



MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS
Y TRANSPORTES

GOBIERNO
DE COSTA RICA

CONSEJO DE
TRANSPORTE PÚBLICO



CÓDIGO DE ÉTICA

COMISIÓN INSTITUCIONAL DE ÉTICA Y VALORES
2024

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I. MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL	3
1.1. Misión.....	3
1.2. Visión	3
1.3. Política de calidad	3
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	4
2.1. Lo que es y no es la ética	4
2.2. La ética como herramienta para la toma de decisiones	6
2.3. La ética en las organizaciones	7
CAPÍTULO III. DECLARACIÓN DE VALORES COMPARTIDOS	9
CAPÍTULO IV. ACCIONES CONGRUENTES	11
4.1. Calidad	11
4.2. Integridad.....	11
4.3. Responsabilidad social.....	12
4.4. Vocación de servicio.....	12
4.5. Transparencia.....	12
4.6. Innovación	13
4.7. Respeto	13
CAPÍTULO V. COMPROMISOS PARA LA VIVENCIA DE LOS VALORES INSTITUCIONALES Y FOMENTO DE LA ÉTICA	14
5.1. A nivel individual.....	14
5.2. A nivel de las jefaturas y las direcciones	14
5.3. A nivel de todo el personal	14
CAPÍTULO VI. PAUTAS PARA LAS RELACIONES	15
6.1. Ciudadanía (personas usuarias del servicio transporte público)	15
6.2. Sector permisionario y concesionario.....	15
6.3. Empresas proveedoras de bienes y servicios	15
6.4. Personal interno	16
6.5. Otras instituciones públicas.....	16
6.6. Organizaciones no gubernamentales	16
6.7. Temas ambientales	16
CAPÍTULO VII. APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA EN EL QUEHACER INSTITUCIONAL	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
OFICIO DE APROBACIÓN	19

INTRODUCCIÓN

Este Código de Ética se ha actualizado teniendo con referencia el Manual para la Elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, dividiéndose en siete capítulos o apartados: marco filosófico institucional, fundamentación filosófica, declaración de valores compartidos, acciones congruentes, compromisos para la vivencia de los valores, pautas para las relaciones, aplicación en el quehacer institucional.

Respecto a los códigos de ética, León (2019) aclara su naturaleza:

Reiterando, no se incluyen sanciones, no porque no sean necesarias, sino porque estas se encuentran en otro tipo de normas: administrativas, disciplinarias o jurídicas, pero jamás éticas. Los manuales o códigos serán insumos para la formación del personal, para los procesos de reclutamiento, selección y hasta evaluación del personal, y hasta como parámetros para reconocer la excelencia en las funciones (p.27).

En el Manual para la elaboración de códigos de ética se recuerda que “No se hace de forma unilateral por una persona o unidad específica de la institución o externa” (Comisión Nacional de Rescate de Valores, 2021. p. 12).

Lo anterior determina que la elaboración del Código de Ética debe realizarse de forma participativa entre el personal de la institución. Para esta versión 2024 se tuvo la participación de un 46% del total del personal, con la siguiente distribución por grupos laborales: profesional 43%, calificado 18%, técnico 15%, jefatura 14% y operativo 10%.

CAPÍTULO I. MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL

A continuación, se presenta la Misión, Visión, y Política de calidad que deben orientar la acción institucional.

1.1. Misión

Somos la institución líder y rectora que planifica, diseña, optimiza, regula, fiscaliza y coordina los servicios de transporte público terrestre, garantizando la satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio, mediante un sistema ágil y eficiente de transporte público sostenible.

1.2. Visión

Ser la institución que garantice de manera sostenible la satisfacción de las necesidades de los usuarios en materia de transporte público remunerado de personas, intermodal terrestre.

1.3. Política de calidad

El Consejo de Transporte Público, en cumplimiento de su misión y dentro de su marco legal aplicable, nos comprometemos a:

- Planificar, diseñar y fiscalizar el sistema de transporte público, sectorizando e integrando, mediante su modernización permanente y sostenible, con el fin de optimizar tiempos de viaje, seguridad y comodidad del usuario.
- Fortalecer la confianza de los usuarios de los servicios del CTP mediante servicios ágiles y oportunos.
- Modernizar e implementar herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios y controles del transporte público que promuevan una verdadera alternativa de movilidad, bajo estándares de eficiencia y seguridad.
- Garantizar la objetividad, criterio técnico y transparencia en cada servicio prestado.
- Asegurar canales de comunicación permanentes con las partes interesadas y promover de mecanismos de coordinación interinstitucional.

- Mejorar continuamente el sistema de gestión a través de la participación, involucramiento, motivación y capacitación del personal hacia el logro de la excelencia del servicio que brindamos.
- Mantener un enfoque basado en indicadores de impacto a los concesionarios, permisionarios y usuarios de los servicios de transporte público.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

2.1. Lo que es y no es la ética

León (2019) haciendo referencia a Viquez (2012) define la ética como “la orientación racional de la conducta, una forma de vida, que supone la reflexión previa a la acción, teniendo presentes las consecuencias de las acciones, para uno mismo, una misma y para las demás personas” (p.16).

La ética entendida así, es un medio para la toma de decisiones y la valoración de sus implicaciones personales y sociales, de forma que regule nuestras acciones o comportamientos.

Las buenas decisiones y acciones generan un buen carácter en las personas: “Actuar éticamente implica no dejar al azar la conformación de nuestro carácter, sino construirlo conscientemente a partir de nuestras decisiones y acciones” (Poder Judicial, s.f., p. 15).

Cortina (2021) desarrolla esta idea de la siguiente forma

la primera tarea de la ética consiste en forjar el carácter, el carácter de los niños, el carácter de las personas, el carácter de los pueblos, el carácter de las organizaciones que la forja. El carácter es algo fundamental porque sabemos que los seres humanos nacemos con un temperamento, un temperamento que no hemos elegido, lo que se llama la lotería natural que nos ha tocado, pero después a lo largo de la vida vamos tomando decisiones que nos llevan a crear unas predisposiciones a actuar en un sentido u otro y esa predisposición puede ser la predisposición para actuar con prudencia, la predisposición a actuar con justicia o la predisposición a actuar con injusticia. Esas predisposiciones van formando lo que se llama el carácter de las personas que después nos ayudan a ir en ese sentido, con lo cual forjarse unas predisposiciones es fundamental para después tomar decisiones en la vida.

Contrario a lo anterior, lo que no es ética y que se confunde con esta, se describe de la siguiente manera

A la ética se la ha puesto en un continuo como la parte contraria a la corrupción, pero no es eso: la ética no es anticorrupción. Se le ha identificado con una serie de normas positivas que regulan la conducta de las personas, pero la ética tampoco es una especie de pseudoderecho o deontología. Se le ha visto también como una especie de estrategia de motivación que conduce a un estado transicional de euforia, que pronto acaba sin lograr cambios duraderos, pero la ética nunca se resume en un estado emotivo (León, 2019, p. 12).

De esta forma, se establece la diferenciación entre ética, anticorrupción, el derecho representado por leyes, reglamentos y las estrategias de motivación.

De manera conclusiva, León (2019) afirma:

Se puede ahora dejar en claro que no existen leyes (o cualquier otro cuerpo normativo) de ética, sobre todo si se busca imponer bajo la amenaza de sanciones, porque la ética está en la conducta asumida libremente por la persona, no en la letra de la ley (p. 17).

Entonces, no es mediante la formulación de leyes y normas, aunque sean necesarias, que se actuará acorde a la ética.

De lo anterior, se deriva que el fomento de la ética radica en el estar proporcionando recursos y oportunidades para reflexionar sobre los criterios y valores sobre los que se toman las decisiones. Al respecto León (2019) mencionando a García (2004) sobre la ética aplicada indica “tiene como objetivo la realización de los principios y valores morales dentro de contextos y situaciones concretas, de forma que oriente en el desarrollo de espacios de libertad y, por lo tanto, haga más responsables y razonables esos diferentes contextos, sus prácticas e instituciones” (p.12).

2.2. La ética como herramienta para la toma de decisiones

Para llevar a cabo la reflexión previa y preventiva que oriente la conducta y genere un buen carácter en cada persona, debe seguirse un patrón reflexivo que ayude a tomar las decisiones.

El siguiente modelo de Viquez (2008) citado por el Poder Judicial señala varias características que identifican los actos plenamente humanos. A continuación, se reseñan sus componentes de manera textual:

La primera que señalaremos es la **voluntad (“querer”)** que hace referencia al deseo de realizar un acto cualquiera. Luego está la **libertad (“poder”)** identificada como la capacidad de la persona de convertir esos deseos en realidad.

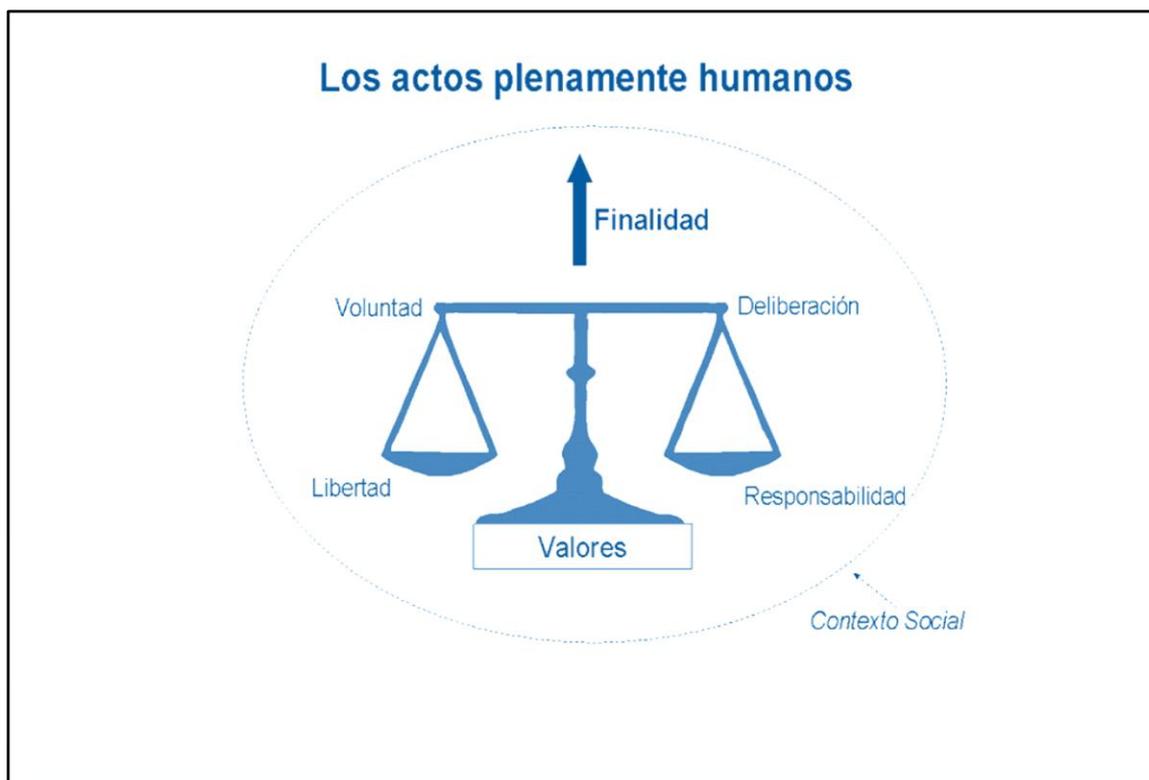
Estas dos primeras características son básicas, pero lo humano implica la existencia de otras dos que las modulen. Estas son la **deliberación (o la razón)** y la **responsabilidad**.

Por deliberación entendemos la facultad de **pensar antes de tomar una decisión** y, por ende, actuar en consecuencia. Con **responsabilidad** queremos decir que la persona debe hacerse cargo de las consecuencias de sus actos, por lo que está muy vinculada con la deliberación.

Hay otros factores de suma importancia a tomar en cuenta en este proceso, el primero es la **finalidad**, es decir ¿cuál es el proyecto de vida de la persona que está tomando decisiones?, lo que debe orientar todas sus decisiones para que dicho proyecto se cumpla o se mantenga. Es decir, la persona debería preguntarse: “Esta decisión que estoy tomando ¿es consecuente con mi proyecto de vida?”.

Otro es el **contexto social**, la persona no solo debe pensar en sí misma, sino en cómo sus decisiones afectan a las demás. Todo lo anterior presupone el último –no por eso menos importante- de los elementos que mencionaremos: los valores. Los valores son como herramientas que orientan nuestras decisiones (p.15)

La siguiente figura resumen lo anteriormente expuesto



Fuente: Poder Judicial (s.f), p.16

2.3. La ética en las organizaciones

La aplicación de la ética en las organizaciones tendría la siguiente caracterización:

correspondería a una organización excelente, plena, que cumple por completo con sus objetivos y metas. La ética aplicada de manera sistemática es capaz de generar las mejores prácticas y comportamientos en todos los involucrados en la vida de la organización. Esto sucede cuando los trabajadores se identifican con la empresa, se enriquecen con los valores que esta promueve, tratan de tener excelentes desempeños y vivir a plenitud. La eticidad organizacional resulta del esfuerzo de quienes la conforman por poseer elevados estándares éticos (Viquez, s.p, 2012)

Se observa que una ética aplicada a las organizaciones se relaciona al logro de metas y objetivos, a una labor con excelencia, al sentido de pertenencia del personal a la institución, a la identificación con los valores institucionales y a la influencia mutua persona-organización que ayude a fomentar una plenitud.

Además, en una organización no se pierde la integralidad de las personas:

En el contexto de las organizaciones, la persona es un ser integral, una unidad ética por naturaleza. Por lo tanto, no hay ningún área o ámbito de

acción de la persona, de la expresión de la humanidad, de la vida de hombres y mujeres que escape a su eticidad. Ello implica que no puede dejar de ser ético ni en la familia, ni en el club con sus amistades, ni en el mundo del trabajo (Poder Judicial de Costa Rica, 2011, p.31).

Por otra parte, una organización que promueve la ética debe buscar un bienestar general y considerar tres dimensiones de la persona de forma integral, las cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

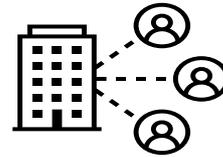
Plenitud humana
Enfocada al desarrollo y relaciones entre el personal



Plenitud ciudadana
Dirigida al aporte a la sociedad



Plenitud laboral
Orientada a la Misión y objetivos



Las personas tienen dignidad, tienen capacidad para razonar y ser autónomas. Merecen respeto, pero también deben respetar a las otras personas que tienen su misma condición de ser humano.

Se tiene ciudadanía por habitar en un país que le ofrece deberes y derechos. Se es corresponsable de lo que es la Patria. Se deben tener buenas prácticas y buenos comportamientos que construyan bienestar.

Debe estar orientada por principios y valores que promuevan el logro de las metas y objetivos. Además, debe buscarse que el personal sea excelente y pleno.

Elaboración propia, Comisión Institucional de Ética y Valores, CTP, 2024, considerando las fuentes del Poder Judicial.

Se pueden mencionar cinco aspectos para que se considere la ética dentro de la dinámica de las organizaciones.

-Ante la existencia de malas prácticas organizacionales, la ética aparece como una herramienta para generar confianza.

-La dimensión jurídica no es suficiente para regular las relaciones, los comportamientos reflexionados desde la ética pueden evitar conflictos.

-La ética puede contribuir con la recuperación de la imagen social y la credibilidad en las instituciones públicas.

-La necesidad de climas organizacionales basados en el diálogo y el acuerdo puede generar innovación.

Por último, un motivo centrado en la naturaleza de las organizaciones públicas, indica:

En el caso del Sector Público, al tratarse de una organización estatal, se produce una característica adicional a las antes apuntadas, por cuanto existe un aspecto ético-social adicional: las instituciones públicas, prestan una serie de servicios, no buscando el beneficio para sus propietarios o accionistas, sino el bienestar de la sociedad en general (Viquez, s.p, 2012).

CAPÍTULO III. DECLARACIÓN DE VALORES COMPARTIDOS

Respecto a los valores institucionales MIDEPLAN (2019) haciendo referencia de Pareja (2012) los definen como: “(...) el conjunto de normas y creencias consideradas deseables, que guían la gestión de la entidad; representan su orientación y cultura institucional”. Son reflejo de la identidad de la institución, constituyen la expresión de la cultura organizacional y se configuran como un referente fundamental para poder desarrollar la visión y la misión (p.18).

Los valores institucionales fueron definidos en el proceso de planificación estratégica para el período 2019-2024 donde participaron 30 personas funcionarias del CTP con representación de las diferentes áreas.

En el 2022 en un diagnóstico de clima ético realizado por la Comisión Institucional de Ética y Valores se ratificó con la participación del 74% del personal la aceptación de estos.

Con el proceso de actualización del Código de Ética del CTP llevado a cabo, se suprimió uno de los valores y se incluyó un nuevo valor.

-Calidad: Conjunto de propiedades o cualidades inherentes a una cosa que le dan valor sobre las demás. Se gestiona a través de una acción individual y colectiva a lo largo de una cadena de actividades, procesos e interrelaciones sincronizados y alineados con el esfuerzo, la voluntad y aspiración a mejorar permanentemente para que el resultado final sea un servicio de calidad que debe ser medible por la satisfacción de las personas usuarias.

- Integridad: La actuación de la persona funcionaria y la institución como un todo debe ser completa, cabal, honrada, correcta en todo momento, en cualquier circunstancia. El discurso debe ser coherente con el actuar como demostración de esa integridad.

- **Responsabilidad Social:** Visión que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión de la institución.
- **Vocación de Servicio:** Tener disposición, poner empeño y ser útil para perseguir efectivamente el bien de las personas con quienes se relaciona como producto de su trabajo. Adicionalmente, se observa cuando se presta una excelente atención y trato, mostrando empatía, calidez humana, interés y comprensión.
- **Transparencia:** Voluntad de presentar la actuación institucional de su personal de manera abierta al examen público en apego a la ética, la técnica y la legalidad, mostrando claridad en las acciones y las decisiones realizadas. La información ofrecida debe ser veraz, precisa, concisa, relevante, oportuna y de fácil comprensión; garantizando el acceso a la libre información.
- **Innovación:** Significa introducir novedades antes de una situación futura, en lugar de solamente reaccionar. En el caso del transporte público y el CTP, no sólo se deben introducir novedades, sino que estas novedades deben ir en mejora de la calidad del servicio que reciben los usuarios.
- **Respeto:** Es la consideración y aceptación que se hace de las personas por tratarse de seres en condiciones de igualdad. El respeto debe guardarse hacia las ideas, criterios, apariencia, género, origen, creencias religiosas y preferencias sexuales de cada persona.

Los valores no son un listado de aspiraciones sin sentido, que está desvinculados de la Misión y Visión institucional.

Toda persona trabajadora debe conocer la misión y visión de la organización en la cual trabaja para poder comprometerse con ellas, no con sus normas escritas sino con su quehacer en la sociedad. Caso contrario sería el de un vegetariano trabajando en una carnicería; podrá cumplir con todos los reglamentos internos, pero jamás se sentirá comprometido éticamente con su labor sustantiva. Los valores surgen entonces como herramientas que permiten pasar de la misión a la visión (León, 2019, p.19).

Conforme se avanza en la vivencia de los valores, cada vez la brecha entre la Misión y Visión va disminuyendo lo que a su vez contribuye al desarrollo de las distintas plenitudes mencionadas.

CAPÍTULO IV. ACCIONES CONGRUENTES

A continuación, se sugieren expresiones de comportamientos relacionados con los valores institucionales establecidos, esto, con la finalidad de que las personas funcionarias se puedan identificar en su quehacer diario con estas prácticas.

Al proponer estos comportamientos asociados a los valores institucionales, derivan diferentes áreas o categorías de acción

4.1. Calidad

Realizar las labores desde las más sencillas hasta las más complejas de forma eficiente, veraz, correcta y oportuna.

Sentir que la labor se realiza dando el máximo esfuerzo, provocando satisfacción en las personas usuarias internas, externas y en el mismo personal de la institución, con base en una experiencia laboral que mejora día a día.

Ejecutar las labores con apego a los procesos y procedimientos vigentes, revisando periódicamente los mismos para una búsqueda de la simplificación de los trámites en procura de una mayor eficiencia y eficacia.

Enfocarse en las necesidades y expectativas de las personas usuarias internas y externas, buscando dar una respuesta oportuna, clara, ágil como expresiones de un servicio de calidad.

Buscar y aprovechar las alternativas de capacitación para la actualización de las habilidades técnicas y sociales para una mejor prestación de los servicios.

Preocuparse por disponer de medios o herramientas con validez que produzcan conocimiento y realimenten o informen sobre la labor que se presta a las personas usuarias.

4.2. Integridad

Demostrar respeto, un trato igualitario hacia todas las personas, compromiso y honestidad en la labor que se realiza cumpliendo a cabalidad la legislación, la normativa y los procedimientos vigentes.

Tener congruencia entre lo que se dice y se hace en público y en privado, tomando decisiones acertadas, teniendo presente que cada integrante del personal es la imagen de la institución.

Consultar cuando exista desconocimiento respecto de algún tema, reconociendo los errores que se puedan cometer para corregirlos e informar a quien corresponda cuando se perciban acciones que se consideren incorrectas.

Valorar los posibles riesgos y errores que puedan afectar las metas y el servicio que se presta para aplicar las medidas correctivas

4.3. Responsabilidad social

Usar los recursos como agua, electricidad y materiales de manera razonable y óptima de forma que se generen ahorros que favorezcan el ambiente.

Participar de acciones que contribuyan con el ambiente como el reciclaje y la reducción de desechos.

Contribuir con acciones de proyección institucional hacia las comunidades donde se tiene ubicación física.

Recomendar en los pliegos de condiciones para las contrataciones de bienes y servicios criterios sustentables para la promoción de prácticas sostenibles que protejan el ambiente.

Comprometerse con la generación de un sano, participativo y productivo clima laboral que permita trascender y llevar a cabo la misión institucional.

En el ejercicio de las funciones respetar los derechos de las personas, teniendo presente que el servicio de transporte público es requerido por la mayoría de la población que probablemente proceda de los sectores sociales con menores ventajas o condiciones de calidad de vida.

4.4. Vocación de servicio

Demostrar buena actitud, un trato cortés y respetuoso hacia el personal interno y las personas usuarias externas.

Tener empatía tratando a las personas de la misma forma que gustaría recibir la atención.

La atención debe realizarse de forma esforzada aplicando todos los conocimientos disponibles, tratando de ir más allá de lo requerido, sea de forma presencial, telefónica o virtual.

Prestar especial atención a las personas con condiciones diversas como la población con discapacidad.

Realizar un trabajo interdepartamental colaborativo compartiendo la información y las gestiones necesarias para responder de manera efectiva al quehacer institucional.

Obtener la información necesaria para comprender todos los procesos de la institución y dar orientación a cualquier consulta que se presente.

4.5. Transparencia

Manifestarse de forma clara sin provocar dudas en las personas usuarias y sin temor a ningún tipo de represalias o acción vengativa.

Actuar de manera que genere confianza y credibilidad de que se está haciendo lo correcto ante las personas usuarias internas y externas.

Mantener actualizada la información de interés público de todos los niveles de la institución en los medios oficiales.

Mostrar las funciones que desempeñan los departamentos y su personal destacando el impacto que se provoca en el servicio que presta.

Rendir informes apegados a la verdad, fundamentados en evidencias e información suficiente, que sean de acceso y al examen o evaluación público.

Mantener información veraz y organizada de las labores y la gestión institucional que permitan dar respuestas a las consultas internas y externas.

4.6. Innovación

Tener visión del futuro, sugiriendo ideas, nuevos análisis, métodos de trabajo y propuestas que mejoren la labor institucional y, por lo tanto, la modernización del transporte público.

Comprometerse con el desarrollo y uso de la tecnología desde las posibilidades de cada cual, a través de herramientas informáticas, aplicaciones, automatizaciones, y plataformas digitales que modernicen la institución y el transporte público.

Demostrar anuencia a la mejora continua y adaptación ante los cambios que procuren el bienestar de las personas usuarias.

Aprovechar las oportunidades que se presenten en el entorno, transformando ideas en acciones y teniendo propuestas alternativas en las labores asignadas para anticipar inconvenientes.

4.7. Respeto

Respetar y apreciar la condición de cada persona como seres únicos y con características particulares.

Respetar la apariencia, el género, las creencias, preferencias sexuales, religiosas y origen de cada persona.

Comunicarse de manera asertiva hacia todas las personas, con el vocabulario, gestos e intensidad emocional adecuados.

Tener el respeto como base de las adecuadas relaciones interpersonales y la buena convivencia fomentando el compañerismo como un medio del logro de las metas institucionales.

Respetar y valorar las opiniones, criterios y aportes de cada persona que colabora en la institución.

CAPÍTULO V. COMPROMISOS PARA LA VIVENCIA DE LOS VALORES INSTITUCIONALES Y FOMENTO DE LA ÉTICA

Seguidamente se establecen compromisos del CTP para vivenciar los valores institucionales y fomentar la ética, lo cual incide directamente en la manera en que se trabaja y se prestan los servicios.

5.1. A nivel individual

Esforzarse y enfocarse de forma permanente por realizar las labores asignadas de la mejor manera, acrecentando el compromiso y la responsabilidad.

Alinear u orientar las acciones y decisiones con los valores institucionales y los procesos establecidos.

Contribuir con un ambiente laboral donde se vivencien los valores institucionales.

Respetar el principio de legalidad, el deber de probidad y los mecanismos de control interno.

Conocer y compartir el significado de los valores institucionales y el bienestar general que estos derivan o generan.

5.2. A nivel de las jefaturas y las direcciones

Mostrar interés y compromiso en el fomento de los valores institucionales, siendo ejemplo y aplicándolos en su gestión.

Demostrar integridad, transparencia, valorando y tratando a las personas colaboradoras por igual y evaluando su labor de forma objetiva y justa.

Destinar tiempo para la reflexión respecto a la importancia en la aplicación de los valores institucionales.

Practicar la colaboración entre las distintas jefaturas y en particular compartiendo la información requerida para un funcionamiento eficaz.

Conocer e involucrarse en los distintos procesos y actividades de sus departamentos.

Velar porque los comportamientos de su personal a cargo sean respetuosos de los valores institucionales.

Estimular el trabajo en equipo, el respeto, la sana comunicación y el adecuado clima laboral.

Realizar reuniones periódicas que permitan el acompañamiento de las tareas, la valoración del cumplimiento de las metas y el reconocimiento de la labor realizada cuando corresponda.

5.3. A nivel de todo el personal

Analizar la importancia y lo que significa cada uno de los valores institucionales para actuar conforme a estos.

Enfocar la labor en las necesidades de las personas usuarias, el sector concesionario y permisionario para una adecuada toma de decisiones.

Ser agentes de cambio, participando en la dinámica institucional, sugiriendo iniciativas y participando en comisiones o comités que procuren el mejoramiento de la institución.

Valorar el trabajo que se tiene, mostrando satisfacción por la labor que se realiza en la prestación de un servicio de calidad en beneficio de la ciudadanía.

Trabajar de forma colaborativa entre los departamentos y áreas de la institución teniendo clara la misión y el interés público.

CAPÍTULO VI. PAUTAS PARA LAS RELACIONES

Las siguientes son orientaciones básicas para guiar el comportamiento del CTP y de las personas funcionarias, en cuanto a las relaciones con los distintos grupos, instituciones o sectores de la ciudadanía con los cuales se relaciona en su quehacer diario.

6.1. Ciudadanía (personas usuarias del servicio transporte público)

Relacionarse de forma respetuosa con una actitud empática, tolerante y de servicio, sea de forma presencial, telefónica o escrita en atención de lo que se requiere.

Tener claridad que la ciudadanía es la razón de ser de la institución estableciendo canales recíprocos de comunicación y participación.

Dar respuestas claras y efectivas, en plazos razonables con una información transparente.

6.2. Sector permisionario y concesionario

Prestar un servicio de atención sea de manera presencial, telefónica o escrita con un buen trato, respetuoso, cortés, igualitario, empático y comprensivo.

Tener presente que las personas concesionarias y permisionarias son aquellas que han obtenido autorización legal para operar servicios de transporte público y son el soporte financiero de la institución y dan origen a su misión.

Mantener a las personas concesionarias y permisionarias informadas de sus obligaciones legales y contractuales, así como darles explicaciones o aclaraciones respecto a los plazos y trámites necesarios para que tengan una mejor comprensión de estos.

6.3. Empresas proveedoras de bienes y servicios

Aplicar cabalmente la técnica y la legislación que regula la materia de contratación pública.

Las relaciones deben ser respetuosas, cordiales, transparentes, pero exigentes para que se cumpla el interés público.

Las relaciones deben orientarse por el profesionalismo evitando crear favoritismos o relaciones de amiguismo procurando la calidad de los bienes y servicios contratados.

6.4. Personal interno

El trato debe ser inclusivo, respetuoso, empático y cordial demostrando compañerismo.

Debe existir la exigencia y transparencia que demanda la responsabilidad de prestar un servicio público.

6.5. Otras instituciones públicas

Coordinar y colaborar en las acciones interinstitucionales necesarias que permitan cumplir con el interés público y la gestión del transporte público.

Comunicarse de manera clara, ágil y transparente en tiempo y forma.

Relacionarse con profesionalismo, respeto y cortesía.

Establecer de parte de quienes dirigen la institución convenios o acuerdos que faciliten la gestión con otras instituciones en beneficio de las personas usuarias de los servicios.

6.6. Organizaciones no gubernamentales

Establecer convenios, alianzas, relaciones de negociación y cooperación en el marco de las leyes y la normativa vigentes que permitan el desarrollo mutuo y del transporte público.

Las relaciones deben ser serias, de mutua escucha, responsables, cordiales, diligentes y transparentes.

Debe prevalecer el compromiso por la labor que se realiza mediante el trabajo colaborativo, la comunicación efectiva y la información abierta.

6.7. Temas ambientales

Tomar conciencia sobre la necesidad de usar racionalmente el combustible, la electricidad, el agua, los materiales como el papel, promoviendo el ahorro de manera que sea medible.

Fortalecer una gestión digitalizada en la institución, la realización de campañas, prácticas de reciclaje de materiales y de manejo adecuado de los residuos.

Aprovechar las distintas instituciones públicas que promueven prácticas ambientales sostenibles para coordinar acciones que impacten la gestión institucional y aquellas intervenciones relacionadas con el transporte público que pueden ser reguladas.

Promocionar el teletrabajo como una modalidad que impacta positivamente el ahorro de los recursos y la movilidad del transporte.

CAPÍTULO VII. APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA EN EL QUEHACER INSTITUCIONAL

Respecto a la utilidad del Código de Ética, la Comisión Nacional de Rescate de Valores CNRV (2021) establece sus diferentes usos que se citan a continuación.

Guía para la toma de decisiones y acciones. Le corresponde su observancia a todo el personal institucional de conformidad con sus funciones y responsabilidades.

Instrumento para la inducción del personal de la institución, el que se incorpore de forma permanente o interina, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en valores.

Insumo para la elaboración de perfiles del personal.

Herramienta para la formación permanente y la educación moral del personal.

Orientación para la definición de indicadores para el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño.

Insumo para la divulgación y promoción permanente de la ética y los valores compartidos institucionales.

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

El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Código será la Comisión Institucional de Ética y Valores mediante su programa ordinario de trabajo (p10).

La finalidad de un código de ética se puede resumir de la siguiente manera: “Está dirigido a definir, poner en común, potenciar los principios y valores éticos, y las prácticas correctas dirigidas a orientar la conducta, formar el carácter de la organización para alcanzar la plenitud y la excelencia” (Viquez, 2009).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Comisión Nacional de Rescate de Valores. (2021). Manual para la elaboración de códigos de ética y conducta en el sector público costarricense.

https://cnrvcr.files.wordpress.com/2021/03/manual_para_codigos_de_etica_y_conducta.pdf

Aprendemos juntos. (29 de enero 2021). Adela Cortina: Ética. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=D5oxYYOPaCY>

León, R. (2019) Gestión ética en la administración pública. En Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD, Integridad y ética en la administración pública. (pp. 11-40). <https://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Integridad%20y%20Etica2.pdf>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2019). Metodología para el diseño de estrategia institucional enfocada en la creación de valor público.

<https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/RCL84RIASnG5k7Xv02eIFQ>

Poder Judicial. Escuela Judicial Lic. Édgar Cervantes Villalta. Unidad didáctica complementaria. Implicaciones éticas de la función judicial [https://eticayvalores.poder-](https://eticayvalores.poder-judicial.go.cr/images/Documentos/implicacioneseticas.pdf)

[judicial.go.cr/images/Documentos/implicacioneseticas.pdf](https://eticayvalores.poder-judicial.go.cr/images/Documentos/implicacioneseticas.pdf)

Poder Judicial de Costa Rica (2011) Política axiológica (2011-2026)

[https://eticayvalores.poder-](https://eticayvalores.poder-judicial.go.cr/images/Documentos/politica_axiologica.pdf)
[judicial.go.cr/images/Documentos/politica_axiologica.pdf](https://eticayvalores.poder-judicial.go.cr/images/Documentos/politica_axiologica.pdf)

Viquez, D. (2009). Apuntes Curso: *Ética, Trabajo y Profesiones: vinculando conceptos*

Viquez, D. (2012). Cuaderno del Curso: *Ética, fundamentos y aplicaciones*. Convenio CNRV-UNED

OFICIO DE APROBACIÓN



MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS
Y TRANSPORTES

GOBIERNO
DE COSTA RICA

CONSEJO DE
TRANSPORTE PÚBLICO



San José, de 20 septiembre del 2024

CTP-DE-OF-1341-2024

Favor al contestar, refiérase a este número.

Licenciado

Julio Suarez Castro

Coordinador, Comisión Ética y Valores

Consejo de Transporte Público

Asunto: Código de Ética

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo. En atención al oficio CTP- CIEV-OF-0010-2024 de fecha 9 de setiembre del 2024, respecto a las recomendaciones emanadas del informe AI-I-17-0004 (2023), denominado **"ESTUDIO SOBRE LAS GESTIONES REALIZADAS A NIVEL INSTITUCIONAL SOBRE LA ÉTICA APLICADA EN EL CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO"**, concretamente con **la recomendación de proceder actualizar el Código de Ética Institucional**, una vez analizada la propuesta elaborada por la CIEV, se procede en este mismo acto a otorgar el visto bueno para proceder su comunicación.

Por lo anterior haga extenso mi agradecimiento por tan valioso trabajo a la Comisión de Ética y Valores, y se continúe con la finalidad de que pueda ser anunciado en el marco de la Semana de Ética y Valores en el mes de octubre 2024.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por
FREDDY CARVAJAL ABARCA (FIRMA)

20/09/2024 12:10 PM

Ing. Freddy Carvajal Abarca
Director Ejecutivo
Consejo de Transporte Publico

