

CODIGO 729

INSTRUCTIVO DE CONDUCTA ÉTICA

Autorizado:	Junta Directiva, JD-116/2024, Punto IV) de fecha 27 de junio de 2024
Revisado:	Gerente(a) General
	Gerente(a) Administrativo(a)
	Gerente(a) de Planificación
	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de proceso:	Jefe(a) Área de Gestión y Desarrollo Humano

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación: 31 de julio de 2012	Fecha de vigencia: 01 de julio de 2024	Versión: 08
--	--	-----------------------



INDICE

	Página No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s)	3
2. Alcance.....	3
3. Definiciones	3
II. RESPONSABILIDADES	5
III. DISPOSICIONES	6
1. Filosofía institucional	6
2. Principios que rigen la conducta ética	9
3. Valores que orientan la conducta ética	11
4. Compromisos que rigen la conducta ética	11
5. Conductas éticas del Fondo.....	12
6. Conflicto de intereses	14
7. Confidencialidad, reserva y transparencia de la información.....	16
8. Otras conductas ante los(as) clientes(as), usuarios(as) y sociedad en general	17
9. Manipulación de mercado.....	17
10. Gestión de delegaciones y segregación de funciones	18
11. Compromiso de la institución frente al lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo (LA/FT).....	18
12. Mecanismos de conocimiento de los(as) empleados(as).....	19
13. Declaración de cero tolerancia ante el soborno, la corrupción y el fraude.....	20
14. Canal de denuncias e inquietudes	20
15. Divulgación o difusión	21
16. Sanciones.....	21
IV. MARCO REGULATORIO.....	22
V. DIFICACIONES REALIZADAS	23

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

- a) Establecer los principios, valores, pautas de conducta y compromisos que deben regir las actuaciones del personal y los(as) integrantes de los Órganos de Dirección, en su interrelación y actuación en la institución, con los(as) clientes(as), proveedores(as), acreedores(as), otras instituciones públicas y privadas y ciudadanía en general, lo cual contribuye al cumplimiento de la misión y visión institucional.
- b) Fomentar la debida diligencia y excelencia en el cumplimiento de sus atribuciones, en concordancia con las disposiciones legales.
- c) Fomentar en el personal una actuación profesional, honesta, transparente, integra, ética e inclusiva en el desempeño de sus funciones.
- d) Incentivar al personal a tomar sus decisiones basadas en principios éticos, legales y morales tomando en cuenta el beneficio de la institución sin anteponer, bajo ninguna excepción, un interés particular, ilícito o no ético.
- e) Prevenir los actos de soborno, corrupción y lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- f) Fortalecer la política de conocimiento del personal por medio de los mecanismos implementados.

2. Alcance

Este instrumento normativo es de obligatorio cumplimiento para todo el personal, los(as) integrantes de los Órganos de Dirección, Comisión de Ética y demás colaboradores remunerados o ad honorem, de forma temporal o permanente, directa o tercerizada durante todo el tiempo que se encuentren vinculados al Fondo, en el territorio nacional o extranjero, según les aplique en lo establecido en este instructivo, la normativa interna y externa considerada en el apartado “marco regulatorio” de este instrumento normativo.

Este instrumento normativo es equivalente al Código de Ética que establecen los lineamientos emitidos por el Tribunal de Ética Gubernamental, Normas Técnicas de Gobierno Corporativo y demás normativa externa aplicable.

3. Definiciones

Para efectos de este instrumento al Fondo Social para la Vivienda se le denominará “Fondo”. Además, se definen los aspectos siguientes:

a) **Acto de corrupción o fraude**

Robo o malversación de fondos, suministros o equipos; cometer un falso testimonio en información requerida; aceptar un soborno y/o ofrecerlo; hacer un pago indebido; extorsionar o ejercer tráfico de influencias o cualquier otro acto similar o equivalente que resulte de la imposición del interés personal sobre el del Fondo, en los que estén implicado el personal.

b) **Conducta ética institucional**

Comportamiento basado en el cumplimiento del conjunto de reglas y normas de conducta apegadas a valores y principios morales y legales consignadas en la legislación y normativas pertinentes.

c) **Conflicto de interés**

Son aquellas situaciones en las cuales una persona, debido a su actividad o su cargo, se enfrenta a decisiones o conductas con relación a intereses contrapuestos e incompatibles entre sí, de las cuales puede privilegiarse en atención a sus obligaciones legales y contractuales, dejando de priorizar el interés institucional.

d) **Filosofía institucional**

Es el pensamiento estratégico que guía las decisiones de la institución como: misión, visión, valores, principios, políticas y objetivos.

e) **Instructivo de PLA/FT**

Instructivo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

f) **Interés particular**

Es aquello que directa o indirectamente conviene o beneficia al (a la) servidor(a) público(a) o terceros con los que éste tiene o haya tenido relaciones familiares, de amistad, políticas, de negocios o de cualquier otro tipo que sea comprobable.

g) **LA/FT**

Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

h) **Órganos de Dirección**

Están conformados por la Asamblea de Gobernadores(as), la Junta Directiva y el Consejo de Vigilancia, como entes colegiados.

i) Principios

Son postulados o pautas básicas que establecen lineamientos que orientan y regulan el desempeño ético de las personas sujetas a la aplicación de este instructivo en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades.

j) Soborno

Es toda oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

k) Valores

Son atributos e ideales morales que orientan el comportamiento de las personas sujetas a la aplicación de este instructivo hacia una conducta ética, honrada y transparente en el cumplimiento de sus deberes y funciones, que las animan e inducen a realizar un trabajo bien hecho y, tienen a generar un ambiente de armonía con los demás.

II. RESPONSABILIDADES

1. De la Junta Directiva

- a) Aprobar las modificaciones a este instrumento normativo conforme al *Instructivo de Políticas del Sistema Normativo*.
- b) Conocer casos violatorios a la conducta ética institucional e imponer las sanciones competentes a ese órgano de dirección o remitirlas a las instancias correspondientes.

2. Del (de la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)/Gerente(a) General

- a) Velar porque prevalezca en el personal una conducta ética institucional.
- b) Conocer, dentro de su competencia, los casos violatorios a la conducta ética institucional y velar por que se apliquen las sanciones internas que competan, así como facilitar el debido proceso según correspondan a regulaciones aplicables al Fondo.

3. De los(as) gerentes(as) y jefes(as)

- a) Velar por el cumplimiento de las conductas éticas del personal bajo su cargo.

- b) Aplicar las sanciones correspondientes por las violaciones a las conductas éticas del personal que sean de su competencia de acuerdo con las facultades que le correspondan.
- c) Informar a las instancias superiores correspondientes sobre las violaciones y la gravedad de estas para que se ejecute el debido proceso en el marco de las regulaciones internas y externas según corresponda.

4. De la Comisión de Ética

- a) Interpretar este instructivo, cuando surjan dudas o inquietudes de la regulación, en caso de divergencia se someterá a consideración de la Administración Superior.
- b) Monitorear, evaluar y proponer mejoras a las regulaciones de este instrumento normativo cuando sea necesario.
- c) Recibir, proceder, gestionar y remitir las denuncias de casos violatorios a la conducta ética conforme lo establecido en la *Ley de Ética Gubernamental* y su Reglamento.

5. Del personal

- a) Desarrollar sus funciones de acuerdo con los principios y conductas éticas.
- b) Informar al (a la) jefe(a) inmediato(a), en caso tenga conocimiento de actos que correspondan a conductas no éticas.
- c) Mantener relaciones armoniosas que se caractericen por el respeto y dignidad, contribuyendo a un ambiente libre de todo tipo de discriminación y acoso en todas sus dimensiones.
- d) Mostrar una conducta ética en su accionar, respetando y cumpliendo en todo momento las leyes y normativas aplicables, contribuyendo a crear un ambiente de armonía, decoro y respeto; desempeñando el trabajo con honradez, transparencia, responsabilidad, diligencia y veracidad; absteniéndose de cualquier falta a la ética, así como hacer uso de sus atribuciones para lucrarse y obtener beneficio por medio de tráfico de influencias o actos ilícitos.

III. DISPOSICIONES

1. Filosofía institucional

El compromiso social hacia la ciudadanía se concreta en su filosofía institucional la cual se cumple por medio de su misión, visión, valores y principios institucionales.

a) Misión

Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

b) Visión

Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

c) Principios institucionales

i. Solidaridad

Promovemos la existencia de programas que permiten al acceso al crédito del segmento poblacional de menores ingresos.

ii. Inclusión

Nuestra oferta de créditos permite la incorporación de diferentes grupos tales como jóvenes, adultos mayores, mujeres jefas de hogar, entre otros.

iii. Equidad

- El desempeño de las funciones del personal debe basarse en el compromiso con una justicia total y en el respeto mutuo en las relaciones laborales, con clientes(as), proveedores(as) y otras instituciones con las cuales mantiene relaciones de trabajo.
- Se debe tratar a los(as) clientes(as) actuales y potenciales sin ninguna clase de tratamiento preferencial o discriminatorio, brindándole el máximo respeto amabilidad y diligencia hacia sus necesidades y requerimientos.

d) Valores institucionales

Los valores institucionales del Fondo constituyen el marco fundamental del comportamiento individual y colectivo que se espera del personal, reflejándose en el actuar diario y cotidiano de los mismos.

Los valores institucionales son:

i. Honradez

Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Conducta observable:

- No admito regalías de los(as) clientes(as) y proveedores(as).
- Brindo información veraz y oportuna.
- Uso adecuadamente el tiempo y los recursos institucionales.
- Cumplo con la ética, moral y valores, evitando en todo momento conflicto de interés.
- Soy honesto(a) con la información que brindo y reconozco mis errores o fallas.
- Cumplo con la [Ley de Ética Gubernamental](#) y demás normativa relacionada.

ii. Actitud positiva

Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los(as) clientes(as), compañeros(as) y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.

Conducta observable:

- Sonreír siempre al (a la) cliente(a).
- Práctica diaria del sí se puede.
- Llamar al (a la) cliente(a) por su nombre.
- Apoyo, aunque no sea mi responsabilidad.
- Mantengo una buena disposición orientada a resolver situaciones o problemas.
- Muestro amabilidad y buena disposición con clientes(as) externos(as) e internos(as).

iii. Trabajo en equipo

Nos complementamos unos(as) a otros(as), haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.

Conducta observable:

- Respeto las ideas de los demás.
- Confianza y credibilidad hacia los(as) compañeros(as).
- Armonía y empatía con nuestros(as) clientes(as) y compañeros(as).
- Cumplir y ayudar a cumplir con las responsabilidades asignadas.

- Trabajar con entusiasmo y alegría.
- Buscamos el bienestar común.
- Logramos entendimientos necesarios para el buen desempeño laboral.

iv. Innovación

Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros(as) clientes(as).

Conducta observable:

- Aporto nuevas ideas o soluciones.
- Presenta iniciativas novedosas para mejorar el trabajo.
- Aporta siempre alternativas de solución para un problema.

2. Principios que rigen la conducta ética

Sin perjuicio de lo establecido en la *Ley de Ética Gubernamental*, en el marco de sus actuaciones, las personas sujetas a la aplicación de este instrumento normativo deben regir su conducta ética por los principios siguientes:

- a) Dignidad humana: Desempeñar las atribuciones y responsabilidades públicas en atención a que la razón y finalidad institucional es brindar soluciones habitacionales a todas las personas, partiendo del reconocimiento del valor intrínseco de estas, por lo que para su pleno bienestar deben promoverse y protegerse efectivamente sus derechos fundamentales.
- b) Supremacía del interés público: Anteponer siempre el interés público sobre el interés privado, dándole prioridad a las necesidades ciudadanas, conforme a los límites establecidos por el ordenamiento jurídico.
- c) Legalidad: Ejercer sus competencias, atribuciones y responsabilidades con estricto sometimiento a la Constitución, tratados internacionales, leyes, reglamentos y demás normativa aplicable, inclusive otras fuentes del derecho como la jurisprudencia.
- d) Integridad: Actuar con honestidad, rectitud y veracidad, en todo momento, respetando a las personas, las normas y los principios que rigen la institución en el marco de sus competencias.
- e) Transparencia: Proceder de manera accesible y con apertura al escrutinio público, garantizando la máxima publicidad de las actuaciones de la institución, según la normativa aplicable, para el fortalecimiento de la confianza ciudadana.
- f) Igualdad: Garantizar a todas las personas, en condiciones similares, un trato equivalente en la prestación de los servicios de la institución, absteniéndose de realizar acciones que impliquen alguna distinción, exclusión, restricción o

- preferencia basadas en razones económicas, políticas, sociales, religiosas, raciales, culturales o cualquier otra de similar naturaleza.
- g) Imparcialidad: Actuar con objetividad e independencia, sin favoritismos, preferencias, privilegios, influencias o disparidades de trato, evitando la influencia de prejuicios e intereses personales o sectoriales.
 - h) Motivación: Fundamentar, argumentar y sustentar suficientemente las actuaciones de la institución, especialmente aquellas que limiten o restrinjan derechos fundamentales de la ciudadanía, debiendo expresar los juicios lógicos y jurídicos a partir de los antecedentes de hecho y de derecho del caso y que justifican la construcción de la decisión tomada.
 - i) Antiformalismo: Evitar exigir requisitos formales no esenciales y que constituyan obstáculo que impida injustificadamente el inicio de cualquier trámite, su ejecución y resolución final.
 - j) Justicia: Cumplir de forma comprometida las competencias, atribuciones y responsabilidades procurando, en el ejercicio de estas, el derecho que corresponde a cada persona, según la normativa aplicable, así como el resto de las fuentes del derecho.
 - k) Responsabilidad: Cumplir conscientemente, con buena voluntad, diligencia, calidad técnica y de forma oportuna todas las atribuciones y obligaciones institucionales; y asumir las consecuencias de sus actuaciones.
 - l) Calidad: Gestionar las funciones conforme a una cultura transformadora de servicio y de mejora continua, con eficiencia, para satisfacer de forma oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de los(as) clientes(as).
 - m) Rendición de cuentas: Informar las actuaciones conforme a la normativa aplicable.
 - n) Racionalidad administrativa: Garantizar la preservación y el óptimo aprovechamiento de los bienes, recursos, fondos y servicios, utilizándolos de manera racional, exclusivamente para el cumplimiento de los fines institucionales a los cuales están destinados, evitando pérdidas, abuso, despilfarro o aprovechamiento particular.
 - o) Mejora continua profesional: Procurar la formación, actualización y especialización profesional de acuerdo con el plan anual de capacitación.
 - p) Confidencialidad: Evitar la difusión de toda información que conozca con motivo del ejercicio de su función o con ocasión de ésta, aun cuando se desvincule del cargo, salvo requerimiento de la autoridad competente conforme a la legislación correspondiente.
 - q) Lealtad: Actuar con fidelidad y coherencia con el interés público y las responsabilidades confiadas conforme a las exigencias del ordenamiento jurídico.

3. Valores que orientan la conducta ética

Las personas sujetas a la aplicación de este instrumento normativo deben basar su conducta ética por los valores siguientes:

- a) Atención ciudadana: Las personas usuarias de la institución deben ser atendidas con respeto, amabilidad, asertividad y dignidad; así como recibir los servicios de forma oportuna, eficiente y fiable, sin ningún tipo de discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia, respetando la diversidad, inclusión y la atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad.
- b) Empatía: Requiere escucha activa, apertura, capacidad y disposición de colocarse en la posición de las personas usuarias y con las que interactúa, para comprender sus realidades, necesidades y expectativas, de manera que se facilite el servicio, sin realizar juicios de valor arbitrarios, propiciando una cultura de respeto por la diferencia.
- c) Vocación de servicio: Actuar con disposición permanente de entrega y compromiso para brindar colaboración o ayuda a las personas y para cumplir responsablemente sus atribuciones y obligaciones públicas.
- d) Respeto: Tratar a todas las personas con dignidad y tolerancia, a pesar de no compartir sus perspectivas u opiniones; y, tomar consciencia del impacto de nuestras acciones.
- e) Prudencia: Discernir si las acciones que se realizan en el ejercicio de las atribuciones y responsabilidades procuran, resguardan y potencian el interés público y los derechos y garantías de las personas con las que interactúa, para prevenir afectaciones a este.
- f) Honestidad: Obrar siempre con rectitud, según las normas y compromisos que cada circunstancia le demanda cumplir, por ser éstos esenciales para preservar y procurar su propia dignidad, la de otras personas y el bien común.
- g) Compromiso: Desempeñar las atribuciones y responsabilidades con eficiencia, eficacia, destreza, calidad y excelencia; así como promover y colaborar en todo lo que signifique un mejor funcionamiento de la institución, aunque no corresponda a las obligaciones específicas, para la generación de valor agregado.
- h) Liderazgo ético: Orientar, enfocar, dirigir y coordinar la atención de las personas y las actividades de los equipos hacia el cumplimiento de los estándares y principios de la ética pública; con la finalidad de satisfacer el interés público.

4. Compromisos que rigen la conducta ética

Toda persona sujeta a la aplicación de este instructivo se compromete a firmar declaración jurada que se agregará al expediente de personal y se actualizará anualmente o cuando el caso sea necesario, donde se establezca que:

- a) Cumplirá los principios, valores, pautas de conducta y obligaciones conforme al *Manual de Descripción de Puestos*.
- b) Manifieste de forma anticipada las circunstancias de índole económicas, laborales, profesionales, académicas, gremiales o de otra naturaleza, que podrían entrar en pugna con los intereses públicos o institucionales y generar un conflicto de interés.

Las personas obligadas a presentar la declaración jurada del estado de su patrimonio, a que se refiere el artículo 5 de la *Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos*, deben entregar copia de la boleta de presentación con el sello de recepción de la respectiva dependencia de la Corte Suprema de Justicia, la cual se agregará al correspondiente expediente de personal.

5. Conductas éticas del Fondo

Todas las operaciones, actividades o actuaciones que realice el personal y los(as) integrantes de los Órganos de Dirección deben estar regidas por las conductas éticas establecidas en este instrumento normativo, la *Ley de Ética Gubernamental*, *Reglamento Interno de Trabajo*, *Ley del Fondo Social para la Vivienda*, entre otros aplicables.

En la medida en que todo el personal y los(as) integrantes de los Órganos de Dirección de la institución sean conscientes de sus responsabilidades, obligaciones morales, legales y laborales y las practiquen, se podrá afirmar que se está cumpliendo de manera eficiente, honesta y transparente con los deberes frente a la ciudadanía, la institución y el país.

Las conductas éticas que deben regir el actuar del personal y los(as) integrantes de los Órganos de Dirección, son:

- a) Guardar pleno respeto, recíprocas atenciones y proporcionar la colaboración que se requiera en el desempeño de sus actividades.
- b) Desarrollar con esmero, productividad y excelencia, las actividades que le corresponden, a fin de obtener resultados positivos, disminuir costos y tiempos perdidos.
- c) Salvaguardar el patrimonio institucional, comunicando con oportunidad cualquier daño, mal uso, sustracción indebida o cualquier otro hecho que lo afecte.
- d) Prestar los servicios que les corresponden con apego a los valores institucionales y con excelencia en el servicio, actuando siempre con imparcialidad.
- e) Actuar con honradez, rectitud e integridad; cualidades de cumplimiento obligatorio en la lucha contra el fraude, soborno y corrupción.

- f) Procurar su continua superación personal y profesional, que le permita incrementar sus conocimientos, experiencias y solidez moral, reconociendo su valor como ser humano.
- g) Ejercer las funciones con enfoque social para cumplir con la función de creación de nuestra institución.
- h) Adoptar actitudes positivas que favorezcan la unión, inclusión, integración, participación y comunicación.
- i) Fomentar una actitud de excelencia en el servicio hacia los(as) usuarios(as) internos(as), en beneficio de usuarios(as) y clientes(as) externos(as).
- j) Actuar con cordialidad, respeto, compromiso y actitud de servicio, normas de imprescindible cumplimiento en el trato con los(as) clientes(as) o usuarios(as) internos(as) y externos(as) y ciudadanía.
- k) Promover el progreso y el bien común por encima de cualquier interés personal; su observancia enaltece la conducta.
- l) Abstenerse de realizar acciones que afecten negativamente el medio ambiente, apoyando toda iniciativa institucional que promueva una adecuada gestión ambiental.
- m) No solicitar o recibir pagos en efectivo; incentivos, recompensas o donaciones; y cualquier tipo de regalos para actuar o dejar de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones.
- n) Respetar y cumplir en forma íntegra sus obligaciones, absteniéndose de ejercer, instruir y/o permitir conductas que vayan en contra de leyes, reglamentos y todas las normativas vigentes aplicables.
- o) No adquirir compromisos con los(as) clientes(as) y terceros(as); en la resolución o tiempos de trámites, gestiones y/o proporcionar información u otros que comprometan a la institución. El personal debe actuar únicamente conforme a lo regulado en la normativa.
- p) De existir reprocesos, observaciones, trámites o cambios no comunicados, entre otros, debe resolver las diferencias a la mayor brevedad posible para propiciar un ambiente profesional y con alto nivel de eficiencia. Si lo anterior requiere intervención de la jefatura superior el personal afectado(a) o involucrado(a) debe informar para solventarlo de forma oportuna.
- q) Desempeñar las atribuciones conferidas en la Ley del Fondo Social para la Vivienda y demás normativa interna y externa según les aplique, apegándose a lo regulado en la *Ley de Ética Gubernamental*, especialmente en los principios, deberes y prohibiciones de los artículos 4, 5, 6 y 7 de dicha Ley. Las actuaciones de los(as) integrantes de Órganos de Dirección deben realizarse de forma colegiada.

6. Conflicto de intereses

El interés general prevalece en el desarrollo de la función pública, exigiendo que el personal resuelva los dilemas éticos en favor del interés institucional basando sus decisiones en la ética y legalidad. La institución no permite las prácticas que van en contra de la ética por tal razón establece los mecanismos que permitan prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar, según los lineamientos siguientes:

- a) El personal debe actuar de acuerdo con los más altos estándares de integridad personal y profesional, utilizar buen criterio, transparencia y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables para no poner en riesgo la imagen institucional y su desempeño. Debe estar alerta a cualquier actividad o situación que conlleve a un conflicto de interés o relación que pudiera interferir, prevaleciendo los intereses institucionales y de sus clientes(as).
- b) Para la prevención del conflicto de interés se realizará divulgación y/o capacitación, para promover el cumplimiento del presente instrumento normativo.
- c) Los eventos potenciales que se pueden identificar en la institución, en los cuales se regula la forma de proceder o criterios de gestión, podrían ser:
 - i. Participación del personal o integrantes de Órganos de Dirección en situaciones o actos en el que se encuentre vinculado(a) directamente o por algún pariente, amigo(a) íntimo(a) o enemigo(a) manifiesto(a): cuando un(a) empleado(a), ejecutivo(a) o integrante de Órgano de Dirección se encuentre ante una situación que pueda generarle un conflicto de interés por la actividad que desarrolla, debe informarlo de inmediato a las demás personas colegas o jefaturas superiores, debiendo retirarse y/o abstenerse de participar en la evaluación, discusión y/o toma de decisión de la situación que genera el conflicto de interés, debiendo resolver personas distintas a la vinculada con el conflicto de interés.
 - ii. Relación directa en la contratación, promoción o nombramiento de personal: La Administración Superior y Directores(as) debe de abstenerse de nombrar, contratar, promover o ascender en la institución que preside o donde ejerce autoridad, a su cónyuge, conviviente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o socio(a), conforme a la [Ley de Ética Gubernamental](#).
 - iii. Relación directa en el desempeño de funciones: el personal en el desarrollo de sus funciones o toma de decisiones debe anteponer en todo caso, el interés institucional al interés particular, ejecutando las actividades de forma profesional y con ética, sin omitir un deber legal, contractual o moral; en el caso de existir alguna situación que pueda afectar la objetividad en el desempeño, el(la) empleado(a) debe excusarse y/o abstenerse de intervenir o emitir resolución.

- iv. Atención de trámites de los(as) clientes(as) con vínculo de parentesco: el personal no debe atender directamente los trámites que realicen clientes(as) que tengan vínculo de parentesco, para lo cual debe informar a la jefatura a fin de que el caso sea asignado a otra persona.
- v. Abuso o privilegios por cargo que ostenta: el personal debe de evitar abusar de su condición del cargo desempeñado para obtener beneficios para sí o para terceros(as) relacionados con los servicios que presta la institución.
- vi. Aceptación de dadas, regalos, hospitalidad, donaciones, montos monetarios o beneficios similares: ningún(a) empleado(a) debe solicitar o aceptar de terceros(as) directamente o por interpósita persona honorarios, comisiones, obsequios, hospitalidad, donaciones, remuneraciones o cualquier ventaja lucrativa o cualquier bien, servicio o beneficio de valor económico adicional a los que percibe por el desempeño de sus labores con motivo de agilizar, retardar u omitir una transacción, servicio o trámite con la institución. Cualquier regalo o invitación no descrito debe ser devuelto a su emisor(a) dejando evidencia de la entrega realizada. Lo anterior de conformidad a la *Guía de Gestión Antisoborno*.
- vii. Celebrar negocios o actos donde exista interés personal y relación con parientes: el personal debe evitar, dentro de las operaciones de la institución, la realización de transacciones comerciales en donde exista un interés económico, personal, familiar o del grupo, directo o indirecto y otros conforme lo establecido en el *Reglamento Interno de Trabajo*, en los artículos 50 literal j y 55 literal k.
- viii. Aceptar o mantener empleo, relación contractual o responsabilidad en el sector privado que generen conflicto en la función pública: el personal debe abstenerse de aceptar o mantener otras responsabilidades, empleo o relación contractual que generen conflicto con su calidad de empleado(a) de la institución, según lo establece el artículo 6 literal g. de la *Ley de Ética Gubernamental* y el artículo 32 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda*.
- ix. Participar en adquisiciones y contrataciones: el personal no debe participar en el Panel de Evaluación de Ofertas (PEO) cuando exista vínculo de parentesco con los(as) ofertantes y no participar en las compras conforme a lo establecido en la *Ley de Compras Públicas*, en los artículos 21 y 25; debiendo informar a los(as) involucrados(as) o PEO, la no participación.
- x. Abstención o recusación en procedimiento administrativo: el personal no podrá intervenir en un procedimiento, cuando incurra en alguna de las causales señaladas en el artículo 51 de la *Ley de Procedimientos Administrativos*.
- xi. Conocimiento de situación o evento: el personal, debe informar o reportar a jefe(a) inmediato, colegas o instancia correspondiente, si tiene conocimiento

que otra persona tiene conflicto con alguna situación o evento que está por ocurrir o está ocurriendo.

d) Tratamiento y registro de eventos materializados:

- i. Si las jefaturas identifican un acto generador de conflicto de interés por parte del personal, deben informar al superior jerárquico exponiendo el detalle de lo ocurrido con una evaluación y análisis de la forma del tratamiento y/o acciones, según aplique.
- ii. Según la dificultad o el impacto generado por el conflicto de interés, el análisis se realizará con otras instancias internas competentes.
- iii. Las acciones serán ejecutadas considerando lo establecido en la [Ley de Ética Gubernamental](#), [Reglamento Interno de Trabajo](#) y otras normativas aplicables según corresponda.
- iv. Registro, control e información de conflicto de interés: cada gerente(a) o jefe(a) debe enviar oportunamente al expediente del (de la) empleado(a), un registro del evento de conflicto de interés ocurrido, el cual debe contener:
 - La identidad de las personas que han estado expuestas.
 - La unidad organizativa implicada en el conflicto de interés.
 - Fecha en la que se originó el conflicto.
 - Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
 - Documentos anexos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable.
 - Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable.
 - Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación.
 - Fecha de subsanación de conflictos de interés.
 - Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los(as) clientes(as), cuando esto fuere aplicable.
- v. El Área de Gestión y Desarrollo Humano se encargará de consolidar el registro institucional, debiendo reportar trimestralmente el cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflicto de interés a la unidad organizativa delegada por el responsable institucional del gobierno corporativo.

7. Confidencialidad, reserva y transparencia de la información

El personal y los(as) integrantes de los Órganos de Dirección en el ejercicio de sus funciones debe realizar lo siguiente:

- a) Guardar discreción y reserva sobre documentos, hechos e información privilegiada a los que tengan acceso y conocimiento, según su cargo y

clasificación de información sea pública, reservada o confidencial, para su uso y no para terceros(as).

- b) Velar y proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información que genera la institución.
- c) Salvaguardar y utilizar de forma responsable, segura y objetiva la información clasificada como confidencial y reservada, respetando el carácter de reservada de acuerdo con la [Ley de Acceso a la Información Pública](#) y su reglamento.
- d) Advertir, entre ellos(as) o a terceros(as), cuando por razón injustificada se revele información confidencial y/o reservada, sobre la naturaleza de confidencialidad y apegarse a los procedimientos establecidos por el Fondo para tales propósitos.

8. Otras conductas ante los(as) clientes(as), usuarios(as) y sociedad en general

- a) Actividades políticas
 - i. El personal debe actuar con profesionalismo, eficiencia y diligencia, respetando sus derechos y buscando soluciones que respondan a las necesidades colectivas.
 - ii. El personal tiene la responsabilidad de ejercer sus derechos políticos siempre y cuando no interfieran con el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades. Sus actividades políticas deben ser desempeñadas estrictamente con sus capacidades individuales o colectivas, fuera de los horarios de trabajo y sin utilizar activos, el nombre o logo del Fondo.
- b) La selección de personal se debe apegar a las políticas de reclutamiento, selección y contratación de personal establecidas y a los mecanismos regulados en la disposición [12](#) de este instructivo.

9. Manipulación de mercado

- a) El personal que promueve la venta de los inmuebles recuperados o activos extraordinarios solo debe ofrecer los precios establecidos y autorizados conforme al valúo correspondiente en las condiciones crediticias vigentes según la política, programas y normativa regulada.
- b) Cualquier diferencia de precio del activo, condición u otro será validada en el trámite de crédito o venta de contado. En el caso que se detecte alteración indebida para beneficio personal, de terceros o relacionados, será informada a la jefatura inmediata e instancia superior para tomar las acciones respectivas.
- c) El personal no debe ejecutar acciones que conlleve a manipular el mercado haciendo uso indebido de la información no pública, confidencial y/o privilegiada que conozcan en cualquier acto, incluyendo divulgación de rumores; ni tomar ventaja de los errores de la contraparte o de la información para obtener

beneficios para sí; ni consentir cualquier acto que deniegue las buenas prácticas financieras y bursátiles.

10. Gestión de delegaciones y segregación de funciones

- a) Las actividades o funciones que puedan comprometer el equilibrio y eficacia del control interno, y que puedan generar posibles eventos de riesgo, estas están separadas y distribuidas en diferentes cargos.
- b) Las autorizaciones, revisiones, adjudicaciones, el pago, entre otros son delegados y segregados conforme al *Instructivo de Firmas Institucionales*, acuerdos de delegación emitidos según la *Ley de Procedimientos Administrativos* y lo establecido en la normativa respectiva.
- c) El registro de transacciones será supervisado por la jefatura inmediata para asegurar que los controles sean pertinentes y cumplan con los criterios básicos y la normativa aplicable. Cualquier desviación debe corregirse sobre la marcha y retroalimentar al personal involucrado para evitar que vuelva a ocurrir.

11. Compromiso de la institución frente al lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo (LA/FT)

- a) El Fondo reafirma el compromiso ético en la gestión de riesgo de LA/FT de los Órganos de Dirección, Administración Superior, gerentes(as) y de todo el personal que labora para la institución, de aplicar una debida diligencia en las funciones que desempeñan, para prevenir en las operaciones que se realizan que no se lleven a cabo con fondos provenientes de actividades ilícitas (tráfico de drogas, estafa, tráfico ilegal de armas, tráfico de personas, secuestro, extorsión, actos de terrorismo, entre otros) que promuevan el lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- b) Es principio y responsabilidad del Fondo, mantener una alta moral en el desarrollo de sus negocios, basada en la actuación ética, honesta e íntegra de los Órganos de Dirección, Administración Superior, gerentes(as) y de todo el personal, lo cual pone en práctica con la aprobación y aplicación de las políticas enfocadas en la prevención del LA/FT, así como la aprobación de presupuesto para capacitación sobre el tema, la cual estará dirigida a todos los niveles y enfocada en promover una cultura y compromiso en el personal para prevenir este tipo de actividades y asumir la obligación y responsabilidad de proceder conforme lo establecen las leyes y disposiciones legales emitidas por el ente regulador y/o la institución.
- c) La responsabilidad del Fondo incluye el monitoreo y aplicación de los principios y políticas enfocadas en la detección temprana de eventos de LA/FT; establecidos en el *Instructivo para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al*

Terrorismo, mecanismos y señales de alerta que indiquen la posible realización de actividades de LA/FT.

- d) Para el Fondo es inaceptable la práctica de actividades relacionadas con el LA/FT.
- e) Los Órganos de Dirección, Administración Superior, gerentes(as) y todo el personal no deben divulgar con terceros(as), ajenos a la institución, información relacionada a investigaciones de casos considerados como operaciones irregulares o sospechosas, a excepción del (de la) Oficial de Cumplimiento que debe informar a los organismos respectivos según la normativa que le aplica.

12. Mecanismos de conocimiento de los(as) empleados(as)

Los mecanismos que fortalecen la política de conocimiento de los(as) empleados(as), son:

- a) En la selección y contratación:
 - i. Verificar en listas de cautela del (de los) candidatos(as) a contratar, que no tenga antecedentes delictivos de acuerdo con el [Instructivo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo](#).
 - ii. Solicitar la solvencia de antecedentes penales y de la Policía Nacional Civil.
 - iii. Solicitar documentos que permitan conocer y formar el perfil del (de la) empleado(a) contratado(a), como: nivel de estudios, referencias laborales, entre otros.
 - iv. Realizar pruebas psicométricas de evaluación de valores de los(as) candidatos(as).
- b) Para el personal activo.
 - i. Vigilar la conducta de empleados(as), que sea coherente el estilo de vida con el nivel de ingresos, y demás condiciones según lo establecido en el [Instructivo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo](#).
 - ii. Llevar el registro de conflicto de intereses conforme a lo regulado en la disposición 4 de este Instructivo.
 - iii. Evaluar la eficacia de los controles internos.
 - iv. Capacitar al personal en la prevención del fraude.
 - v. Realizar la declaración jurada de conocimiento al personal periódicamente en forma electrónica.
 - vi. Implementar línea directa de denuncia contra fraude en los medios electrónicos y establecer la metodología para su uso.
 - vii. Realizar auditorías focalizadas a solicitud de los(as) jefes(as) o coordinadores(as), sobre indicios o debilidades en su personal, según lo establecido en el artículo 30 de la [Ley de la Corte de Cuentas de la República](#).

13. Declaración de cero tolerancia ante el soborno, la corrupción y el fraude

El Fondo tiene el compromiso firme e ineludible en actuar de forma honesta y transparente, combatir la corrupción de manera frontal y sin escatimar recursos institucionales; “somos cero tolerancia ante cualquier tipo de fraude, soborno o corrupción”, lo cual quiere decir que todo indicio de fraude, soborno y/o corrupción será investigado a fondo y cualquier comportamiento indebido puede dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias para el personal según este instructivo, el artículo 55 literales b), c) y g) del *Reglamento Interno de Trabajo*, artículos 2, 3 literales f) y J), 6, 7, 42 y 44 de la *Ley de Ética Gubernamental*; artículo VI numeral 1 de la *Convención Interamericana contra la Corrupción*; artículo 5 *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción* y demás normativa aplicable. Al respecto, se reconoce y se establecen medidas para evitar que el personal acepte de terceras personas cualquier tipo de dádiva, ya sea pecuniaria o de otro tipo, entendiéndose tales conductas como lesivas a los principios rectores del servicio público en el manejo de sus recursos, basados en la eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez.

Por medio de este instrumento normativo, el *Reglamento Interno de Trabajo*, *Ley de Ética Gubernamental*, el *Instructivo para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo*, los *Procedimientos para Gestión de Ventas*, capacitaciones y campañas divulgativas, entre otros, se previene y combate el soborno, la corrupción y el fraude en la institución.

14. Canal de denuncias e inquietudes

La institución cuenta con los canales de denuncias y planteamiento de inquietudes con identificación del denunciante o anónimo siguientes:

- a) Los(as) clientes(as) y usuarios(as) pueden presentar sus quejas, reclamos, consultas o sugerencias con respecto a los servicios que presta la institución; las unidades organizativas dan el tratamiento de estas conforme lo establecido en los *Procedimientos para Atención y Servicio al Cliente*.
- b) Los clientes(as), proveedores(as) y ciudadanía en general pueden presentar las denuncias si están siendo sujeto de parte del personal de algún tipo fraude, soborno o corrupción; para lo cual se ha habilitado un mecanismo en el sitio web del Fondo; con las denuncias que se reciban, la Unidad de Auditoría Interna cuenta con procedimientos establecidos para su tratamiento.
- c) A nivel interno se cuenta con canales de denuncias para que el personal pueda notificar actos o asuntos sospechosos que generen preocupación sobre incumplimiento a la *Ley de Ética Gubernamental*, este instructivo y demás normativa interna, estos pueden ser informados por cualquier medio a la

Comisión de Ética Gubernamental, Área de Gestión y Desarrollo Humano, [Unidad de Auditoría Interna, Oficial de Cumplimiento Antisoborno](#) o la jefatura inmediata. Para el tratamiento o resolución de estos casos se ejecuta conforme al [Protocolo de atención de denuncias e inquietudes y Procedimientos de Auditoría Interna](#).

15. Divulgación o difusión

- a) El personal debe conocer los contenidos establecidos en este instrumento normativo, mediante la publicación oficial en el portal institucional y correo electrónico.
- b) La Comisión de Ética, a través de los medios electrónicos, divulga periódicamente boletines, anuncios y otros para sensibilizar al personal en la práctica de conductas éticas.
- c) La institución realiza anualmente campañas y eventos que promueven los principios y valores éticos.
- d) El Área de Gestión y Desarrollo Humano incluye en el plan de capacitación al personal, las jornadas sobre la aplicación de la [Ley de Ética Gubernamental](#), conductas éticas, reforzamiento y sensibilización de actualizaciones descritas en este instrumento normativo.
- e) Las finalidades de la difusión son:
 - i. Dar a conocer los principios de la ética pública que deben observar las personas sujetas a la aplicación de este instrumento normativo en el desempeño de sus atribuciones o responsabilidades, con compromiso y lealtad a los fines de la institución; así como con la sociedad, a la cual debe garantizarse el derecho fundamental a la buena administración.
 - ii. Prevenir, detectar y erradicar conductas que menoscaben el ejercicio de las competencias, atribuciones o actividades que corresponden a la institución y que afectan negativamente la ética pública.
 - iii. Fortalecer el respeto y la dignidad de cualquier otra persona que se relacione con la institución, independientemente de su edad, origen étnico o cualquier otra condición, como fundamento ético de sus derechos humanos.

16. Sanciones

El incumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente instructivo será sancionado de acuerdo con las regulaciones establecidas en el [Reglamento Interno de Trabajo, Código de Trabajo, Ley de Ética Gubernamental](#) y su reglamento; [Ley de Compras Públicas](#) y su reglamento, [Ley de Acceso a la Información Pública](#) y su reglamento, y otras regulaciones de la República que aplican al Fondo.

IV. MARCO REGULATORIO

1. Normativa interna

- a) Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específica del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- c) Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda.
- d) Instructivo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.
- b) Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- c) Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.
- d) Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- e) Ley de Compras Públicas.
- f) Ley de Acceso a la Información Pública.
- g) Ley de Procedimientos Administrativos.
- h) Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- i) [Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos.](#)
- j) Código de Trabajo.
- k) Reglamento de la Ley de Ética Gubernamental.
- l) Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.
- m) Norma ISO 9001: vigente.
- n) [Norma ISO 37001: vigente.](#)
- o) Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).
- p) Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08).
- q) Instructivo para la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

V. DIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
<p>Presidente y Director Ejecutivo.</p> <p>Fecha de vigencia: 31 de julio de 2012.</p>	1.	<p>Creación del Manual</p> <p>Analista: Roxana Villalobos.</p>
<p>Presidente y Director Ejecutivo.</p> <p>Fecha de vigencia: 01 de marzo de 2016.</p>	2.	<ul style="list-style-type: none"> • Recodificación del instrumento normativo. • Actualización de principios y valores. <p>Elaborado por: Roxana Villalobos.</p>
<p>Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).</p> <p>Fecha de vigencia: 15 de marzo de 2019.</p>	3.	<p>Ampliación sobre el conflicto de interés.</p> <p>Elaborado por: Clara Arce.</p>
<p>Junta Directiva, JD-156/2019, punto IX) de 05 de septiembre de 2019.</p> <p>Fecha de vigencia: 09 de septiembre de 2019.</p>	4.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar de tipo de instrumento de manual a Instructivo y la instancia de autorización por aplicación de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17). • Ampliación de conflicto de interés. <p>Elaborado por: Clara Arce.</p>
<p>Junta Directiva, JD-117/2020, punto V) de 23 de julio de 2020.</p> <p>Fecha de vigencia: 24 de julio de 2020.</p>	5.	<p>Incorporación de numerales 7 manipulación de mercado y 8 Gestión de delegaciones y segregación de funciones.</p> <p>Elaborado por: Elsy Benítez</p>
<p>Junta Directiva, JD-179/2020, punto VIII) de 29 de octubre de 2020.</p> <p>Fecha de vigencia: 29 de octubre de 2020.</p>	6.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de objetivo, definiciones, disposiciones numerales 3 y 4; y marco regulatorio o documentos de referencia. • Incorporación de numeral 9 Compromiso de la Institución frente al lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo (LA/FT). <p>Elaborado por: Roxana Villalobos</p>
<p>Junta Directiva, JD-075/2023, punto V) de 27 de abril de 2023.</p> <p>Fecha de vigencia: 27 de abril de 2023.</p>	7.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación generalidades, disposiciones numerales 3, 4, 5, 6, 7, 13 y 14 y marco regulatorio. • Incorporación de los numerales 10,11 y 12. <p>Elaborado por: Roxana Villalobos</p>
<p><u>Junta Directiva, JD-116/2024, punto IV) de 27 de junio de 2024.</u></p> <p><u>Fecha de vigencia: 01 de julio de 2024.</u></p>	8.	<p><u>Adecuaciones por lineamientos del Tribunal de Ética Gubernamental y el sistema de gestión antisoborno.</u></p> <p><u>Elaborado por: Elsy Benítez</u></p>