

CODIGO 729

INSTRUCTIVO DE CONDUCTA ÉTICA

Autorizado:	Junta Directiva, JD-075/2023, Punto V) de fecha 27 de abril de 2023
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: 27 de abril de 2023	Versión: 07
--	--	-----------------------

INDICE

	Página No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s)	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
II. RESPONSABILIDADES	4
1. De la Junta Directiva	4
2. De Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)/Gerente(a) General	4
3. De Gerentes(as) y Jefes(as)	5
4. De la Comisión de Ética	5
5. Del personal	5
III. DISPOSICIONES	5
1. Valores institucionales	6
2. Principios éticos del Fondo	7
3. Conductas éticas del Fondo	8
4. Conflicto de intereses	9
5. Confidencialidad, reserva y transparencia de la información	12
6. Otras conductas ante los(as) clientes(as), usuarios(as) y sociedad en general	12
7. Manipulación de mercado	13
8. Gestión de delegaciones y segregación de funciones	13
9. Compromiso de la Institución frente al lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo (LA/FT)	13
10. Mecanismos de conocimiento de los(as) empleados(as)	14
11. Declaración de cero tolerancia ante la corrupción y el fraude	15
12. Canal de denuncias	16
13. Divulgación	16
14. Sanciones	16
IV. MARCO REGULATORIO	17
V. MODIFICACIONES REALIZADAS	18

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

- a) Establecer las normas de comportamiento ético y profesional que debe cumplir el 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 y ciudadanía en general.
- b) Fomentar en el personal una actuación profesional, honesta, ética e inclusiva en el desempeño de sus funciones.
- c) Incentivar al personal a tomar sus decisiones basadas en principios éticos, legales, morales, transparencia e inclusión, tomando en cuenta el beneficio de la Institución sin anteponer, bajo ninguna excepción, un interés personal, ilícito o no ético.
- d) Prevenir los actos de corrupción y lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- e) Fortalecer la política de conocimiento del personal por medio de los mecanismos implementados.

2. Alcance

Este instrumento normativo es aplicable a todo el personal y los(as) integrantes de los Órganos de Dirección, quienes deben dar cumplimiento según les aplique en lo establecido en este instructivo, la normativa interna y externa considerada en el apartado “marco regulatorio” de este instrumento normativo.

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, política y objetivos de calidad.

e) **Instructivo de PLA/FT**

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

f) **LA/FT**

Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

g) **Órganos de Dirección**

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

II. RESPONSABILIDADES

1. De la Junta Directiva

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. De 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 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

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 a 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, 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

El compromiso social hacia la ciudadanía se concreta [en su filosofía institucional la cual se cumple por medio de sus](#) valores y principios.

1. 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:

a) 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:

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

b) 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:

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

c) Trabajo en equipo

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

Conducta observable:

- i. Respeto las ideas de los demás.
- ii. Confianza y credibilidad hacia los(as) compañeros(as).
- iii. Armonía y empatía con nuestros(as) clientes(as) y compañeros(as).
- iv. Cumplir y ayudar a cumplir con las responsabilidades asignadas.
- v. Trabajar con entusiasmo y alegría.
- vi. Buscamos el bienestar común.
- vii. Logramos entendimientos necesarios para el buen desempeño laboral.

d) Innovación

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

Conducta observable:

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

2. Principios éticos del Fondo

a) Solidaridad

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

b) Inclusión

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

c) Equidad

- i. 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.
- ii. 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.

3. 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 la 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 el 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) 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.
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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.

4. 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 empleado(a) debe excusarse y/o abstenerse de intervenir o emitir resolución.
- iv. Atención de trámites de 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 dádivas o montos monetarios: ningún(a) empleado(a) debe solicitar o aceptar de terceros(as) directamente o por interpósita persona honorarios, comisiones, obsequios, 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.
- 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 art. 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(a) empleado(a), un registro del evento de conflicto de interés ocurrido, el cual deberá 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 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.

5. 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 apearse a los procedimientos establecidos por el Fondo para tales propósitos.

6. 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 10 de este instructivo.

7. 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.

8. 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) En 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.

9. 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(a) Oficial de Cumplimiento que debe informar a los organismos respectivos según la normativa que le aplica.

10. 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 art. 30 de la *Ley de la Corte de Cuentas de la República*.

11. Declaración de cero tolerancia ante 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 o corrupción”, lo cual quiere decir que todo indicio de fraude 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 la corrupción y el fraude en la institución.

12. Canal de denuncias

La Institución cuenta con los canales de denuncias 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; 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 o la jefatura inmediata. Para el tratamiento o resolución de estos casos se ejecuta conforme al *Protocolo de atención de denuncias y Procedimientos de Auditoría Interna*.

13. Divulgación

- 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.

14. 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 Especifica 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) Código de Trabajo.
- j) Reglamento de la Ley de Ética Gubernamental.
- k) Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.
- l) Norma ISO 9001: vigente.
- m) Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).
- n) Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08)
- o) 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. MODIFICACIONES 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><u>Junta Directiva, JD-075/20230, punto V) de 27 de abril de 2023.</u></p> <p><u>Fecha de vigencia: 27 de abril de 2023.</u></p>	7.	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Ampliación generalidades, disposiciones numerales 3, 4, 5, 6, 7, 13 y 14 y marco regulatorio.</u> • <u>Incorporación de los numerales 10,11 y 12.</u> <p><u>Elaborado por: Roxana Villalobos</u></p>