



Municipalidad de Escazú

Manual de Ética Municipal

Contenido

Presentación.....	4
Introducción.....	5
Objetivo.....	6
I. Conceptos básicos	6
Actitud resolutiva:	6
Calidad en el servicio:.....	6
Ética:.....	6
Ética pública:.....	6
Gestión Ética:	7
Honestidad:.....	7
Integridad:.....	7
Lealtad:.....	7
Legalidad:.....	7
Manual de Ética:.....	7
Moral:.....	7
Persona Trabajadora Municipal:.....	7
Principios:	8
Respeto:	8
Responsabilidad pública:.....	8
Valores:	8
Virtudes:.....	8
Visión compartida de trabajo:	8
II. Disposiciones generales.....	9
2.1 Alcance de este Manual.....	9
2.2 Marco Normativo Referencial.....	9
2.3 Implementación del manual.....	10
2.4 Instancias y sus responsabilidades en relación con la Gestión Ética en la Municipalidad.	10
2.4.1 Comisión de Ética Municipal :.....	10
2.4.2 Gerencia de Recursos Humanos y Materiales:.....	11
2.4.3 Gerencias Municipales.....	11





2.4.4 Jefaturas de cada Unidad Administrativa (Gerentes, Jefaturas, Coordinadores y Encargados de Oficina):	12
2.4 Declaración de compromiso.....	12
III. Ejes Transversales del Manual	12
3.1 Principios Éticos	13
1. Humanismo y conciencia social	13
2. Legalidad y responsabilidad:.....	13
3. Imparcialidad:.....	13
4. Eficiencia y eficacia:	13
5. Cumplimiento de objetivos:.....	13
6. Objetividad:.....	13
7. Trabajo en equipo:.....	13
8. Comunicación asertiva:.....	13
9. Empatía:.....	13
10. Creatividad:.....	13
11. Innovación:.....	13
3.1 Valores Éticos	14
IV. Comportamientos que demuestran la vivencia de los Valores Institucionales	15
5.1 Visión compartida de trabajo.....	17
5.2 Calidad en servicio al cliente.....	18
5.3 Asertividad y efectividad en el servicio	18
5.4 Actitud resolutoria	19
5.5 Resguardo a los intereses de la Municipalidad	19
5.6 Manejo discrecional de la información	19
5.7 Comportamiento e interacción con las personas trabajadoras municipales y habitantes del cantón de Escazú.....	20
5.8 Disposición para colaborar.....	20
5.9 Resolver conflictos de manera asertiva.....	20
5.10 Imagen y presentación.....	21
5.11 Tenemos cero tolerancias a conductas abusivas e irrespetuosas de la dignidad propia y de las otras personas.....	21
5.12 Relación con entes o sectores.....	21
5.12.1 Relación con la empresa privada	22





Municipalidad de Escazú

5.12.3 Relación con proveedores.....	22
5.12.4 Relación con entes gubernamentales y sector público	22
5.13 Filiación política, religiosa y deportiva	23
5.14 Responsabilidad social.....	23
5.14.1 Proyección comunitaria	23
5.14.2 Conciencia ambiental.....	24
VI. Indicadores aplicables para la evaluación del cumplimiento de la Gestión Ética de la Municipalidad	25
VI. Vigencia y validez del presente manual.....	27
Compromiso ético de la persona trabajadora de la Municipalidad de Escazú.....	28



Presentación

Para la Municipalidad de Escazú, cuyo fin es el de asegurar la representación política de las personas habitantes del cantón, se vuelve de vital importancia contar con un Manual de Ética que venga a promover el ejercicio transparente de la misión asignada y que tome en consideración los principios y valores éticos por los cuales se rige la Municipalidad.

En el ejercicio de la función pública que se le confiere a la Municipalidad, y en apego al Código Municipal y el Reglamento Autónomo de Servicios de la Municipalidad de Escazú que norma la naturaleza, finalidad, competencias, funciones, organización, recursos, patrimonio, relaciones e instituciones, se vuelve de vital importancia contar con un Manual que permita el fortalecimiento del cumplimiento de estos principios éticos y valores institucionales por los cuales se regirá el actuar de todas las personas trabajadoras municipales del Ayuntamiento.

Para el cumplimiento de lo establecido en este manual, la ética toma un papel muy importante, pues será la guía para la prevención de posibles actuaciones indebidas por parte de las personas trabajadoras municipales, que podrían poner en tela de duda el actuar de toda la Municipalidad como tal; de igual forma es un llamado a denunciar, ante el ente competente, cualquier comportamiento o actitud contraria a la ética y el orden jurídico que les rige.

Desde la labor pública que se desempeña en esta corporación municipal, se está en el deber de buscar con nuestro actuar, el beneficio de la comunidad, actuando siempre con transparencia y eficacia en el desempeño de las labores propias de cada puesto.

*¡Hacemos el llamado respetuoso para conocerlo y aplicarlo en
nuestro día a día!*

Introducción

La Comisión de Ética de la Municipalidad de Escazú, creada por el Alcalde Municipal mediante el oficio COR-AL-304-2022, con fecha del 16 de febrero del 2022, tiene el agrado de poner a disposición de las personas trabajadoras municipales, el presente manual en el que se enuncian un conjunto de principios, valores, compromisos y pautas éticas que considera importantes.

La gestión ética en las instituciones públicas, debe ser una forma de vida que forme parte de su estrategia global, que permita una actuación autorregulada de la cual deben formar parte activa todas las personas, tanto funcionarias, como actoras externas que se involucren en las funciones propias de la Municipalidad.

Por otra parte, la Constitución Política de Costa Rica, en su artículo 11 indica: *“los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone...”*; de ahí la importancia de contar con un manual de ética que englobe todas las conductas deseadas de las personas trabajadoras municipales y actoras externas, que sea una guía para el adecuado proceder en el cumplimiento de sus funciones.

Este manual se convierte en un modelo que asume la ética pública como disposición interna de las personas trabajadoras municipales y las personas que tengan relación con el ejercicio municipal, para dar cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, y que postula una metodología concreta para incorporar de manera efectiva los principios y valores éticos a la cultura organizacional de las entidades, más allá de la necesaria formulación y adopción formal de códigos de comportamiento.

Así mismo constituye una herramienta interna para las personas trabajadoras de la municipalidad y demás personas actoras que tengan relación con el ejercicio municipal, tiene como finalidad el fortalecimiento de la cultura ética institucional y la prevención de conductas indebidas en cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales, que postula una metodología concreta para incorporar de manera efectiva los principios y valores éticos de la municipalidad. El manual no es de carácter sancionatorio, es un instrumento que orienta sobre la conducta que deberá reflejar el personal municipal durante el desempeño de las funciones.

¡Este manual debe ser visto como una guía para la toma de buenas decisiones en nuestro accionar como personas trabajadoras municipales!

El objetivo de este manual de ética es el siguiente:

Objetivo del Manual

Promover y orientar el servicio que brinda esta corporación municipal una actitud y un comportamiento correcto, honesto, responsable y transparente, que concientice para el desempeño de un servicio público eficiente, oportuno y necesario a los intereses de las personas habitantes, en apego de los principios éticos definidos en el manual.

I. Conceptos básicos

Actitud resolutiva:

Comportamiento individual y/o colectivo orientado a satisfacer las necesidades de los clientes internos o externos, en la menor cantidad de tiempo y con la mayor eficacia posible.

Calidad en el servicio:

Establecimiento de una relación de servicio asertiva y eficaz con clientes internos y externos.

Ética:

El concepto de Ética (del griego ethos: morada, costumbres, tradiciones) engloba una amplia gama de definiciones. El DRAE (Diccionario de la Real Academia Española), plantea cinco opciones para los términos “ético y ética”, entre ellos los de “recto, conforme a la moral” y “conjunto de normas morales que rigen la conducta humana”.

La ética aplica incluso antes de actuar, en el momento en que se toma la decisión correcta sobre nuestro actuar y proceder. Todas las personas tenemos la capacidad de actuar con ética, en cualquier ámbito de nuestra vida cotidiana y con mucha más razón aún, cuando nos debemos a una Municipalidad y ejercemos una gestión pública; lo cual, sin lugar a duda, nos hará personas más eficientes y efectivas en el cumplimiento de nuestras funciones.

Ética pública:

Refiere a las pautas éticas que rigen la actuación de quienes desempeñan una función pública. Tal es el caso de todas las personas trabajadoras de esta Municipalidad, unas por elección popular y otras por elección interna a través de un proceso de selección; pero todas con el mismo compromiso de trabajar por y para la comunidad.



Se requiere entonces a la disposición interna de las personas funcionarias públicas para llevar a cabo sus funciones bajo el marco de los valores de Honestidad, Lealtad y Compromiso que son los que rigen el actuar municipal.

La ética pública tiene la doble connotación de que implica no solo el cuidado de la persona en sí misma, sino el cuidado de las demás personas con su actuar.

Gestión Ética:

Son aquellas acciones preventivas que se tomen en la ejecución de las funciones como parte de la estrategia global de la Municipalidad a partir de la ética. Con ella lo que se quiere es fortalecer las prácticas éticas de las personas funcionarias en el cumplimiento de sus tareas. Esta gestión autorregulada involucra la gestión de las personas funcionarias desde los principios y valores que se han establecido en la Municipalidad.

Honestidad:

Actuar con justicia, decoro, honradez y moderación. Implica una conducta razonable, recta y honrada, que facilita la transparencia, la credibilidad y la confianza en las relaciones interpersonales y laborales con diferentes personas trabajadoras municipales, superiores y usuarias.

Integridad:

Actuar con rectitud y honradez en las diferentes relaciones, circunstancias y asuntos encomendados, debido a las tareas asignadas. Proceder transparente,

recto y justo que excluye el engaño, el doble discurso, el fraude y la mala fe.

Lealtad:

Afirmo que todos mis actos se guiarán e inspirarán por el amor a la Patria, sus Símbolos e instituciones; por el respeto a la Constitución Política y a las leyes que de ella emanan; y por la más firme creencia en la dignidad de la persona humana.

Legalidad:

Ejercer el cargo de conformidad con la Constitución Política y las leyes de la República, sin abusar del poder, la autoridad y las atribuciones concedidas por la ley.

Manual de Ética:

Conjunto de lineamientos que orientan un desempeño efectivo y asertivo, con apego a los valores, la misión y la visión institucional.

Moral:

Corresponde a las costumbres, valores y normas de conducta que individuos, comunidades o grupos observan, sin que exista necesariamente una actitud reflexiva y plenamente consciente de su aceptación

Persona Trabajadora Municipal:

Toda persona que ocupa una plaza en propiedad o interina, puestos de confianza, y otros en la Municipalidad de Escazú.



Principios:

Son las máximas guías, normas o directrices que orientan la conducta individual y colectiva, así como, la toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización. También, los principios funcionan como normas o guías universales que marcan la pauta en la elección y la práctica de valores en diferentes circunstancias individuales, organizacionales y sociales.

Respeto:

Disposición para tratar a las personas de manera digna y consecuente con su integridad física y moral. Se manifiesta en el trato sincero y cortés que cada persona merece en virtud de su dignidad humana.

El respeto obedece al principio de hacer a otras personas, lo que nos agrada recibir a nivel personal. Es también, la actitud moderada para tolerar, aceptar y acatar libremente las costumbres, las leyes y los actos que conllevan el bien común de personas, grupos e instituciones.

Responsabilidad pública:

Cumplir honradamente los compromisos con el servicio público. Cada persona trabajadora es responsable de las acciones u omisiones relativas al ejercicio de su función; su actuación está sometida a la evaluación de resultados y a la rendición de cuentas, que estipula el artículo 11 de la Constitución Política.

Valores:

Los valores son cualidades, modelos guías de comportamiento que pueden ser estimados y practicados, en procura del bien en general. Si bien los valores pueden abstraerse y entenderse como realidades “en sí” (belleza, sinceridad, humildad, honradez, honestidad, justicia), en la vida práctica los identificamos asociados con las acciones y las personas. En general, todo valor es estimado por el bien o por la utilidad que aporta a las personas y a las organizaciones. Desde el punto de vista organizacional, los valores de una Municipalidad son los modelos o pautas de conducta vinculados con su misión.

Virtudes:

Las virtudes humanas son actitudes firmes, disposiciones estables, perfecciones habituales del entendimiento y de la voluntad que deben presidir nuestros actos, ordenar nuestras inclinaciones y guiar nuestra conducta según la razón. Proporcionan facilidad, dominio y gozo para llevar una vida éticamente buena.

Visión compartida de trabajo:

Esfuerzos conjuntos orientados en una misma dirección para el alcance de los resultados municipales.



II. Disposiciones generales

2.1 Alcance de este Manual

Este manual orienta las relaciones de servicios existentes entre las personas trabajadoras municipales, así como entre estas, las personas usuarias y la comunidad en general, estableciendo las normas de conducta que deberán

observar las personas trabajadoras municipales, de manera que se puedan conducir apropiadamente, bajo la orientación de los más nobles principios y valores éticos que la sociedad les exige, en la prestación de sus servicios.

2.2 Marco Normativo Referencial

Las presentes disposiciones éticas, encuentran sustento jurídico, entre otra normativa, en la siguiente:

- Constitución Política
- Código Municipal
- Reglamento Autónomo de Servicios de la Municipalidad de Escazú (junto con sus modificaciones)
- Ley N° 7983 de Protección al Trabajador.
- Ley N° 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- Ley N° 8292 de Control Interno
- Ley N° 7476 de Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia.
- Reglamento de Prevención de Denuncia y Procedimiento Administrativo Disciplinario en materia de Hostigamiento Sexual en la Municipalidad de Escazú.
- Reglamento para Prevenir y Sancionar el Acoso Laboral en la Municipalidad Escazú.
- Ley N° 7142 de Igualdad Real de la Mujer.
- Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
- Ley N° 8862, Sobre Inclusión y Protección Laboral de las personas con Discapacidad en el Sector Público.
- Normas de Control Interno para el Sector Público emitido por la Contraloría General de la República.
- Decreto Ejecutivo 33146 Principios Éticos de los Funcionarios Públicos y sus Reformas.

2.3 Implementación del manual

El presente Manual de Ética debe ser del conocimiento, aplicación, acatamiento y divulgación de todas las personas trabajadoras de la Municipalidad.

Todas las personas trabajadoras municipales tienen el deber de cumplir con los lineamientos del presente manual, estimular a los demás a respetarlo y validarlo en su desempeño, y ser vigilantes de aquellos comportamientos que puedan resultar en incumplimientos al

mismo. Es responsabilidad de las personas funcionarias en puesto de Gerencia, Jefatura, Coordinación, Encargados de oficina, y demás autoridades superiores, la divulgación de las siguientes disposiciones, así como la generación de condiciones apropiadas para su implementación y puesta en marcha.

2.4 Instancias y sus responsabilidades en relación con la Gestión Ética en la Municipalidad.

2.4.1 Comisión de Ética Municipal :



El Comité estará conformado por quién ocupe el cargo de Alcalde, o quién esta designe, una persona representante por Gestión/Gerencia. Las personas representantes del personal municipal serán nombradas por un periodo de dos años mediante un comunicado oficial emitido por la Alcaldía. No se podrán repetir los integrantes en dos periodos seguidos/consecutivos.

Dentro de las **normas de trabajo**:

- Deberán sesionar mínimo una vez cada dos meses o según sea necesario, deben llevar una minuta de las sesiones realizadas y acuerdos tomados.
- Se deberá elegir a lo interno de la comisión una persona que presida las reuniones, un secretario y los vocales requeridos para suplir los puestos anteriores.

Las **funciones de la comisión** son las siguientes:

- Tendrá a cargo la actualización y revisión de los aspectos contenidos en el Manual de Ética, y facilitar el proceso de comunicación de este.
- Asesorar a los jefes en materia de gestión ética.



- Elaborar un plan de trabajo anual para reforzar la gestión ética de la Municipalidad.
- Proponer actividades de capacitación para el personal en cuanto a gestión ética.
- Diseñar propuestas de instrumentos para la gestión ética.
- Fomentar la divulgación de los valores institucionales y del manual de ética.
- Proponer actualización de normativa interna para integrar la gestión ética.
- Evaluar y dar seguimiento a la implementación del plan de trabajo de la gestión ética
- Elaborar un breve informe anual de los principales resultados y acciones emprendidas dentro del año correspondiente.
- Brindar acompañamiento a las personas trabajadoras municipales ante posibles denuncias por transgresiones a los principios y valores contenidos en el Manual de Ética.
- La Comisión de Ética de la Municipalidad de Escazú no está constituida como ente disciplinario u Órgano Instructor. Cualquier asunto de materia disciplinaria o legal deberán dirigirse por las vías correspondientes.

2.4.2 Gerencia de Recursos Humanos y Materiales:

- Incorporar al proceso de inducción de las personas trabajadoras municipales la comprensión y aceptación del manual.
- Coordinar con las diferentes unidades administrativas y/o jefaturas, la divulgación del manual y sus actualizaciones.
- Establecer los mecanismos para dar seguimiento a las actuaciones de personas colaboradoras de la Municipalidad de Escazú, mediante capacitación.



2.4.3 Gerencias Municipales



- Formular y dar seguimiento a un plan de trabajo anual por gestión para la promoción de la gestión ética municipal.



2.4.4 Jefaturas de cada Unidad Administrativa (Gerentes, Jefaturas, Coordinadores y Encargados de Oficina):

- Divulgar el Manual y sus actualizaciones a las personas trabajadoras municipales a su cargo.
- Supervisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.



2.4 Declaración de compromiso



Las personas trabajadoras municipales, asumimos el compromiso de respetar y validar en nuestro actuar cotidiano, por la guía propuesta en el manual, con el fin de potenciar una cultura de trabajo funcional, marcada por el respeto a la filosofía institucional, e identificación propositiva con las personas trabajadoras municipales y habitantes.

III. Ejes Transversales del Manual

El presente manual tiene como referente principal el enfoque estratégico de la Municipalidad de Escazú comprendido en el periodo 2019-2024.



3.1 Principios Éticos

- 1. Humanismo y conciencia social:**

Toda persona tiene la obligación de ser cada día mejor persona para sí y para las demás personas. Por esta razón, posee libertad que debe materializarse en la promoción de los valores humanos, y que ello permita tomar conciencia y responsabilidad sobre el sentido social de sus actos. Este principio contempla el resguardo de la dignidad humana, respaldando la igualdad y el respeto a la diversidad; así como la búsqueda permanente del bienestar común.
- 2. Legalidad y responsabilidad:**

A través de un comportamiento objetivo, con sentido de responsabilidad y autonomía en los actos, nos sustentamos en las regulaciones legales y normativas que facilitan la interacción con los demás, para promover la justicia social y la equidad.
- 3. Imparcialidad:**

Como personas trabajadoras de la Municipalidad de Escazú, no podemos anteponer intereses particulares, ya sea políticos, religiosos y económicos, a las actividades que nos corresponde desempeñar en el marco de nuestras funciones.
- 4. Eficiencia y eficacia:**

Para la Municipalidad de Escazú la eficiencia está definida como la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función y la eficacia como la capacidad para producir el efecto deseado.
- 5. Cumplimiento de objetivos:**

Capacidad de lograr las tareas, propósito o fines establecidos.
- 6. Objetividad:**

Capacidad de analizar los hechos de forma imparcial.
- 7. Trabajo en equipo:**

La unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común/objetivo.
- 8. Comunicación asertiva:**

Que expresa su opinión de manera firme y clara.
- 9. Empatía:**

Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.
- 10. Creatividad:**

Brindar soluciones alternativas.
- 11. Innovación:**

Buscar la mejora continua.

3.1 Valores Éticos

Honestidad

- Ser consecuente entre lo que se predica y se practica. Racionalidad en el uso de los recursos. Integridad y ética con todas las personas, internas y externas de la Municipalidad.

Lealtad

- Defender el interés institucional ante todo. Ser ejemplo de excelencia en todo lo que se haga. Practicar constantemente la solidaridad.

Compromiso

- Cumplir con la labor más allá de la jornada laboral. Apoyar a otros procesos en el cumplimiento de las metas. Anteponer los intereses institucionales y comunales ante los personales. Mostrar la mejor actitud ante la adversidad

Integridad

- Entereza moral y rectitud en todas las actuaciones.

Respeto

- Predominar el buen trato y reconocimiento de los trabajadores, los ciudadanos con el medio ambiente y el entorno social.

Solidaridad

- Prevalencia del bien común.

Transparencia

- Proceder con veracidad e información abierta y oportuna.

Equidad

- Justicia social e imparcialidad en el trato hacia las personas.



IV. Comportamientos que demuestran la vivencia de los Valores Institucionales

Se tienen por comportamientos éticos los definidos en el Reglamento Autónomo de Servicios de la Municipalidad de Escazú, sin perjuicio de los establecidos a los que se indican a continuación:

Valor	Comportamientos
<p>Honestidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actúa de manera totalmente transparente a la hora de llevar a cabo sus funciones. 2. Reconoce cuando se ha equivocado y enmienda su error. 3. Se apega a las disposiciones de la Municipalidad y sigue todas las directrices están contenidas en políticas y procedimientos. 4. No culpa a otras personas de su equipo o de la Municipalidad de los errores cometidos. 5. No acepta dádivas a cambio de agilizar procesos, ya sea de personas externas, proveedores, comités cantonales u otros del entorno municipal. 6. Siempre habla con la verdad, aún cuando decirlo implique que tendrá problemas o inconvenientes en su trabajo. 7. Ejecuta sus funciones de la manera más eficiente y eficaz posible, haciendo buen uso de los recursos que se le han asignado. 8. Es capaz de reconocer el buen trabajo y buenas acciones de los demás y otorgarle el mérito a quien corresponda. 9. Lleva a cabo sus funciones sin necesidad de supervisión constante por parte de sus superiores. 10. Dice lo que piensa y siente de frente a las personas, de manera respetuosa y cortés; no habla mal de estas a sus espaldas. 11. No se apropia de dineros o pertenencias ajenas; cuando es responsable de recibir dineros de proveedores, lo hace con total honestidad, manejándolo de manera transparente, clara y precisa. 12. Habla con total honestidad a las personas usuarias, colaboradoras y proveedoras, sin generar falsas expectativas sobre procesos o servicios que tenga a cargo. 13. Capacidad de poder recibir críticas y comentarios constructivos sobre tareas o acciones que deba de atender producto de sus funciones de manera asertiva. 14. Es fiel a sus principios y valores y no es sujeto de negociación a conveniencia o ante circunstancias particulares.





Valor

Comportamientos

Lealtad

1. Muestra su gratitud con la Municipalidad expresándose de buena manera con las personas usuarias, proveedores y demás actores relacionados con la Municipalidad.
2. Acata y cumple las políticas y reglamentos que regulan sus funciones y el objetivo de la Municipalidad.
3. Colabora activamente con las actividades que organiza la Municipalidad, que tienen relación con el desempeño de sus funciones o con las funciones de otras áreas.
4. Cumple con los objetivos planteados por la Municipalidad.
5. Hace uso discrecional de la información sensible a la cual tiene acceso en la ejecución de sus funciones.
6. No contribuye con actos indebidos que se le propongan y denuncia cualquier anomalía que detecte.
7. Respeta la diversidad en todas sus manifestaciones y evita discriminar por género, credo religioso, político, cultural, raza o afinidad.
8. Es fiel a sus principios y creencias y no se deja influenciar por terceros o los negocia a cambio de un beneficio propio.
9. Da a la Municipalidad más del tiempo laboral acordado en su jornada cuando así se requiere.
10. Demuestra el compromiso con la Municipalidad y tiene siempre “la camiseta puesta” por el equipo y por la Municipalidad.
11. Nunca se expresa de mala forma de la Municipalidad ni de sus compañeros y evita involucrarse en habladurías y malos comentarios.

Valor

Comportamientos

Compromiso

1. Muestra entusiasmo en la ejecución de sus funciones, y se adapta adecuadamente a los cambios que le plantean en la Municipalidad.
2. Ejecuta sus funciones de manera eficiente, es responsable y puntual, y siempre entrega a tiempo su trabajo.
3. Busca siempre la satisfacción de las personas usuarias, tanto internas como externas, y se esmera para que las personas habitantes del país y las personas proveedoras se lleven una buena imagen de la Municipalidad.
4. Actúa con honestidad en su trabajo y promueve esta conducta a lo interno de la Municipalidad en todos los niveles.
5. Se esmera por alcanzar las metas que se le plantean y hacer un buen trabajo que beneficie a todo su entorno.
6. Busca la mejora continua en sus funciones y propone cambios que permitan una labor más eficiente y eficaz.
7. Muestra siempre una actitud positiva que beneficie el ambiente laboral y el servicio a los proveedores y personas habitantes.
8. Muestra iniciativa, está siempre con actitud abierta al aprendizaje, actualización y refleja esto en su trabajo.
9. Evita quejarse innecesariamente y promueve un ambiente laboral sano.



V. Lineamientos para un comportamiento ético en la Municipalidad de Escazú

5.1 Visión compartida de trabajo



Nuestro comportamiento está íntegramente identificado con la honestidad, la lealtad y el compromiso como valores fundamentales. Dicha identificación nos une en una visión compartida de trabajo, orientada a la promoción de una cultura de calidad en el servicio.

Nuestras prácticas de interacción validan el respeto, la empatía, la solidaridad y la comunicación asertiva como recursos para promover relaciones funcionales con las personas usuarias internas y externas.

Para lograrlo, estas prácticas se fundamentan en los valores que sustenta la Municipalidad. En ese sentido, nuestras relaciones con los demás son:

- **Honestas:** siendo consecuentes entre lo que predicamos y practicamos, y comunicándonos de una manera clara, precisa, propositiva y asertiva.
- **Leales:** somos solidarios con las demás personas colaboradoras, defendiendo el interés institucional, y siendo ejemplo y referentes de excelencia en todo lo que hacemos.
- **Comprometidas:** siempre buscamos mantener una actitud positiva y perseverante, incluso ante circunstancias adversas, que nos permita apoyar en todo lo necesario y exceder las expectativas de servicio y trabajo.
- Nos comprometemos a evidenciar una visión compartida a través de los siguientes comportamientos claves:
 - **Integridad:** Entereza moral y rectitud en todas las actuaciones.
 - **Respeto:** Predomina el buen trato y reconocimiento de las personas trabajadoras municipales, los habitantes con el medio ambiente y el entorno social.
 - **Solidaridad:** Prevalencia del bien común.
 - **Transparencia:** Proceder con veracidad e información abierta y oportuna.
 - **Equidad:** Justicia social e imparcialidad en el trato hacia las personas.

5.2 Calidad en servicio al cliente

Nos comprometemos a ofrecer un servicio oportuno y de calidad, porque nuestro interés en hacerlo nace de un deseo auténtico por realizar aportes beneficiosos a la comunidad, impactando en el desarrollo individual y colectivo. Nos entusiasma saber que cualquiera de nuestras actuaciones, realizada de forma efectiva, impactará positivamente las necesidades del cantón de Escazú.



Constantemente trabajamos en mejorar nuestras habilidades, para que las personas usuarias (internas y externas), confíen activamente en nuestra capacidad técnica cuando requieran respuestas para sus necesidades.

Capacitarnos para la mejora continua, es un compromiso. Asumimos con responsabilidad nuestros compromisos, teniendo como premisa siempre ofrecer alguna respuesta constructiva a las preguntas o solicitudes que nos realizan, dando un seguimiento permanente hasta asegurarnos de resolverlas satisfactoriamente.

¿Cómo ofrecer calidad en el servicio al cliente?

1. Escucha atenta a las necesidades de las personas.
2. Propone soluciones que estén a su alcance, enfocándose siempre en lo que es posible hacer. (Un NO nunca es una respuesta para un servicio de calidad).
3. Si en sus manos no está la respuesta a la necesidad de la persona, dirija con la persona indicada, y de seguimiento.

5.3 Asertividad y efectividad en el servicio



Entendemos que un trabajo efectivo, es aquel que supera las tareas básicas y que tiene una orientación que va más allá, buscando siempre sorprender a las personas usuarias internas y externas, con experiencias que generen confianza y entusiasmo por nuestro servicio, e impactando positivamente en la percepción para facilitar una relación asertiva con personas usuarias y el personal de la Municipalidad.



5.4 Actitud resolutive

Tomamos conciencia de nuestra responsabilidad, siempre buscando las posibilidades de solución y colaboración. El “no” como respuesta, se cambia con premisas como: ¿en qué puedo ayudarle?, ¿qué más puedo hacer por usted?, me voy a asegurar de que le atienda la persona indicada para su necesidad, y otros; que rechazan respuestas disfuncionales e ineficientes como: eso no me toca a mí, ya hice todo lo que pude, y otras.

5.5 Resguardo a los intereses de la Municipalidad

Resguardamos los intereses de la Municipalidad de Escazú, asegurándonos de que nuestras prácticas cotidianas y comportamientos (dentro y fuera de esta), no generen un daño a la imagen de la Municipalidad, y que nuestras decisiones o actuaciones no impliquen un conflicto de interés, por ejemplo, recibiendo dádivas o incurriendo en faltas a la normativa institucional para favorecer a terceros. Para ello, trabajamos con transparencia y en apego al marco normativo, legal y jurídico que cobija la Municipalidad y sus diferentes procedimientos.

Incluye este apartado el resguardo de los activos de la Municipalidad, utilizándolos de manera racional y responsable, en apego a los procedimientos administrativos y legales concernientes.

5.6 Manejo discrecional de la información

Gestionamos de forma clara, precisa y oportuna, la información según lo requieran las personas interesadas o autoridades competentes, siguiendo estos pasos:

1. Ante la solicitud de información, brindamos un servicio atento y amable, siempre en apego a los procedimientos, normativas y respetando la confidencialidad cuando corresponde.
2. Respetamos a las personas usuarias internas y externas, resguardando la confidencialidad de sus datos y registros personales, y utilizando la información solo para propósitos laborales justificados y requeridos.
3. No divulgamos a personal de la Municipalidad u otras personas ajenas a la Municipalidad de Escazú, información que sea parte de algún proceso asignado a nuestras funciones, a excepción de casos en los cuales se establezca una autorización expresa por la persona, o bien, por orden expresa de la autoridad correspondiente.
4. Conocemos que el uso de este tipo de información con propósitos distintos para los que fue obtenida remite un incumplimiento a lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios Municipales de la Municipalidad de Escazú.

Ante dudas sobre cual información se debe comunicar o no, la persona trabajadora municipal realiza la consulta de rigor a su jefatura inmediata.



5.7 Comportamiento e interacción con las personas trabajadoras municipales y habitantes del cantón de Escazú.

Cualquier persona usuaria, interna o externa merece un trato respetuoso, que evidencie los valores que seguimos. Por esa razón, en nuestra relación con las demás personas siempre:

- Estamos dispuestos a colaborar.
- Resolvemos conflictos de manera asertiva.
- Mantenemos una imagen de decoro y respeto.
- Tenemos cero tolerancias a conductas abusivas e irrespetuosas de la dignidad propia y de las demás personas.

5.8 Disposición para colaborar

Nuestra filosofía está marcada por la calidad en el servicio y la actitud resolutiva, en ese sentido, la disposición y colaboración siempre están presentes.

5.9 Resolver conflictos de manera asertiva

Entendemos que para resolver un conflicto adecuadamente se debe llevar el siguiente proceso:

- Separar el problema de la persona, para concentrarnos en el problema y no en la persona.
- Nos comunicamos asertivamente; es decir, guardando respeto por los derechos de las demás personas y procurando el respeto a los derechos propios.
- Nos apegamos a la normativa existente para la evaluación del conflicto (debido proceso).
- Acudimos a la jefatura, cuando las circunstancias del conflicto lo ameritan.
- No divulgamos la información de un proceso a terceros, solo bajo solicitud expresa de alguna autoridad judicial o administrativa.
- Nos aseguramos de filtrar cualquier información, antes de transmitirla o llegar a alguna conclusión, de la siguiente manera:

1. Asegurándonos de que hay certeza de esta (refutamos la cultura del “andan diciendo”).
2. Asegurándonos de que el impacto de transmitir esa información es positivo y/o necesario para otras personas.
3. Asegurándonos de que obtener y/o conservar esa información, sea de crecimiento y mejora personal, y facilite la resolución del conflicto.





5.10 Imagen y presentación

Parte determinante de la relación con las personas trabajadoras municipales y habitantes del país, es la imagen que damos. Conscientes de ello, nos aseguramos de que nuestra vestimenta, lenguaje empleado y modales para la interacción, se ajusten a la proyección de una imagen adecuada, indistintamente del puesto. Nos comprometemos a cumplir los lineamientos de imagen que eventualmente estén establecidos para el área y/o puesto de trabajo específico.

Comprendemos que nosotros y nuestro comportamiento, representa la imagen de la Municipalidad de Escazú, por lo que, resguardamos no solo nuestra imagen personal, sino que nos aseguramos de comportarnos con conductas decorosas, incluso cuando estamos en espacios personales privados.

5.11 *Tenemos cero tolerancias a conductas abusivas e irrespetuosas de la dignidad propia y de las otras personas.*

Somos personas que no toleramos de ninguna manera tratos abusivos contra la dignidad de las demás personas colaboradoras y usuarias.

Establecemos relaciones que previenen este tipo de conductas. Asimismo, refutamos cualquier práctica discriminatoria que irrespete la diversidad de género, de credo religioso, posición política, y otras, que puedan transgredir la condición de persona.

Tenemos como premisa fundamental tratar a las demás personas como nos gustaría el trato personal, sin discriminación, irrespeto o intolerancia a las diferencias.

Cualquier conducta abusiva deberá ser denunciada ante las instancias administrativas correspondientes.

5.12 *Relación con entes o sectores*

Nuestras relaciones con los diferentes actores sociales van a estar comprometidas con los valores institucionales, así como con una cultura de calidad en el servicio, actitud resolutiva y resguardo de la legalidad. Sin perder de vista algunas particularidades específicas.



5.12.1 Relación con la empresa privada

La relación con la empresa privada debe apegarse a lo establecido para el comportamiento con las personas usuarias externas, en términos de servicio y cumplimiento de normativa. Comprendemos que esta relación nunca debe propiciar un conflicto de interés con los objetivos de la Municipalidad.

5.12.3 Relación con proveedores

Nuestra relación con las personas proveedoras está enmarcada por lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

Es importante recordar que la Municipalidad cuenta con un proceso para estos efectos, por lo tanto, este tipo de relación debe derivarse a este, y seguir los lineamientos que establezcan para cualquier proceso de este tipo. Los procesos de contratación se manejan con integridad y transparencia de acuerdo con lo establecido por la Ley de Contratación Administrativa vigente.

5.12.4 Relación con entes gubernamentales y sector público

Todas las actividades que se realicen en cumplimiento de las obligaciones y que remiten un contacto con otras entidades del Estado, las realizamos bajo el marco normativo establecido, generando relaciones objetivas y profesionales. Es por esto por lo que nos mantenemos actualizados respecto de la legislación pública, cuando la misma compete a nuestras funciones.

Esto nos permite:

1. Conocer los procesos a seguir para el mantenimiento de las relaciones objetivas y profesionales mencionadas.
2. Resolver oportunamente las solicitudes requeridas por otras entidades del Estado.
3. Comprender el alcance y las limitaciones de las solicitudes de información que nos pueden solicitar, y la que podemos demandar para el desarrollo de actividades o procesos laborales intrainstitucionales y/o interinstitucionales.
4. Actuar oportunamente en la denuncia ante las autoridades competentes, de cualquier actividad que remita circunstancias de corrupción y desapego a la normativa establecida.





5.13 Filiación política, religiosa y deportiva

Las personas colaboradoras de la Municipalidad de Escazú poseen el derecho de participar directa o indirectamente en actividades políticas, religiosas y/o deportivas, no obstante, y en virtud del principio ético de imparcialidad, deberá abstenerse de difundir mensajes, discutir o imponer preferencias de esta índole en espacios y actividades laborales, por respeto a la diversidad ideológica, y en función de evitar conflictos de interés a lo interno o externo de la Municipalidad.



Si una persona usuaria o colaboradora inicia una conversación de este tipo, los pasos a seguir son:

1. Muestre empatía y cordialidad sin involucrarse en el tema.
2. Redirija la conversación al servicio o a la interacción meramente profesional.
3. Utilice frases como: “Es un tema complejo o interesante. Me indicó usted que necesitaba ...”

5.14 Responsabilidad social

5.14.1 Proyección comunitaria

En nuestra razón de ser, está impregnada la construcción de un desarrollo local integral equitativo. Por esa razón, nos comprometemos a mantener un diálogo abierto y continuo, y un espíritu de colaboración en pro de la justicia y la paz social del cantón y del país.

Para ello:

- Consolidamos la gestión ética como instrumento para la excelencia y las mejores prácticas; además contribuimos con una gestión apegada al marco de legalidad y cumplimiento de las políticas, objetivos, misión y visión institucionales.
- Procuramos la actualización personal e institucional en las mejores prácticas de servicio, para responder con eficacia a las necesidades de la comunidad, adquiriendo el compromiso de evidenciarlas en nuestro desempeño cotidiano, en procura de fortalecer la excelencia en los procesos y altos niveles de calidad en los servicios.
- Cumplimos con lo que establece la ley y las regulaciones que nos alcanzan.
- Repudiamos cualquier acto que atente contra la legalidad de los procedimientos, siendo vigilantes de las disposiciones normativas para prevenir y detener circunstancias de corrupción.
- Nuestro esfuerzo continuo va dirigido a impulsar actividades y proyectos que refuercen el desarrollo y mejoramiento del cantón.
- Nos mantenemos vigilantes en las necesidades que surjan, y que no estén previamente contempladas como parte del plan de desarrollo cantonal vigente.

5.14.2 Conciencia ambiental

Como personas colaboradoras de la Municipalidad de Escazú, habitantes y del mundo, asumimos una posición consciente de la problemática ambiental y la crisis del calentamiento global.

Por lo que, manifestamos un compromiso con las buenas prácticas medioambientales, para fomentar un desarrollo sostenible, a saber:

- Analizar permanentemente cada una de las actividades que a diario realizamos, buscando el menor impacto ambiental.
- Apegarse estrictamente a todas las políticas, normas y procedimientos que estén relacionadas con dichas prácticas.
- Consumir racionalmente los recursos institucionales necesarios para el cumplimiento de nuestras funciones, tales como: energía eléctrica, recursos hídricos, combustibles, papelería y materiales de oficina, etc.
- Restringir la impresión de documentación, solo cuando sea requerido e indispensable. Si se trata de documentos en borrador o para revisión, utilizamos en primera instancia la revisión y/o impresión digital, o bien si es necesaria la impresión física, hacer uso de material de reciclaje y métodos de impresión económicos.
- Apropiarse de los métodos de digitalización de la información para hacer más eficientes los trámites y procedimientos.
- Apagar los equipos electrónicos cuando ya no se vayan a utilizar, a excepción de aquellos que por disposición técnica – informática deban mantenerse activos de forma continua.
- Verificar que las máquinas o equipo electrónico que se me asignan y que ya no requieran uso, sean apagados.
- Hacer uso racional de la iluminación eléctrica, aire acondicionado, ventiladores, o cualquier otro dispositivo de consumo energético existente.
- Asumir políticas y prácticas para el reciclaje, la reutilización, la clasificación y la reducción en el uso de los materiales.
- Cuando el uso de recursos se realiza fuera de las instalaciones, planificar de forma responsable la aplicación del equipo y la maquinaria disponible. La planificación de las giras debe incluir prácticas para disminuir el uso del combustible.
- Cualquier iniciativa municipal debe instruir y supervisar a las personas usuarias, en la aplicación de las buenas prácticas ambientales, y apegarse a la normativa existente que regula este tema.





VI. Indicadores aplicables para la evaluación del cumplimiento de la Gestión Ética de la Municipalidad

#	Nombre	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
1	Índice de percepción sobre principios y valores éticos de la persona trabajadora municipal	Refiere sobre el valor de la honradez en la ejecución de las funciones de la persona trabajadora municipal, si antepone sus intereses sobre los de los demás; se preocupa por dar un buen servicio; es transparente en su ejercicio; es incapaz de recibir algún beneficio monetario o en especies a cambio de sus servicios.	$\left[\frac{\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (1.1-1.6) de la Evaluación de la gestión ética}}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right] * 10$	Porcentaje
2	Índice de percepción sobre principios y valores éticos en la Municipalidad	Refiere a la importancia que le da la Municipalidad a los principios y valores éticos, y sobre las medidas y controles que aplica para evitar actuaciones ajenas a la ética institucional.	$\left[\frac{\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (2.1-2.10) de la Evaluación de la gestión ética}}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right] * 10$	Porcentaje
3	Índice de percepción del liderazgo de los gerentes/jefes/coordinadores, encargos de oficina en la gestión ética	Refiere a la capacidad e idoneidad de los mandos altos y medios para ejercer sus funciones. Si en el cumplimiento de sus funciones velan por el interés de las personas trabajadoras municipales y habitantes; y si promueven los principios y valores que rigen el actuar de la municipalidad.	$\left[\frac{\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (3.1-3.7) de la Evaluación de la gestión ética}}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right] * 10$	Porcentaje
4	Índice de percepción sobre las relaciones con las personas trabajadoras municipales	Refiere a las relaciones laborales, cumplimiento de lo estipulado por ley en cuanto a los procesos de contratación, pago equitativo de salarios, manejo y resolución de conflictos, respecto de las opiniones de las personas trabajadoras municipales.	$\left[\frac{\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (4.1-4.9) de la Evaluación de la gestión ética}}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right] * 10$	Porcentaje



#	Nombre	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
5	Índice de percepción sobre las relaciones con los contratistas y proveedores	Refiere a la forma en que se manejan las contrataciones de compra de productos o servicios para la Municipalidad. Si existe igualdad de oportunidades para todos los proveedores, si se evita favorecer a un proveedor sobre otro, si se revisa que los proveedores estén acordes con los principios que promulga la Municipalidad.	$\left\{ \frac{\left[\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (5.1-5.8) de la Evaluación de la gestión ética} \right] \cdot 10}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right\}$	Porcentaje
6	Índice de percepción de las relaciones con otras entidades públicas	Refiere a las relaciones que mantiene la Municipalidad con otras instituciones públicas con las cuales se mantiene concordancia en el ejercicio de la misión institucional, si se realizan convenios o acuerdos que faciliten la transparencia en la función pública entre instituciones.	$\left\{ \frac{\left[\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (6.1-6.5) de la Evaluación de la gestión ética} \right] \cdot 10}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right\}$	Porcentaje
7	Índice de percepción de las relaciones con la comunidad	Refiere a la manera en que se manejan las relaciones con las comunidades, si se fomenta la participación de los habitantes, tanto en la implementación de planes de desarrollo como en su ejecución. Se vela por que todas las acciones se lleven a cabo de manera transparente y que la comunicación sea activa en ambas vías. Y garantizar la rendición de cuentas a la comunidad.	$\left\{ \frac{\left[\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (7.1-7.9) de la Evaluación de la gestión ética} \right] \cdot 10}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right\}$	Porcentaje
8	Índice de percepción de las relaciones con el medio ambiente	Refiere a las acciones que lleva a cabo la Municipalidad para cumplir con su compromiso con el	$\left\{ \frac{\left[\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (8.1-8.5) de la Evaluación de la gestión ética} \right] \cdot 10}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right\}$	Porcentaje



#	Nombre	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
		medio ambiente, tales como campañas de reciclaje, uso adecuado de los recursos, actividades de formación y capacitación para las personas trabajadoras municipales.		
9	Índice de percepción de la construcción y aplicación del referente ético	Refiere a los esfuerzos que realiza la municipalidad por contar con manuales de ética, misión, visión y valores y si en la elaboración de estos se dio la participación de los diferentes actores involucrados en la función Municipal.	$\left[\frac{\text{Porcentaje de respuestas a las preguntas (9.1-9.7) de la Evaluación de la gestión ética}}{\text{Total de funcionarios municipales que contestaron cuestionario de Evaluación de la Gestión Ética}} \right] * 10$	Porcentaje
10	Porcentaje de ejecución del Plan de trabajo	Refiere al nivel de ejecución de las acciones establecidas en el plan de trabajo para promoción de la cultura ética en la Municipalidad. Promedio general del nivel de avance del plan de trabajo anual.	$\left[\frac{(\text{Total de acciones programadas}) * 100\%}{\text{Total, de acciones ejecutadas}} \right]$	Porcentaje

VI. Vigencia y validez del presente manual



El presente manual tiene una vigencia hasta el 2024. Y será revisado periódicamente por la Comisión de Ética Municipal, de acuerdo con la planificación estratégica de la municipalidad (mediano plazo), así como de los resultados que se obtenga producto de la encuesta de percepción de ética por parte de las personas trabajadoras municipales.



Compromiso ético de la persona trabajadora de la Municipalidad de Escazú.

Declaro que he leído y comprendido el presente Manual de Ética que rige el actuar de las personas funcionarias de la Municipalidad de Escazú y demás personas vinculadas; acepto su contenido y me comprometo a cumplir con las normas que en éste se incluyen, así como informar en forma inmediata y objetiva a mis superiores, o a quien corresponda, el conocimiento de alguna actividad o acción de sospecha que lo incumpla.

Nombre: _____

Cédula: _____ Firma: _____

Fecha: _____