fe firme que se tiene en alguien o en algo. Es tener fe y poder creer en las personas, o que las personas tengan fe y crean en uno, así como creer en el trabajo que realizamos para obtener un excelente producto.

#### **h) Sinceridad**

Esta palabra proviene del latín /sinceritas, atis/, es decir, sencillo, puro de la falsedad y del engaño, así como también de la malacrianza, la grosería, la falta de tacto, delicadeza y prudencia, significa, que lo que alguien hace o dice es verdadero, libre de cualquier fingimiento o mentira.

#### **i) Tolerancia**

Esta palabra denota el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias, respetando consiguientemente las normas de los demás y poder lograr la perfección de las cosas.

### **Plenitud ciudadana**

Vivimos en un contexto concreto al que se llama país. Esto convierte a una persona en ciudadana, por lo que se posee un conjunto de derechos y deberes derivados de las leyes que lo rigen, por lo que las personas que laboran en el Infocoop deben tener clara conciencia de que poseen lazos de pertenencia con el país y que su bienestar es también el de todos ellos y ellas.

Como seres humanos integrales llamados a la excelencia en todas las áreas de nuestra vida, no se puede obviar o dejar de lado que, en calidad de ciudadanos se enfrenta una serie de obligaciones para alcanzar las buenas prácticas y tener en esta área de la vida comportamientos éticos.

Trabajar para el Infocoop es colaborar de manera especial en la construcción del país con la edificación del bien colectivo o general, es una construcción colectiva que tiene varios niveles como el familiar, ciudadano e institucional; por lo tanto, hacer las cosas bien para la institución, será siempre trabajar para el país, y esto último no es otra cosa que laborar para lograr el bienestar de sus habitantes, de los cuales formamos parte.

### **Plenitud laboral**

El Estado y sus instituciones responden a un ideal de construcción solidaria del bien común; a un Proyecto País, su razón de ser es la ciudadanía y la búsqueda de su bienestar, de manera que para edificar un ambiente laboral agradable y ético, no es necesario realizar cosas extraordinarias, basta con hacer propios los valores que han sido considerados provechosos por los seres humanos desde siempre y que han servido para facilitar la convivencia y la construcción del bienestar.

Los siguientes son algunos valores que se consideran indispensables para quienes sirven al país desde el Infocoop.

### **a) Servicio**

Trabajar en una institución pública es fundamentalmente un acto de servir a los conciudadanos, así como al país a través de la labor en una institución pública.

Los servicios que se brindan en el Infocoop se deben facilitar considerando los siguientes valores: calidad, eficiencia, compañerismo y cooperación:

1. **Calidad.** Las cosas, los trabajos y las personas son juzgadas a partir de una serie de propiedades o características que denotan que han sido hechas con superioridad o excelencia, de manera que los funcionarios del Instituto, deberán actuar con iniciativa para encontrar y aplicar las formas más eficientes y económicas de realizar las funciones que le corresponden, así como mejorar y agilizar los sistemas existentes y la atención a los usuarios.

2. **Eficiencia.** Es conseguir el efecto determinado, obteniendo los fines que se esperan del servicio de cada colaborador, que han sido definidos por la institución y que coinciden con lo que los otros confían del trabajo de cada cual, produciendo un resultado óptimo o el efecto deseado, empleando adecuadamente los recursos disponibles, cuidando al máximo lo asignado y minimizando las pérdidas o desperdicios, en el tiempo requerido.

3. **Compañerismo:** Es fundamental para ejecutar un servicio con calidad, por cuanto solamente si existe armonía y buena correspondencia entre quienes laboran para la institución, será posible llegar a la excelencia. Implica permitir que quienes laboran como se debe, tengan su oportunidad, no entorpeciendo el trabajo de los demás.

4. **Cooperación:** Es hacer labores con espíritu de ayuda, de apoyo mutuo y unión, como manera de salir adelante prestando un buen servicio, dada la compleja naturaleza de las acciones que día a día deben ejecutarse en el Infocoop.

### **b) Sentido de pertenencia**

El sentido de pertenencia conlleva a que todas las personas que laboran para la institución estén identificadas con la función, responsabilidad y trabajo que realizan, de tal forma que las lleve a cuidar y a preocuparse por el Infocoop como si fuera propio. A cuidar los fondos públicos administrados como propios y en la misma forma luchar por su recuperación.

### **c) Trabajo sinérgico**

Esta concepción implica que en un equipo de trabajo, cada una de las personas participantes tienen conocimientos, experiencias, recursos, puntos de vista e intereses que no necesariamente coinciden con los que tiene el resto de los integrantes; pero se busca que el manejo de estas diferencias no sea la base de conflictos, sino que, por el contrario, permita enriquecer el proceso y sirvan de insumo para la toma de decisiones.

### **d) Transparencia**

Es ejecutar las acciones de forma que puedan ser exhibidas, supervisadas o evaluadas sin dificultad alguna, pues han sido hechas cumpliendo con toda fidelidad la normativa ética, técnica y legal que regula su realización. Implica sentirse orgulloso de que el país conozca la labor diaria.

### **e) Integridad**

Implica ser cabal, honrado, correcto en todo momento, en todo ambiente y no a ratos o según sean las circunstancias. Implica actuar movidos por sus principios y conservarlos dentro y fuera del centro de trabajo.

### **Artículo 3.- Conducta ética aplicada.**

Para cada uno de los principios y valores éticos, proclamados y definidos en el artículo anterior, se establecen las principales acciones, prácticas, actitudes, conductas o comportamientos de las personas que reflejan la aplicación de dichos principios. A tales efectos, los funcionarios públicos del Infocoop:

#### **a) Lealtad**

Tendrán un claro sentido de fidelidad, actuando siempre con la verdad, lo que implica el trabajar a conciencia y con voluntad, y estarán prestos para la ayuda desinteresada y solidaria no solo por el pago, sino porque le tienen agradecimiento a la institución, serán veraces, transparentes y se conducirán con rectitud en sus actuaciones como funcionarios y en el cumplimiento de sus deberes.

#### **b) Honestidad**

Se conducirán con rectitud, honradez, no engañarán, ni mentirán, cumplirán con los deberes y obligaciones propias, aunque implique alguna dosis de sacrificio, demostrarán ser decentes en el trato hacia los demás y en sus modales, así mismo, sabrán ser claros y precisos en las comunicaciones, serán intachables en el uso de los recursos institucionales, serán razonables para ejecutar de manera pausada y reflexiva todas sus responsabilidades, pero sin que ello implique perder el tiempo.

#### **c) Responsabilidad**

Cumplirán fiel y disciplinadamente todos los deberes propios del oficio que ejecutan en la institución, sin embargo, sabrán ir más allá, cuando así lo requiera el interés de la institución o los deberes de lealtad y compañerismo.

#### **d) Respeto**

Obedecerán las normas de convivencia social establecidas en la institución, entenderán el respeto no solo como no involucrarse en los asuntos del otro de manera pasiva, sino que sabrán ser proactivos, preocupados por el bienestar de las otras personas, demostrarán empatía y tolerancia, reconocerán y comprenderán en los otros sus individualidades, así como las diversas formas de ser de las personas, demostrarán ser justos, cuidadosos, sinceros, amables y considerados en el trato con cada persona con la que se relacione como producto de su trabajo, escucharán, aceptarán y tomarán en cuenta las opiniones de los demás, aun las que sean contrarias a la suya.

#### **e) Disciplina**

Cumplirán fielmente sus deberes, estipulados o no en normas, por convicción, trabajarán más allá de estados de ánimo pasajeros, con plena conciencia de que al hacer lo que deben, se engrandecen como personas a sí mismas, a la institución y al país.

#### **f) Laboriosidad**

Encontrarán sentido en su trabajo esforzado porque saben que lo hacen no solo para la institución, sino también para su familia y para el país; se desempeñarán con toda responsabilidad, iniciativa, puntualidad, disciplina, orden y tratarán de mejorar el trabajo cada día con esmero, dedicación, perseverancia y eficiencia.

#### **g) Confianza**

Demostrarán, a partir de su actuar y de sus obras como funcionarios, que son seres humanos de bien, en quienes se puede tener credibilidad y depositar las responsabilidades.

***h) Sinceridad***

Dirán las cosas sin fingimiento, siempre con la verdad, de manera amable, sin herir, sin dañar, sin ofender, siempre en un marco de profundo respeto por las diversas formas de ser de las personas que conforman la institución.

***i) Servicio***

Realizarán un servicio de calidad a través de los siguientes valores inspiradores:

- Buen trato y atención.
- Capacidad de respuesta.
- Confiabilidad en la información.
- Trabajo en equipo.
- Seguimiento y retroalimentación.

***j) Sentido de pertenencia***

Deben sentir la institución como propia, deberán por ello cuidar de todos los recursos que utilicen, así como asumir la defensa de su institucionalidad y de sus intereses como si fuera cosa propia.

***k) Trabajo sinérgico***

Trabajarán en equipo para aprovechar las fortalezas y oportunidades y para minimizar las debilidades y amenazas en el logro de la misión institucional.

***l) Transparencia***

Ejecutarán sus labores con total claridad de modo que puedan ser evaluadas sin dificultad alguna, así mismo, suministrarán y no ocultarán ni retendrán información de interés público, a lo externo de la institución de acuerdo con las disposiciones constitucionales, legales y técnicas vigentes.

***m) Integridad***

Serán honestos, honrados y rectos en todos los ámbitos de su vida, cumplirán en todas sus acciones dentro de la institución, con los deberes y obligaciones propias de su puesto de trabajo, ejecutarán bien cada tarea, se esforzarán lo máximo y pondrán el mayor esmero y diligencia en su desempeño, sin perder el tiempo, tratarán con toda delicadeza, atención y buenos modales a cada persona con la que se relacione como consecuencia de su trabajo.

## **Artículo 4.- Comportamientos éticos**

### **Para funcionarios en general:**

Dadas las conductas éticas expuestas en el artículo anterior, el Infocoop espera de sus funcionarios para su marcha óptima, lo siguiente:

1. Ser asertivos; sabrán decir lo que se piensa, pero sin ofender a la otra persona.
2. Estricto cumplimiento de los horarios.
3. Responsabilidad con las tareas diarias.
4. Eficacia, eficiencia y calidad en el trabajo cotidiano, aplicando criterios objetivos de austeridad.
5. Colaboración en mantener un ambiente laboral sano, que incluya aspectos como seguridad, orden y limpieza entre otros.

6. Respeto al derecho a la autodeterminación informativa y demás derechos de la personalidad, lo que incluye el tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.
7. Lealtad hacia la institución.
8. Utilización adecuada de los recursos institucionales, prestando especial cuidado al uso que se haga de Internet, correo electrónico, redes sociales, parqueo, entre otros. Implica no instalar aplicaciones no autorizadas en las computadoras, ni programas que no cuenten con licencia.
9. Desarrollo de tareas según los objetivos de la institución, sin usar cargo, función, actividad, bienes, posición o influencia para obtener beneficios personales o para otras personas.
10. Ejercicio de sus funciones con efectividad al eliminar toda situación que genere atrasos innecesarios en la prestación de sus servicios.
11. Empeño en cumplir con los objetivos estratégicos de la institución a partir de un efectivo trabajo en equipo.
12. Decoro apropiado en su conducta, así como en su forma de vestir.
13. Rechazo de obsequios o favores, con el fin de evitar cualquier riesgo de daño a la reputación para el Infocoop.
14. En lo que se refiere a la atención del usuario, se le proporcionarán productos y servicios de la máxima calidad. Se les tratará con honradez en todos los aspectos de las transacciones, se brindará solución a sus reclamos y se procurará satisfacer sus necesidades.
15. Las relaciones con los proveedores deben basarse fundamentalmente en la integridad, la transparencia, el respeto mutuo y lo establecido por las leyes, particularmente la Ley de Contratación Administrativa. Lo anterior, debe traducirse en una serie de prácticas concretas:
  - a. Estar libres de coacción, influencias o favoritismos.
  - b. Exigir calidad como requisito indispensable en las relaciones comerciales.
  - c. Mantener pagos, precios justos y entregas, según lo pactado y a tiempo.
  - d. Buscar y seleccionar proveedores que realicen buenas prácticas empresariales y fiscalizar adecuadamente lo adjudicado.
  - e. Evitar relaciones comerciales personales con cualquiera de los proveedores de la institución, con el fin de evitar posibles conflictos de intereses.
16. Toda acción laboral se realizará responsablemente y se cuidará de no dañar a ninguna persona, al ambiente, infraestructura o recursos.
17. No recibir dádivas de ninguna naturaleza a título de reciprocidad, con motivo y ocasión de servicios prestados a los usuarios y a otras personas ajenas al Infocoop, ni tampoco darlas.

18. No utilizar las instalaciones, los recursos materiales y humanos, en negocios o asuntos distintos a aquellos que son claramente de interés institucional.

19. Reconocer los méritos y virtudes ajenas.

### **Para Gerentes**

Los Gerentes poseen responsabilidades mayores, por lo que, además de los deberes establecidos para los funcionarios en general, se agregan los siguientes:

1. Sus conductas deberán inspirar a sus colaboradores, al ser ejemplo de integridad y transparencia, disciplina, respetuosa con ellos en el trato cotidiano y fiel observante de la normativa interna de disciplina laboral, sin mostrar favoritismos de ninguna clase.
2. Asumirán también la responsabilidad de ser objetivos y justos en la evaluación del desempeño; deberán apegarse estrictamente a la realidad de los hechos, a la vez que ofrecerán a sus colaboradores la debida realimentación.
3. Se destacarán, en virtud de las responsabilidades que asumen y de la influencia que llegan a ejercer sobre los demás, por su capacidad de conducir y de ayudar a sus colaboradores al logro de los objetivos institucionales y personales.
4. Deberán participar activamente dentro de la dinámica institucional, procurarán estar siempre informados, asistir puntualmente a las reuniones a las que se le convoque y ser un eficaz canal de comunicación con su personal a cargo.
5. Su gestión se caracterizará por el trabajo esforzado, honesto y creativo, con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
6. Estarán plenamente identificados con los intereses de la institución, lo que los llevará a mantener una actitud de innovación y creatividad, para procurar así el mejoramiento integral y constante de las tareas asignadas a su equipo.
7. El respeto por la legislación nacional será señal indudable de patriotismo y reflejarán su plena identificación con los intereses del cooperativismo.
8. Cada vez que deleguen alguna función o tarea, deberán hacerlo de manera clara y precisa, según lo establecido por la normativa interna y el sentido común.
9. Promoverán acciones que permitan mejorar la comunicación interna, que utilizarán como una eficaz herramienta de gestión.
10. Al asignar tareas y funciones entre sus colaboradores, se esforzarán en hacerlo de manera equitativa y justa.
11. En el proceso de reclutamiento y selección de personal, deberán orientarse por los valores organizacionales (éticos, laborales y cooperativos) con el fin de contratar funcionarios idóneos.
12. Promoverán la adhesión de los colaboradores a los valores organizacionales a través de su ejemplo y de los medios de difusión más pertinentes.



13. Mantendrán informados a sus colaboradores sobre la marcha general de la institución.
14. Analizarán, comunicarán y enseñarán a cada uno de los funcionarios, con toda exactitud, cuál es la importancia, la específica y concreta razón de ser, del trabajo que cada uno de ellos desempeña en el contexto global de la institución.
15. Con respecto al Plan Estratégico, asumirán con liderazgo, empeño y responsabilidad su implementación en el Departamento a su cargo, mediante acciones concretas en el Plan Operativo Institucional, así como la coordinación con otras unidades participantes, para obtener el cumplimiento de los objetivos generales y el alcance de la Visión Institucional.

### **Jerarcas institucionales**

Dada la importancia estratégica y el mayor nivel de responsabilidad que poseen los Jerarcas para la institución, además de los deberes establecidos para los funcionarios en general y Gerentes respectivamente, se agregan los siguientes para los Integrantes de la Junta Directiva, Director y Subdirector Ejecutivos:

1. Procurarán estar permanentemente informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se van generando en sus respectivos ámbitos laborales; esto con el fin de ir generando en la institución una verdadera cultura del cambio y de la innovación, que permita asegurar el futuro de la institución y del cooperativismo en general.
2. Serán los primeros en comprometerse con la ejecución y el desarrollo de todos los planes que se vayan formulando y aprobando para lograr el desarrollo del Infocoop, particularmente el Plan Estratégico.
3. Promoverán una cultura organizacional basada en la ética, a la vez que procurarán que la fuerza laboral se adhiera plenamente al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
4. Con el fin de ir generando un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, impulsarán algunos aspectos de la dinámica organizacional, considerados clave:
  - a. Ambiente laboral que promueva el mejoramiento continuo e integral.
  - b. Formación permanente y visionaria.
  - c. Mecanismos de negociación y resolución de conflictos, amparado a la legislación vigente.
  - d. Espacios de escucha y reflexión.
5. Serán responsables directos de crear en la institución una cultura organizacional de conjunto a través de acciones que propicien el conocimiento, el acceso a la información y las acciones comunes.
6. Procurarán continuamente mejorar la productividad, en armonía con el ambiente, a la vez que se mantendrán actualizados en materia de nuevas tecnologías dentro del ámbito mundial del servicio público, proyectando a la institución y posicionándola.

7. Procurarán que su personal se trate mutuamente con respeto y cortesía; en tal sentido, rechazarán conductas discriminatorias por razones de edad, género, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, afiliación cooperativa, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.
8. La institución asume, de esta manera, la responsabilidad de velar por los derechos y oportunidades de las actuales y futuras generaciones de disfrutar un ambiente ecológicamente equilibrado para promocionar el desarrollo sostenible del país.

### **Artículo 5 Vigencia.**

Rige a partir de su aprobación por la Junta Directiva JD-581-2012 sesión 3894, Artículo primero, inciso 2.15, celebrada el 17 de diciembre del 2012 y publicación en el Diario Oficial *La Gaceta N°34 del lunes 18 febrero del 2013.*