



**Tribunal
Administrativo
de Transporte**

MANUAL DE ETICA Y CONDUCTA DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE TRANSPORTE

Aprobado en:

Sesión Administrativa Extraordinaria N°12-2021 de las siete
horas treinta minutos del 16 de julio de 2021

COMISIÓN DE ÉTICA Y VALORES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE TRANSPORTE

Contenido

Presentación	2
Introducción	3
I. Fundamentación filosófica.....	5
Ética	5
Principios	5
Valores	6
Virtudes	7
Gestión ética	8
II. Declaración de los Valores compartidos	9
1. Definiciones de los valores institucionales.....	9
Compañerismo	9
Compromiso.....	10
Buen trato y atención en el servicio	10
Construcción del bien común	11
III. Acciones congruentes	12
Compañerismo	12
Compromiso.....	13
Buen trato y atención en el servicio.....	13
Construcción del bien común	14
IV. Compromisos éticos	15
4.1. Compromisos de las personas funcionarias del Tribunal Administrativo de Transporte	15
4.2.1 Compromisos de la Jerarquía del Tribunal Administrativo de Transporte	20
4.2.2 Compromisos de las Jefaturas del Tribunal Administrativo de Transporte	21
4.3 Compromisos del Tribunal Administrativo de Transporte	22
4.3.4 Compromisos para con las Personas Usuarias	23
V. Pautas éticas.....	25
5.1 Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado ...	25
5.2 Pautas éticas para las relaciones con aliados estratégicos u otros grupos	25
5.3 Pautas éticas para las relaciones con la ciudadanía.....	26
5.4. Pautas Éticas relacionadas con el medio ambiente	26
VI. Aplicación en el que hacer institucional	27
Bibliografía	28

Presentación

El Tribunal Administrativo de Transporte presenta su Manual de Ética y Conducta, con la finalidad de establecer una cultura ética acorde a la observancia de elevados principios que son fundamentales en un órgano con la naturaleza jurídica del Tribunal.

El presente Manual proporciona un camino hacia el comportamiento ético en todos los involucrados en la vida de la institución orientado a alcanzar la excelencia y las mejores prácticas para el cumplimiento de los objetivos del Tribunal.

El conjunto de valores compartidos, de compromisos y pautas éticas que contiene el presente manual deberán reflejarse en el desempeño institucional por lo corresponde a todo el personal del Tribunal interiorizarlos y ponerlos en práctica.

Introducción

Los seres humanos para lograr una convivencia armoniosa en sociedad, desde sus inicios fueron creando sus sistemas axiológicos que les permitieran lograr estructurar una serie de principios y guías morales que facilitarían la coexistencia del grupo y permitiera tener claridad del comportamiento que la colectividad social consideraba como bueno o perjudicial.

Con la evolución de los grupos sociales, se desarrolla el concepto de ética, como una manera de facilitar la convivencia humana, pero que nace desde la introspección de valores y principios que los individuos adoptan como suyos por convicción, al entender la importancia que tienen para una convivencia armoniosa y en paz.

La Ética no se puede visualizar entonces de la misma manera que un sistema jurídico, que está constituido por una serie de normas impositivas que se adoptan para mejorar la convivencia de las personas, pero que son impuestas por el Estado a los individuos de forma coercitiva, viéndose obligados a cumplir lo estipulado, pues de lo contrario se harían acreedores a una sanción. La ética, por el contrario, lo que busca es impregnarse en la psiquis de las personas, de tal suerte, que estas adopten sus conceptos no por una obligación, sino por la convicción misma de lo que es bueno o no para su diario vivir con los demás.

El presente Manual de Ética y Conducta del Tribunal Administrativo de Transporte, constituye el marco orientador del quehacer de todos los colaboradores de la organización, desde la perspectiva de los principios y valores éticos compartidos, para el desarrollo de sus relaciones entre sí, en su interacción en el servicio con los usuarios, proveedores, el medio ambiente y con otras instituciones.

Debido a su naturaleza, este manual de ética no está estructurado como se construyen los reglamentos o normativas de índole jurídico sancionatorio, pues como se indicó líneas arriba, su razón de ser no es buscar su cumplimiento por una cuestión de

obligación, sino que, mediante el desarrollo de etapas en las que se vaya implementando la educación y la prevención, se motive la reflexión personal y de grupo, para lograr llevar a un estado de pensamiento tal en el que las personas adopten estos valores y principios como medio de vida.

El presente Manual de Ética y Conducta Institucional fue elaborado con la participación de todas las personas funcionarias de la organización, y la dirección de la Comisión de Ética y Valores del Tribunal, quien llevo a cabo toda la logística para ir desarrollando cada una de las partes que conforman el manual y siguiendo los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV).

Es el producto de los valores determinados mediante el Diagnóstico de Oportunidad de Ética de 2020, que se realizó en dos fases. La primera fase contempló el análisis de documentos institucionales, el marco legal, estructura orgánica y funcional; y la segunda fase consistió en la aplicación de un Cuestionario de Opinión y Percepción aplicado a la totalidad del personal del TAT durante el mes de noviembre de 2020 que permitió la identificación de los valores; concluyendo con la realización de talleres en diciembre de 2020, en los cuales se construyeron las definiciones de los valores propias y las conductas esperadas para la vivencia de cada valor.

Es por ello que se puede afirmar que el presente instrumento fue desarrollado con la participación de todas y cada una de las personas funcionarias y como resultado de un proceso de análisis y reflexión Institucional, que orienta el desempeño y el comportamiento que deben prevalecer en el Tribunal Administrativo de Transporte.

I. Fundamentación filosófica

Este apartado constituiría una especie de “marco teórico” del Manual de Ética y Conducta del TAT, en él se compilan los principales conceptos que las personas destinatarias deben conocer para interpretar adecuadamente el documento. Si bien es de naturaleza técnica, debe escribirse de tal forma que sea comprensible para cualquier persona que trabaje en la institución.

Ética

La palabra "ética" procede etimológicamente del vocablo griego "êthos", que significa "carácter", así la ética se relaciona con la formación del carácter, y es mediante la repetición de actos sustentados en principios racionales que nos hace personas justas y felices.

Tal y como expresa Martínez, E., la ética viene a ser un conjunto de orientaciones para el comportamiento humano que podemos y debemos poner en práctica para forjarnos un buen carácter y así llevar una vida plena, tanto en lo personal como en relación con los demás y con la naturaleza.¹

Podemos entender entonces la ética como la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de fines determinados que evidentemente no pueden atender contra nuestra condición de seres sociales, de ahí que en nuestro convivir diario con los demás, debemos tener presente que el límite de nuestro bienestar es el bienestar de los otros que comparten nuestra vida diaria.²

Principios

¹ Martínez Navarro, E. Ética profesional de los profesores. Bilbao: Desclée De Brouwer. (2010: 24).

² Diego Víquez Lizano. Algunas reflexiones sobre ética y empresa. En: Ética y Empresa http://www.uccaep.or.cr/etica_y_empresa.html 27-10-2007.

Los principios son declaraciones del ser humano con carácter de universalidad y permanencia en el tiempo, que orientan la convivencia y las relaciones humanas en todos sus ámbitos.

Los mismos, brindan soporte y fundamento a la misión, la visión, y objetivos estratégicos del Tribunal Administrativo de Transporte, y se manifiestan en la cultura y en la forma de ser, pensar y conducirnos, marcando la pauta en la elección y la práctica de los valores.

Valores

Es la aplicación de las ideas fundamentales o principios que reflejan la práctica de una acción humana directamente en nuestra vida³.

Son convicciones profundas y orientaciones vitales de los seres humanos que determinan su manera de ser y guían su conducta, consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la convicción de que posibilitan el bienestar personal y social.

Los mismos, brindan soporte y fundamento a la misión, la visión, y objetivos estratégicos del Tribunal Administrativo de Transporte, y se manifiestan en la cultura y en la forma de ser, pensar y conducirnos.

La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia el futuro porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes en procura de la realización de los objetivos de la Institución.

³ Rafael León Hernández. Gestión Ética para organizaciones públicas y privadas. Editorial UNED. San José Costa Rica, 2014.

Valores compartidos

Son los valores seleccionados, consensuados y definidos participativamente por el personal del Tribunal Administrativo de Transporte, mediante el cuestionario Diagnóstico de Percepción y Talleres desarrollados para la validación de los mismos.

Virtudes

Son valores que una persona se ha apropiado y practica constantemente por lo que son parte de su carácter.

Con la identificación y promoción de los valores compartidos en una organización, se busca que las personas desarrollen virtudes a partir de ellos. Es decir, se busca que esos valores sean parte de su vida y de su forma de relacionarse con los demás.

La ética engloba a los valores, de ahí la importancia que el Tribunal Administrativo de Transporte da al fortalecimiento y desarrollo de la ética en sus funcionarios y funcionarias, de tal suerte que, sean las virtudes y los principios, los que rijan su quehacer laboral.

Manual o Código de Ética y Conducta

Es el documento formal donde se expresan los valores de la organización y los compromisos adquiridos que deben guiar la actividad de las personas de la organización. Debe ser una reflexión conjunta, no impuesta, de la organización, lo cual implica un proceso participativo y dialogado de toma de conciencia de responsabilidades de los miembros de la misma⁴.

⁴ <https://www.etnor.org/aplicando-la-etica/>

Gestión ética

“Es una estrategia global de dirección. La gestión ética en las instituciones refiere a la ética y los valores compartidos” (León Hernández: 2014, 23). Específicamente, a la forma en como las personas se posicionan frente al trabajo, y la visualización de su trabajo como un ámbito de realización personal y de colaboración con la sociedad en la cual se encuentran inmersas.

La gestión ética permea a todo el personal de la Institución, sin importar el nivel jerárquico o el puesto que ocupe; orienta la consolidación de la misión y la visión, el ajuste de planes estratégicos y la estructura organizacional hacia el logro de objetivos, y asumir las responsabilidades frente al interés público.

La ética es un elemento fundamental de la condición humana, de una forma de vida que supone la reflexión previa sobre las consecuencias de los actos, para la persona misma, incidiendo en la toma de decisiones racionales y en la formación del carácter ético.

Bajo esta premisa, la gestión ética es preventiva (previa a la acción) y busca el fortalecimiento de las prácticas éticas de las personas en el ejercicio de sus funciones. La gestión ética parte de la realidad organizacional y respeta que las diferencias, producto de las concepciones filosóficas y religiosas, no interfieran con la vivencia de los valores compartidos por las personas funcionarias, los cuales deben orientar el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

II. Declaración de los Valores compartidos

Los Valores que el Tribunal Administrativo de Transporte declara para guiar su accionar, las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones del personal y para el logro de los objetivos estratégicos son: Buen Trato y Atención en el Servicio, Compromiso, Compañerismo y Construcción del Bien Común.

1. Definiciones de los valores institucionales

En este apartado se presentará la definición construida por las personas funcionarias del Tribunal, seguida de una definición etimológica para dar mayor claridad al concepto. Incluso cuando el valor no posea una definición etimológica, se utilizará otro concepto aclaratorio para ayudar a las consultas o posteriores aclaraciones.

En el último párrafo del apartado de cada definición, se enlistarán los valores que las personas funcionarias en la actividad de noviembre de 2020 identificaron como valores cuya vivencia coadyuvan a cumplir el valor primario.

Compañerismo

Es la conducta que todo servidor o servidora del Tribunal debe expresar en su trabajo cotidiano, para la consecución de la armonía y la colaboración hacia el logro del bien común.

Esta conducta o relación de colaboración y solidaridad, se da entre las personas de un grupo, a partir de la comprensión, del respaldo, el trato honesto, digno y de la identificación que la convivencia cotidiana les genera.

Los valores que el personal del Tribunal determinó que contribuyen a la vivencia del valor Compañerismo son: Confianza, Comunicación, Colaboración y Diálogo.

Compromiso

Es la actitud de los funcionarios del Tribunal para realizar sus labores con vocación y excelencia, que trasciende a las obligaciones legales y reglamentarias y que se conjuga en el deseo personal de cada servidor y servidora, en dar lo mejor de sí a los usuarios y compañeros, cumpliendo de manera óptima las metas y objetivos de la organización.

El compromiso desde un sentido etimológico es la palabra que reúne tres términos latinos: “cum”: (con), juntos; “pro”: a favor; “mittere”: enviar, misión. - “Juntos a favor de una misión.”- Y como sustantivo derivado del verbo compromissum, “cum”- (con), juntos; “promissum” prometerse. - “Prometerse con el otro”. – Implica sacar adelante una misión juntos.

Es unir lo mejor de nuestras voluntades y esfuerzos, yendo más allá de leyes o reglamentos que nos obliguen, con el objetivo de cumplir plenamente con la misión de la institución. Individualmente, es la obligación contraída voluntariamente que exige actuar responsablemente con la plena consciencia del impacto que tiene el trabajo que ejecuta en el logro los objetivos institucionales.

Los valores que el personal del Tribunal determinó que contribuyen a la vivencia del valor Compromiso son: Proactividad, Creatividad e innovación, Eficiencia y Excelencia.

Buen trato y atención en el servicio

Brindar de la manera más oportuna y eficiente el servicio que requiera el usuario, siempre con una actitud amable y de respeto hacia las personas.

Desde un sentido etimológico, servicio corresponde al verbo /servir/, significa básicamente un acto en que una persona se pone a disposición de la otra, a fin de

solventarle lo que requiere o necesita. El buen trato y atención en el servicio es la disposición y empeño de brindar al usuario un servicio con cortesía, empatía, urbanidad, calidez humana; así como una actitud permanente de respeto y preocupación ante los requerimientos de las personas usuarias a fin de atender y satisfacer sus necesidades con un servicio pertinente y oportuno.

Los valores que el personal del Tribunal determinó que contribuyen a la vivencia del valor buen trato y atención en el servicio son: cultura de servicio (Cortesía, Empatía, Servicio pertinente y oportuno y Fiabilidad) e Imparcialidad.

Construcción del bien común

El Tribunal a través de su funcionamiento y especialización continua, procura que a través de sus fallos se proporcione una justicia administrativa que brinde seguridad jurídica a la sociedad costarricense.

Es la construcción colectiva de un conjunto de condiciones que permiten y favorecen en los seres humanos el desarrollo integral de todos y cada uno de los miembros de la comunidad o sociedad.

En el Bien Común, el “bien” quiere decir que proporciona satisfacción a las necesidades del ser humano en su entera naturaleza espiritual, moral y corporal, procurándole la paz, la cultura y todo lo necesario para el desenvolvimiento pleno de su existencia; es “común” porque es un bien de la sociedad entera.

Los valores que el personal del Tribunal determinó que contribuyen a la vivencia del valor Construcción del Bien Común son: Transparencia y Rendición de cuentas.

III. Acciones congruentes

Con el objetivo de alinear los valores institucionales con el actuar de todos y cada una de las personas funcionarias, se establecen las siguientes acciones congruentes para cada uno de los valores:

Compañerismo

- Ser honesto, leal y justo en el actuar y en el trato con las personas.
- Fomentar un ambiente de seguridad y cordialidad permitiendo la aceptación de las limitaciones ajenas y reconociendo las virtudes de los demás.
- Respetar y comprender que la confidencialidad de asuntos es parte fundamental e integral del desempeño de las funciones en el Tribunal.
- Potenciar la fluidez y formalidad en la comunicación vertical descendente, ascendente y horizontal en la organización.
- Efectuar reuniones con el personal para reforzar las relaciones entre los funcionarios y coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Fomentar el aporte de ideas de los funcionarios, para construir estrategias de abordaje a situaciones complejas.
- Promover el trabajo en equipos interdisciplinarios para facilitar la socialización y el intercambio de conocimiento a lo interno de la organización y lograr el sentimiento de identidad y pertenencia de las personas funcionarias.
- Realizar el trabajo con la calidad y oportunidad necesaria para garantizar la eficiencia de la institución.
- Fomentar la proactividad para enfrentar las presiones y tensiones de los colaboradores y ofrecer ayuda siempre que sea necesario, practicando la paciencia y la tolerancia hacia las diferentes formas de pensar y actuar, para encontrar puntos de mutuo equilibrio.
- Corregir en privado a las personas colaboradoras cuando sea necesario para una mejor realimentación en el ejercicio de las funciones.

- Propiciar la participación de las personas colaboradoras en la construcción de elementos para la toma de decisiones.

Compromiso

- Ser responsable en la ejecución de las labores, funciones y tareas asignadas, de forma que se realicen de manera correcta.
- Potenciar y fomentar el esfuerzo adicional del personal en la realización de sus obligaciones y funciones, proponiendo nuevas y mejores formas de hacer las cosas dentro de su puesto de trabajo en beneficio de la organización.
- Realizar las tareas y funciones asignadas por la organización de la mejor manera posible sin limitarse a ellas, sino implementando ideas que ayuden a mejorar procesos, proyectos y tareas que permitan a la institución avanzar y mejorar continuamente.
- Realizar las labores asignadas por la organización en forma eficiente y asertiva, al menor costo posible para la administración.
- Incentivar el esfuerzo, la entrega, las habilidades, conocimientos, disposición a la superación permanente para el crecimiento de la organización.

Buen trato y atención en el servicio

- Brindar siempre el servicio que se nos requiera con la mayor amabilidad, de modo que las personas usuarias se sientan agradadas, no solo por el servicio brindado, sino, por el trato recibido.
- Mostrar la capacidad de comprender las necesidades que requieren las personas usuarias de modo que muestren una actitud afectiva ante las necesidades de las personas.
- Poner todo su empeño en la prestación del servicio de una manera eficiente y cumpliendo con los tiempos establecidos para brindar un servicio pertinente y oportuno.

- Proporcionar a la persona usuaria la confianza y seguridad de que el servicio prestado se realiza con total integridad, igualdad, en forma transparente y en apego al marco de la legalidad.
- Propiciar en el Tribunal actividades periódicas que fomenten en las personas funcionarias una actitud de servicio y buen trato al usuario.

Construcción del bien común

- Realizar las funciones con total transparencia y apertura, de modo que cualquier persona pueda acceder a toda aquella información que sea pública.
- Mantener actualizados y accesibles en los medios electrónicos del Tribunal, la información de acceso público para una rendición de cuentas continua y permanente.
- Actualizar periódicamente la página web del Tribunal, con la jurisprudencia más reciente en materia de transporte público, así como toda aquella información administrativa y financiera de la organización que sea relevante.

IV. Compromisos éticos

4.1. Compromisos de las personas funcionarias del Tribunal Administrativo de Transporte

Son asumidos por todo el personal de la institución los siguientes compromisos:

4.1.1 Marco Institucional

- Conocer, respetar y aplicar el Marco Normativo Legal, el Marco Ético, el Marco Filosófico conformado por la Misión, Valores, Visión, Objetivos y Políticas Institucionales; los manuales de procedimientos así como el Manual Institucional del Tribunal Administrativo de Transporte.
- Cumplir con las funciones asignadas y deberes con competencia, laboriosidad y fidelidad hacia la Institución.
- Empeño constante por actualizarse y procurar el más alto desempeño y las mejores prácticas.

4.1.2 Ambiente laboral y relación con las demás personas funcionarias

- Contribuir a propiciar, mantener y fortalecer un ambiente de trabajo armonioso sano y respetuoso, que facilite el desarrollo laboral, con un trato digno, equitativo e igualitario entre compañeros y compañeras.
- Mantener con los compañeros y compañeras una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa, evitando acciones u omisiones que lesionen su prestigio o su salud física y emocional.
- Rechazar y no incurrir en acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de las personas.

- Respetar el ámbito de acción y responsabilidad de nuestros compañeros y compañeras, mostrando tolerancia hacia las ideas de los demás, disintiendo en todo caso con respeto.
- Demostrar una actitud proactiva para identificar problemas, necesidades, riesgos en nuestro diario quehacer y buscar soluciones, además de compartir la información y el conocimiento en beneficio del trabajo y del crecimiento de los demás miembros de la organización.
- Mantener una presentación personal acorde con las exigencias y características del puesto de trabajo.
- Mantenerse al margen de la vida privada de los demás, siempre y cuando su ámbito no afecte negativamente al trabajo y la credibilidad en la institución.

4.1.3 Organización y ejecución del trabajo

- Respetar y cumplir el horario establecido, acudiendo en forma puntual a reuniones y capacitaciones, así como ser constante y diligente en la ejecución de las labores.
- Evitar utilizar el tiempo laboral para la realización de actividades de índole personal, así como interrumpir las labores de los compañeros con acciones indebidas e inoportunas que alteran el buen rendimiento del equipo de trabajo.
- Aprovechar al máximo las competencias (conocimientos, habilidades, aptitudes), en beneficio del logro de los objetivos institucionales.
- Planificar y contrastar los plazos, tiempo y metas con lo realmente dedicado y con las metas logradas en el trabajo, para aprender y mejorar en lo posible las siguientes planificaciones.
- Compromiso personal para contribuir en la mejora continua de los procesos, actividades y servicios, con el fin de alcanzar la excelencia en su desempeño y los más altos estándares de calidad en los servicios que se brindan.

4.1.4 Utilización de los recursos del Tribunal Administrativo de Transporte

- Hacer uso correcto de los recursos (equipos, medios de transporte, tecnologías y sistemas de información y comunicación, entre otros) donde prive el beneficio e interés institucional y no para sí mismo o para otra persona.
- Preservar los equipos y el software institucionales, implementando las medidas técnicas para el uso y control de esos activos que ha emitido la institución, teniendo el debido cuidado de evitar todas aquellas acciones u omisiones que los pongan en riesgo.
- Contribuir en la medida de nuestras responsabilidades y posibilidades a mantener limpios, protegidos y ordenados el lugar y los instrumentos de trabajo y otras áreas físicas relacionadas.
- Potenciar los medios de comunicación electrónicos para el cumplimiento de los fines laborales, evitando su uso para asuntos de índole personal.

4.1.5 En relación con el Ambiente

- Proteger los recursos institucionales y buscar una opción social y ambientalmente responsable para su desecho.
- La contratación, uso y disposición de recursos materiales y tecnológicos se hará con un enfoque de sostenibilidad y protección del ambiente.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente, a través de la integración de criterios de desarrollo sostenible en nuestras acciones como el manejo adecuado y reciclaje, uso de tecnologías amigables con el medio ambiente, la optimización del consumo de energía e inclusión de aspectos ecológicos en las gestiones de compra.
- Participar y fomentar entre los colaboradores una actitud de liderazgo y técnicas en pro del medio ambiente.
- Hacer uso racional del agua y la electricidad en todo momento, cerciorándose de cerrar las llaves, reportar cualquier fuga de agua y apagar las luces, computadoras e impresoras cuando no se utilicen, de acuerdo las políticas institucionales que se hayan emitido para estos fines.

4.1.6 En relación con la Seguridad y la Salud

- Cumplir con todas las políticas y normas de Salud ocupacional dictadas en la institución, así como hacer uso siempre de los dispositivos de seguridad e higiene institucional proporcionados para el desempeño de las funciones.
- Actuar de manera preventiva en materia de salud y seguridad ocupacional a fin de no exponerse a riesgos y preservar la infraestructura, recursos y el ambiente.
- Cumplir con los protocolos que establecen las entidades competentes para la prevención de la propagación de enfermedades infectocontagiosas en el entorno laboral.
- Colaborar en la vigilancia del aseo, el cumplimiento de adecuados hábitos de higiene en nuestro centro de trabajo.
- Respetar los protocolos de seguridad institucional establecidos ante emergencias o urgencias.

4.1.7 Manejo de la Información incluyendo la confidencialidad en caso de información sensible

La información interna del Tribunal Administrativo de Transporte en lo referente a datos sensibles y aspectos no cubiertos por la discrecionalidad y confidencialidad se manejarán a lo interno del Tribunal bajo las siguientes pautas éticas.

- Observar las directrices que establezca la institución sobre la comunicación de la información interna y externa en nuestra labor diaria.
- Utilizar la información pública con la debida objetividad y transparencia, guardando la precisión, integridad y confidencialidad, asegurando que el acceso a la información está adecuadamente autorizado.
- Propiciar una actitud de honradez, orden y precisión de la información que se deba incorporar en los diferentes medios electrónicos bajo su responsabilidad, salvaguardado la integridad y sus métodos de proceso.

4.1.8 En relación con los Proveedores y prestatarios de servicios

- Realizar toda gestión con los proveedores de manera imparcial y equitativa, con la debida transparencia y honestidad, brindando información con objetividad y de forma igualitaria.
- Informar a superiores de actitudes de coacción, influencias o búsqueda de favoritismos por parte de proveedores.
- En caso de tener relación comercial personal con algún proveedor abstenerse de participar en el proceso de contratación e informarlo así a sus superiores.
- En todo el proceso de contratación los funcionarios del TAT actuarán siempre de manera transparente y objetiva, con observancia de la calidad y las mejores condiciones para la Administración dentro del marco legal vigente.

4.1.9 Prevención de conflictos de intereses

- Los funcionarios del Tribunal nos comprometemos, para que en las relaciones con los diversos grupos de interés, prevalezca el interés público sobre cualquier situación que pudiese representar un beneficio personal, real o potencial para sí mismo o para personas allegadas; así como a evitar cualquier actitud que pueda poner en duda la integridad, transparencia y responsabilidad con que se actúa.
- Mantener una actitud de honradez, trasladando cualquier consulta o solicitud que presente un conflicto de intereses a la jefatura, absteniéndose de participar en el asunto.
- Evitar involucrarse en actividades o situaciones donde los intereses individuales interfieran con los de la Institución.
- En el desempeño de la función abstenerse de prestar asistencia técnica o consultoría a usuarios, proveedores, prestadores de servicios actuales de la Institución o a aquellos que estén en proceso de contratar con el Tribunal.
- En la adopción e implementación de las mejoras prácticas y procesos del Tribunal incorporar siempre actividades tendientes a la prevención de conflictos de intereses.

- Abstenerse de realizar en la vida privada y tiempo libre, acciones incompatibles con la función o que comprometan la investidura de servidor (a) público.

4.1.10 Prevención de la Corrupción

- En virtud de la función encomendada por Ley al Tribunal Administrativo de Transporte, es fundamental la prevención de la corrupción en todas sus aristas, de ahí que los funcionarios y funcionarias actuaremos de forma neutral, objetiva e independiente en el desarrollo de nuestras labores, de acuerdo al conocimiento, respeto y cumplimiento del ordenamiento jurídico.
- Proteger la independencia como persona funcionaria rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del funcionario o funcionaria del Tribunal Administrativo de Transporte.
- Utilizar el cargo solo para fines institucionales y nunca para beneficio propio.
- Informar a sus superiores, o a las instancias correspondientes, cualquier acto de corrupción del que se tenga conocimiento.
- Adoptar actividades que permitan mantener la integridad de la información de los expedientes, datos y registros del Tribunal, para que mediante controles cruzados y automatizados se prevenga su uso para fines diferentes a los previstos por el ordenamiento jurídico.

4.2.1 Compromisos de la Jerarquía del Tribunal Administrativo de Transporte

- Implementación de una Política Institucional de Gestión Ética, que junto con el principio de legalidad, sustente el que hacer de todos los equipos de trabajo, potenciando una cultura organizacional fundamentada en la ética que coadyuve a la consolidación de la misión, visión, los valores y objetivos estratégicos.
- Potenciar el liderazgo de los titulares subordinados, con el fin de fortalecer las relaciones y vínculos de colaboración, apoyo mutuo y complementariedad en el servicio público.

- Fortalecer la gobernanza, mediante la mejora continua de la productividad y el servicio, conforme a las necesidades del usuario interno y externo, siguiendo lineamientos estratégicos, que propicien una gestión integral, transparente y responsable.
- Procurar que el desarrollo de las distintas funciones del Tribunal Administrativo de Transporte, se realicen dentro de un principio de maximización de los recursos, respeto al medio ambiente procurando el uso de tecnologías limpias, y un manejo responsable de los desechos.
- Promover la actualización constante, informándose de los nuevas reformas jurídicas y conocimientos que surjan, transmitiendo estos a los titulares subordinados y determinando que a su vez los transmitan a sus colaboradores, de modo que se dé una democratización de la información y se propicie una cultura de cambio.

4.2.2 Compromisos de las Jefaturas del Tribunal Administrativo de Transporte

- Toda persona que ostente el cargo de jefatura en el Tribunal Administrativo de Transporte, deberá mostrar una conducta transparente, comprometida con la calidad, y tomar decisiones sustentado no solo en el principio de legalidad sino también en la ética, de modo que sea un referente para todo el personal institucional.
- Consolidar la gestión ética como instrumento primordial para el logro de la excelencia, las mejores prácticas y una gestión apegada al marco de legalidad y garante del cumplimiento de las políticas, objetivos, misión y visión institucionales.
- Las jefaturas al ejercer su liderazgo sobre el personal que conforma su equipo de trabajo, deberán hacerlo dentro del marco de la aplicación de la justicia, objetividad y equidad, y nunca como un medio para el favoritismo, abuso de poder, falta de respeto, amenazas o cualquier forma de acoso.
- Apoyar y promover un ambiente laboral ético mediante acciones de sensibilización, capacitación, estímulo y socialización en el Grupo de Trabajo a su cargo.

- Promover como acción permanente que el personal a su cargo reciba la inducción y capacitación acorde a las necesidades del puesto y su grupo, resaltando la importancia específica y concreta de las funciones de sus colaboradores en el engranaje institucional.
- Estimular la innovación, creatividad, así como la participación y la comunicación asertiva, con el fin de mantener un buen clima laboral, para el logro de los objetivos de la organización, los intereses y expectativas de su personal siempre orientado al interés general.
- Propiciar un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, donde se promueva el mejoramiento integral, el trabajo en equipo institucional, la formación ética permanente, el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.
- Fortalecer y apoyar el programa continuo de inducción que contemple la materia ética para los funcionarios de recién ingreso al Tribunal Administrativo de Transporte.
- Fomentar el empoderamiento de sus colaboradores promoviendo sus capacidades, confianza, visión y protagonismo, para ayudar a la mejor toma de decisiones, e involucrarles en la gestión de la entidad y delegándoles responsabilidades en las cuales se pueda aprovechar su inteligencia y creatividad.

4.3 Compromisos del Tribunal Administrativo de Transporte

El Tribunal Administrativo de Transporte, como órgano desconcentrado en grado máximo, encargado de brindar justicia administrativa en materia del transporte público en el territorio nacional adopta como suyos los siguientes compromisos.

4.3.1 Buen Gobierno

El Tribunal Administrativo de Transporte se compromete a procurar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos bajo una gestión integral, responsable y eficiente con el

fin de proporcionar al usuario justicia administrativa pronta, imparcial y objetiva en materia del transporte público de personas.

4.3.2 Compromiso frente al control interno

El Tribunal Administrativo de Transporte, en el desarrollo de su función tiene como compromiso ineludible, el robustecimiento constante del Sistema de Control Interno, mediante su evaluación, seguimiento y acciones para brindar seguridad en el cumplimiento de sus objetivos, promoción de la autorregulación y autocontrol entre sus funcionarios, así como la identificación, evaluación y análisis de riesgos para su efectiva administración y seguimiento.

4.3.3 Responsabilidad Social

El Tribunal se compromete a conducir sus actuaciones de manera sostenible en todos sus ámbitos.

4.3.4 Compromisos para con las Personas Usuarias

- Brindar información sea presencial o vía telefónica en forma amable, clara, completa, con lenguaje de fácil entendimiento y accesible para todas las personas usuarias.
- Prestar los servicios de manera diligente, equitativa y justa, sin distinción de género, edad, orientación sexual, etnia, credo, preferencia política, nacionalidad o nivel educativo.
- Fortalecer la simplificación y estandarización de los procedimientos a fin de reducir los tiempos de respuesta, agilizar la prestación de servicios y brindar un producto de calidad.
- Facilitar el acceso a la información de naturaleza pública.
- Informar adecuadamente a los usuarios sobre el presente Manual de Ética y Conducta.

4.3.5 Compromisos hacia la ciudadanía

- Colaborar con la consecución de los fines del Estado en el fortalecimiento y promoción de la cultura de seguridad jurídica, imparcialidad y objetividad a partir del ejercicio independiente, objetivo, íntegro y transparente, de las potestades otorgadas por ley al Tribunal.
- Promover una actitud de apertura, acercamiento y transparencia, así como de colaboración y participación hacia la sociedad dentro del ámbito de sus competencias.
- Brindar el fundamento de toda actuación y en general, mostrar la mayor transparencia en las acciones y decisiones para generar confianza de la sociedad en el Tribunal.

4.3.6 Rendición de cuentas

- Impulsar internamente en el Tribunal, procedimientos periódicos de rendición de cuentas, con el fin de colaborar en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia en la organización.
- Realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan operativo del Tribunal, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.
- Rendir cuentas ante los órganos públicos correspondientes, opinión pública, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general, respecto del logro de los resultados organizacionales.
- Apegarse a los criterios de eficacia, transparencia, legalidad, así como someterse al escrutinio apropiado, sobre las actuaciones, uso de los recursos y bienes a disposición para el desarrollo de la gestión encomendada al Tribunal.

V. Pautas éticas

En este apartado se detallan las guías en las relaciones del Tribunal con los distintos sujetos del entorno externo con quienes interactúa.

5.1 Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado

- Promover la coordinación con las demás instituciones públicas, en forma oportuna, transparente, con respeto mutuo y en apego a la normativa legal vigente, con el fin de alcanzar objetivos compartidos del interés público.
- Fortalecer las relaciones sinérgicas para consolidar los vínculos y las relaciones interinstitucionales, con el fin de mejorar el grado de eficiencia y eficacia del Tribunal Administrativo de Transporte.

5.2 Pautas éticas para las relaciones con aliados estratégicos u otros grupos

- Mantener una relación respetuosa y colaborativa con los aliados estratégicos, siempre dentro del marco de la legalidad, la ética, la transparencia y la rendición de cuentas, para contribuir con el logro de los objetivos del Tribunal Administrativo de Transporte.
- Favorecer el desarrollo de una cultura ética al interior del Tribunal, brindando servicios de alta calidad utilizando en forma adecuada los recursos suministrados por la organización.
- El Tribunal Administrativo de Transporte no permitirá que sus funcionarios acepten dádivas, regalos, premios, recompensas o cualquier otra ventaja con retribución por actos u omisiones inherentes a sus funciones, de parte de sus aliados estratégicos, ni de ninguna institución o persona.

5.3 Pautas éticas para las relaciones con la ciudadanía

- El Tribunal Administrativo de Transporte garantizará la prestación del servicio de justicia administrativa en materia del transporte público de personas, de una forma oportuna, imparcial, objetiva y transparente, para todas las personas usuarias.
- El Tribunal Administrativo de Transporte en el ejercicio de su función, garantizará un trato justo e igualitario a todas las personas usuarias, sin hacer discriminación alguna por razones de género, etnia, religión, orientación sexual o de otra índole.
- El Tribunal Administrativo de Transporte garantizará que la información, los datos y los registros son veraces, exactos y fidedignos, creando los controles pertinentes para evitar la manipulación inadecuada o la alteración de los mismos.
- El Tribunal Administrativo de Transporte implementará mecanismos que coadyuven a la prevención de la corrupción, evitando el ejercicio de profesiones liberales y garantizando que las personas funcionarias en todos los niveles de la organización, no ejerzan actividades incompatibles con la función pública dentro del marco jurídico aplicable.

5.4. Pautas Éticas relacionadas con el medio ambiente

- El Tribunal Administrativo de Transporte fomentará el uso del mecanismo de compras verdes, por medio de criterios inteligentes y proveedores de bienes y servicios socialmente responsables.
- El Tribunal Administrativo de Transporte velará por la protección y la conservación de los recursos ambientales y la protección de la biodiversidad dentro y fuera de la Institución, promoviendo el ahorro energético, el uso eficiente del agua y una adecuada gestión de residuos entre las personas colaboradoras, usuarias y aliados estratégicos.

VI. Aplicación en el que hacer institucional

El presente Manual de Ética y Conducta del Tribunal Administrativo de Transporte, es un instrumento esencial para el quehacer Institucional y marco imprescindible en la gestión ética, aplicable a todas las personas colaboradoras en el ejercicio de sus funciones; por lo que, se realizarán las siguientes acciones para que sea conocido y puesto en ejecución:

- Divulgar y promover la sensibilización en el personal institucional del Manual de Ética del Tribunal Administrativo de Transporte.
- Incorporar dentro de las políticas institucionales el componente sobre gestión de ética.
- Divulgar y promover los valores institucionales dentro y fuera de la Institución.
- Instaurar el Manual de Ética como instrumento en los procesos de Inducción, formación, reflexión e interiorización en la Institución, con el fin de crear una cultura organizacional sustentada por valores.
- El Manual, al ser de naturaleza ética, se constituye en una guía orientadora de la conducta de las personas colaboradores del Tribunal; y al no ser de carácter coercitivo, no contiene sanciones, sino que busca armonizar el quehacer diario en el Tribunal con el marco de valores, que en conjunto se determinaron como nuestros pilares éticos.
- El Tribunal fomentará la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y el proceso de mejora de este Manual, a través de la Comisión de Ética y Valores del Tribunal Administrativo de Transporte, mediante su programa ordinario de trabajo.

Bibliografía

1. Costa Rica, Ley N° 7969 “Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad de Taxi” de 22 de diciembre de 1999.
2. Costa Rica, Ley N° 8292 “Ley General de Control Interno” de 31 de julio de 2002.
3. Ministerio de Obras Públicas y Transportes. “Reglamento Interno y de Funcionamiento del Tribunal Administrativo de Transporte del Ministerio de Obras Públicas y Transportes”. Decreto Ejecutivo N° 37355 del 28 de junio de 2012.
4. Ministerio de Obras Públicas y Transportes. “Reglamento Autónomo de Servicios” Decreto Ejecutivo N° 36235-MOPT de 5 de julio de 2010.
5. Ministerio de Obras Públicas y Transportes. “Código de ética” Decreto Ejecutivo N° 37228, del 28 de junio de 2012.
6. Ministerio de Justicia. Decreto Ejecutivo No. 23944-J-C de 12 de diciembre de 1994.
7. Contraloría General de la República. “Normas de control interno para el Sector Público: N-2-2009-CO-DFOE”.
8. Contraloría General de la República. Directriz N° 2 de las nueve horas del doce de noviembre de 2004. “Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jefes, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general” N° D-2-2004-CO.
9. Procuraduría General de la República. Dictamen N° 336-2019 del 11 de noviembre del 2019.
10. Procuraduría General de la República. Dictamen N° 2-2020 del 8 de enero del 2020.
11. Tribunal Administrativo de Transporte. “Manual del Sistema de Control Interno del Tribunal Administrativo de Transporte”. Actualizado en la SAE-20-2020 del 15 de octubre de 2020.
12. Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV “Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética”.
13. Viquez Lizano, Diego. Algunas reflexiones sobre ética y empresa. En: Ética y

- Empresa http://www.uccaep.or.cr/etica_y_empresa.html 27-10-2007.
14. Cortina, Adela. (2003). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. España: Trotta.
 15. Hernández, Rafael León. *Gestión Ética para organizaciones públicas y privadas*. Editorial UNED. San José Costa Rica, 2014.
 16. Cortina, Adela. Conferencia inaugural: *Ética, servicios sociales y ciudadanía*. I SIMPOSIO DE ÉTICA APLICADA A LA INTERVENCIÓN SOCIAL. Girona, 28 y 29 de Mayo de 2009. etica.campusarnau.org/2009/.../conferencia-adela-cortina-28.05.2009.
 17. Cortina, Adela. Conferencia inaugural: *Para qué sirve la ética*. Tercer Congreso Nacional de Gestión Ética 15 y 16 de octubre de 2015 Comisión Nacional de Rescate de Valores. San José Costa Rica.
 18. Hernández, Rafael León. *Secretaría Técnica de Ética y Valores Unidad didáctica complementaria. Implicaciones Éticas de la Función Judicial*. Poder Judicial. www.escuelajudicial.ac.cr/eticayvalores/images/.../implicacioneseticas.pdf. 08-03-2016.
 19. Cortina, A. (2008). *Razón práctica*. En A. Cortina (dir.). *10 palabras clave en ética* (pp. 327-375). España: Verbo Divino.
 20. Fundación ETNOR En: <https://www.etnor.org/aplicando-la-etica/>

Rige a partir del día de su aprobación.