



Código de Ética y Conducta

INTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Costa Rica

Marzo 2008

ÍNDICE

ÍNDICE 2

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	5
Capítulo I.....	5
ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES.....	5
DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES.....	6
I. PLENITUD LABORAL.....	6
1. JUSTICIA Y SOLIDARIDAD.....	6
2. TRABAJO EN EQUIPO.....	7
3. EXCELENCIA.....	8
4. SERVICIO.....	10
5. TRANSPARENCIA.....	12
II. PLENITUD CIUDADANA.....	12
1. FORMACIÓN DE CONCIENCIA.....	13
2. CONSTRUCCION DEL BIEN COMÚN.....	13
3. SENTIDO PATRIO.....	13
III. PLENITUD HUMANA.....	13
1. TOLERANCIA.....	14
2. DISCIPLINA.....	14
3. RESPONSABILIDAD.....	14
4. RESPETO.....	14
5. HONESTIDAD.....	14
Capítulo II.....	15
CÓDIGO DE CONDUCTA.....	15
1. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS APLICADOS.....	15
2. COMPROMISOS ÉTICOS.....	21
2.1. Compromisos de los funcionarios y funcionarias del IMAS.....	21
2.1.9. Servicio centrado en el usuario interno y externo.....	23
2.2. Compromisos de las jefaturas de IMAS.....	23
2.3. Compromisos de quienes ocupen los puestos de Gerente General y Subgerentes.....	24
2.4. Compromisos del Consejo Directivo del IMAS.....	25
2.5. Compromisos para con la población objetivo.....	25
2.6. Compromisos de la población objetivo.....	26
2.7. Compromisos hacia la sociedad civil y la ciudadanía.....	26
2.7. Compromisos en relación con el ambiente.....	26
3. PAUTAS ÉTICAS.....	27
3.1. Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado.....	27
3.2. Pautas éticas para las organizaciones aliadas estratégicas de la sociedad civil que participan en la operación de los programas sociales.....	27
3.3. Pautas éticas para las relaciones con la sociedad civil.....	27
Capítulo III.....	28
APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	28
Capítulo IV.....	29
COMPROMISO.....	29

INTRODUCCIÓN

El código de ética y conducta institucional constituye una de las expresiones de la ética en las organizaciones, que adquiere cada vez más un papel relevante, fuente de inspiración conductual orientado hacia la excelencia y las mejores prácticas, como estrategia de acción preventiva y como base para la aplicación de otros instrumentos de gestión como la administración por valores y de herramientas de transparencia y responsabilidad social empresarial. Es indudable que la conducción ética de las organizaciones implica la adopción de una verdadera cultura que impregne todo su quehacer y el de todos los que participan en su dinámica, a fin de que la ética se convierta en un útil instrumento de gestión.

La vinculación de la ética a las empresas e instituciones del Estado surge, entre otros factores, como consecuencia de la falta de eficacia y eficiencia en la administración pública, la proliferación de las malas prácticas, y los perjuicios sociales producidos por los comportamientos antiéticos. Así mismo, como complemento a la legislación que ha incorporado imperativos sustanciales de orden ético entre ellas las disposiciones relativas al tema del correcto uso y manejo de la hacienda pública y la exigencia de integridad y valores éticos a todo servidor público. Adicionalmente, la necesidad de fortalecimiento de la cultura organizacional que sustente y contribuya al desarrollo de un clima organizacional óptimo, y al cumplimiento de los objetivos Institucionales.

La Presidencia Ejecutiva del IMAS encargó a la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia, creada en el año 2006, la elaboración de un código de ética que incorpore, entre otros elementos, lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Control Interno y la norma 2.3 del “Manual de Normas de Control Interno”; que sea fuente de inspiración conductual orientado hacia la excelencia y las mejores prácticas; que tome prudente distancia del discurso deontológico o legal y que defina los principios y valores del marco filosófico institucional que serán cauce estratégico entre la misión y la visión del IMAS, conforme se establece en el Plan Estratégico. Asimismo, el Código de Ética debía establecer el fundamento para sistematizar e incorporar a la práctica los valores en la estructura organizacional, en las actividades y en los procesos de la Institución.

En el proceso tendiente a dotar al IMAS de un código de ética y conducta se aplicó un criterio fundamental a la hora de elaborar códigos de ética: “La forma en que el código está elaborado es tan importante como el código mismo”.

Para ese efecto se empleó una metodología que permitiera identificar los rasgos y valores éticos y de integridad necesarios en el personal (propuestos por éste para ser fortalecidos), y que a su vez, permitiera reunir fielmente los principios y valores que la Institución considera fundamentales para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades de la Institución (determinados mediante el proceso de formulación del PEI).

Como parte del proceso de elaboración del código se analizaron documentos institucionales, lo que abarcó la revisión del marco legal que rige la Institución, la estructura orgánica y funcional, los estudios relacionados con la cultura organizacional de la Institución y el proyecto de Código de Ética de julio de 2004.



Adicionalmente, se realizó un Diagnóstico Organizacional en materia de valores que permitió comparar la cultura organizacional formalmente establecida, con la cultura organizacional percibida por los integrantes de la Institución, así como los principales problemas relacionados con los factores claves del comportamiento institucional: personas, estructuras, entorno y tecnología. Esto último se realizó mediante un cuestionario de opinión aplicado y completado por la mayoría de la población institucional.

Además, se realizaron sesiones de trabajo con el personal de todas las oficinas de la Institución para presentarles y validar los Principios y los Valores propuestos.

De esa forma, el documento final es consecuencia de una amplia participación y resultado de un proceso de análisis, reflexión y concertación, y estructurado por capítulos de la siguiente manera: el capítulo primero contiene la declaración y definición de los principios y valores éticos, el capítulo segundo corresponde al “Código de Conducta” y está a su vez dividido en tres apartados: “principios y valores éticos aplicados”, “compromisos y pautas éticas”, el capítulo tercero se ocupa de la forma en que se utilizará el Código; y finalmente, el capítulo cuarto contiene el compromiso.

El presente código constituye el marco que encausará la construcción y consolidación de la gestión ética en la Institución, por lo que deberá ser asumido como fundamento para guiar el accionar de la Institución, las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboramos.

Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia.
Instituto Mixto de Ayuda Social

OBJETIVO

Establecer el Marco Ético de la Institución en el cual se declaran los Principios y Valores Éticos que deben prevalecer en el Instituto Mixto de Ayuda Social, porque los consideramos indispensables para cumplir de manera permanente, los objetivos fundamentales que la sociedad costarricense ha confiado a nuestra organización y a quienes en ella laboramos.

Capítulo I

ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES

Se considera la Ética como la fundamentación racional de los principios morales y su aplicación a la vida cotidiana; por eso recibe también el nombre de "filosofía moral"¹.

Es decir, norma la rectitud de los actos humanos según principios racionales. Consecuentemente, la ética permite la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de unos fines determinados, fines que evidentemente, no pueden atentar contra nuestra condición de seres sociales. Con ello se afirma que los fines que se planteen deben tener presente que el límite de nuestro bienestar es el bienestar de los otros que comparten nuestra vida diaria².

La ética desde la perspectiva de Ortega y Gasset, es alcanzar la "areté"³, es decir la excelencia en el actuar en su sentido original de excelencia, como capacidad de ser plenamente aquello que se es, la superioridad que algo o alguien alcanza cuando cumple cabalmente su propia función. De tal forma que en sus alcances reales, el término ética está vinculado con lo mejor, con la búsqueda de la excelencia, con la plenitud de lo humano, con lograr que la cotidianidad entre en la lógica de lo bien hecho, de lo óptimo; actuar de manera racional, buscando las metas propias que se han planteado, y que responden al fin último de la vida, Institución o actividad, fin que, evidentemente, tiene como límites la felicidad y el bienestar de los otros.

Es por eso que la ética compete a todo quehacer humano y, por supuesto, que se extiende al quehacer organizacional, institucional, empresarial y social. Sin embargo, el tema de la vinculación de la ética a la vida de la empresa constituye una de las áreas más especializadas de la ética aplicada.

Aplicado a las instituciones el uso técnico del término /ética/, se puede ver que correspondería a una Institución excelente, plena, que cumple por completo con sus objetivos y cometidos institucionales. La ética aplicada de manera sistemática es capaz de generar las mejores prácticas y comportamientos en todos los involucrados en la vida de la Institución. Esto sucede cuando los funcionarios y funcionarias se identifican con la Institución, se enriquecen con los valores que esta promueve, tratan de tener excelentes desempeños y vivir a plenitud. La eticidad institucional resulta del esfuerzo de quienes la conforman y persiguen elevados estándares éticos.

Los principios éticos se definen como elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia, a la vez que la posibilitan a través de los actos de las personas.

Los valores son cualidades que hacen apreciada una cosa, persona o sus actos porque encarnan algún bien. Ideas consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la convicción de que posibilitan la felicidad y el bienestar personal y social. 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.

¹ Adela Cortina O. El Quehacer Ético. Adela Cortina Orts Editor, SANTILLANA, S.A

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

³ Ib dem.



DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES

El conjunto de principios y valores éticos que el IMAS considera fundamentales para la realización plena de objetivos institucionales, se presentan en los tres ámbitos de la personalidad humana: plenitud laboral, plenitud ciudadana y plenitud humana. Esto, en el entendido de que todas las personas que laboramos en la Institución somos también ciudadanos y ciudadanas, hombres y mujeres, y en los tres ámbitos estamos llamados a la plenitud y a la excelencia.

I. PLENITUD LABORAL

Los Principios y Valores Institucionales que serán orientadores del accionar del IMAS y de la conducta de quienes en ella laboramos, porque los consideramos de suprema importancia e indispensables para el logro de los objetivos y cometidos institucionales, así como en la tarea de lograr funcionarias y funcionarios excelentes y plenos son: Justicia y Solidaridad, Trabajo en Equipo, Excelencia, Servicio y Transparencia.

1. JUSTICIA Y SOLIDARIDAD

Justicia, palabra que se deriva del latín *iustitia*, principio fundamental propio de los seres humanos, que inclina a dar a cada uno lo que le pertenece o lo que le corresponde.

Es el sentido de rectitud que gobierna la conducta y hace acatar debidamente todos los derechos de los demás.

La justicia, como valor moral, orienta la acción, es una concepción ética que conforma la sociedad y su principio ordenador fundamental.

La dinámica de la justicia gira en torno a la igualdad en derechos, de manera que toda persona vea reconocido y respetado su derecho a vivir y desarrollarse con la dignidad que le corresponde como ser humano.

Solidaridad, palabra que se deriva del latín *solidus*/ "sólido", expresa el conjunto de vínculos que unen a los seres humanos entre sí y los induce a una ayuda recíproca.

La Solidaridad promueve la dignidad propia de toda persona, para así contribuir a que se desarrolle de un modo íntegro. El dinamismo de la solidaridad se orienta primariamente hacia el reconocimiento de la existencia de asimetrías y desigualdades entre los seres humanos, introduce el criterio de preferencia por los más vulnerables, indica de qué lado hay que situarse para hacer que las desigualdades desaparezcan, o sean tenidas en cuenta mediante una preferencia que destaque el valor axiológico de los más vulnerables. Es tanto un principio de la vida social reflejado en la capacidad de actuación unitaria de sus miembros, como una virtud individual que cada persona debe desarrollar asumiendo como propios los cargos del otro, y responsabilizándose con este de dicha carga para lograr juntos un objetivo común.

Cuando se trata de los grupos más vulnerables de la sociedad, debe existir el compromiso personal, de la sociedad y de las instituciones para ejercer acciones integrales, sistemáticas y transformadoras tendientes a desarrollarlos.

Justicia y solidaridad se complementan. Practicar la justicia implica ser solidario y la solidaridad no existe sin la justicia, ésta es su expresión básica y primera. Podría decirse entonces, que la justicia es un principio general, mientras que la solidaridad surge cuando hay asimetrías entre los seres humanos.

Para cumplir con los objetivos de justicia y solidaridad que la sociedad costarricense ha confiado a nuestra organización y a quienes en ella laboramos, el IMAS tiene como Misión trabajar por el



bienestar económico, el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo social de la población en condición de pobreza; eso es lo que le corresponde por justicia y lo que debemos dar a esta población. Encauzar los recursos solidarios que los costarricenses destinan a las familias en condición de pobreza, y responsabilizarse con ellas a impulsar las transformaciones para provocar un cambio sostenido, es lo que corresponde por solidaridad.

2. TRABAJO EN EQUIPO

Significa disposición y convergencia de esfuerzos, responsabilidad individual y colectiva, para lograr una meta común, la realización de los objetivos estratégicos de la Institución, compatibilizando los objetivos individuales y grupales con los de la organización.

El trabajo en equipo institucional debe ser realizado por el conjunto de personas que la conforman, de manera coordinada como parte del engranaje institucional que debe funcionar en perfecta sincronía, donde cada uno de sus funcionarios y funcionarias es responsable de la parte del trabajo individual que le corresponde, visualizando el mismo como parte de un engranaje mayor, coordinando, participando activamente y, colaborando con el trabajo de los demás; donde los miembros del equipo unen talentos y esfuerzos para incrementar la cooperación en todos los niveles de la Institución y sea posible el logro de objetivos.

El trabajo en equipo debe ser una acción permanente para facilitar el aprendizaje y crecimiento del personal y de la Institución.

Los siguientes valores sustentan y contribuyen al desarrollo del trabajo en equipo:

2.1. Compañerismo

Es el vínculo de armonía y buena correspondencia que existe entre compañeros y compañeras.

Esta relación afectiva y de apoyo se da entre las personas de un grupo, a partir de la comprensión, del respaldo, del trato digno y de la identificación que esta relación genera. Es fundamental para ejecutar un servicio con calidad, por cuanto solamente si existe adaptabilidad, armonía y buena correspondencia entre quienes laboran para la Institución, será posible llegar a la excelencia.

2.2. Cooperación

Sustantivo correspondiente al verbo “co-operar”, es decir, hacer cosas juntos, hacer obras en conjunto, para un mismo fin. Es hacer labores con espíritu de ayuda y colaboración, de apoyo mutuo y unión, como manera de salir adelante prestando un buen servicio, dada la compleja naturaleza de las acciones que día a día deben ejecutarse en el IMAS.

2.3. Trabajo Sinérgico

El concepto de sinergia tiene su origen en la física donde hace referencia a la unificación de la energía dispersa en un nuevo elemento.

Esta concepción implica que en un equipo de trabajo, cada una de las personas tiene conocimientos, experiencias, recursos, puntos de vista e intereses que no necesariamente coinciden con los que tiene el resto de los miembros; pero se busca que el manejo de estas diferencias no sea la base de conflictos, sino que, por el contrario permita enriquecer el proceso y sirvan de insumo para la toma de decisiones.



2.4. Comunicación

Del latín /communicatĭo/, participación, acción de hacer conocer. La comunicación como proceso permite el intercambio de información o conocimientos de una persona o grupo social a otro, quienes comparten un código común. La comunicación como principio ético exige reconocer que los seres humanos tienen el mismo valor y dignidad, lo que hace necesario que se produzca en dos direcciones, que sea interactiva, que incluya una respuesta del que escucha o atiende el mensaje.

La comunicación en la Institución debe darse con miras a asegurar el intercambio de conocimientos y de información entre el personal de las diferentes áreas, cada una respetando las necesidades, competencias e integridad de unas y otras, de manera que se fomente el trabajo en equipo, la relación de interacción e interdependencia del trabajo en procura de un trabajo sinérgico, integrado y coherente en el engranaje global de la Institución.

2.5. Diálogo simétrico y concertación

La palabra diálogo proviene del latín /diālōgus/, es una modalidad del discurso oral y escrito que se da en la comunicación entre dos o más personas (emisores y receptores) que interactúan alternativamente.

En el ámbito institucional el diálogo debe ser simétrico, para que todas las partes puedan intervenir en igualdad de condiciones, cada interlocutor se sienta entendido y respetado, donde todos estén dispuestos a asumir las consecuencias de lo que se acuerda, pues ello satisface los intereses de todos.

El diálogo simétrico claro, veraz y correcto, permite articular las decisiones de acuerdo a prioridades; compromete a cada participante hacia el logro de objetivos definidos para evitar la dispersión de rumbos, proceder con mayor eficacia y rapidez hacia ellos, evaluar resultados y adaptar acciones a las circunstancias cambiantes.

La palabra concertación proviene del latín /concertatĭo, -ōnis/, es poner de acuerdo lo que no lo está, es decir acuerdo, pacto o convenio que se hace sobre alguna cuestión. Está orientada en el área social a alcanzar los objetivos de inclusión social, empoderamiento ciudadano y gobernabilidad democrática. Ello lo hace mediante el reconocimiento de la pluralidad de actores involucrados en el desarrollo social, el fortalecimiento del espacio público y la búsqueda de resultados concretos.

3. EXCELENCIA

Este concepto proviene, al igual que virtud, del griego /areté/, razón por la cual ambas son utilizadas en ocasiones como sinónimas, para indicar el hábito o disposición a obrar (y pensar) bien, el mejor de los desempeños, la mejor de las prácticas, grandes habilidades, o un cumplimiento extraordinario del oficio o del deber.

La excelencia en los procesos institucionales es un atributo ético al asociarse con la capacidad para el bien hacer, ser virtuoso y procurar los mejores resultados acordes con los parámetros establecidos por la organización.

La excelencia, los mejores desempeños en los procesos y funciones de la Institución y de quienes en ella laboran, son clave para el logro a plenitud de los objetivos de justicia y solidaridad, encomendados por la sociedad costarricense para con la población en condición de pobreza.



Existe, en el camino de la excelencia, un aspecto que no se puede obviar: las personas no son máquinas, es decir, sus rendimientos dependerán de que sean personas equilibradas en todos los ámbitos de sus vidas. Esto supone, que además de prestar atención al mundo laboral, deben cuidar su tiempo libre y familiar, su salud física y emocional y en general su vida social. Se desprende lógicamente, que la Institución deberá colaborar, en cuanto sea posible, en la satisfacción de estos aspectos.

El valor de la excelencia lo fortalecerá el personal primordialmente mediante la práctica de los siguientes principios:

3.1. Compromiso

Esta palabra proviene del latín /compromissum/, significa obligación contraída, conceptualizada como la importancia de cumplir fielmente con la palabra dada y la fe empeñada a una idea, con alguna tarea, con alguien, o con algo. No se relaciona únicamente con la responsabilidad que impone el deber, sino más bien con la obligación moral que nos impone el honor. Es conocer las funciones que cada cual debe desempeñar, aceptar y apropiarse de los deberes que acompañan estos roles.

3.2. Adaptabilidad

Disposición al cambio, capacidad y flexibilidad para adaptarse a nuevas situaciones en la organización del trabajo y de la Institución.

3.3. Mejoramiento Continuo.

Significa cambio para mejorar. La mejora continua en el desempeño global de la Organización debe ser un imperativo ético, permanente, en el camino para incrementar la probabilidad de alcanzar con excelencia, el logro de los objetivos de la Institución.

Se basa en el trabajo en equipo, la utilización de las habilidades y conocimientos del personal involucrado y utiliza diferentes herramientas y técnicas para optimizar el funcionamiento de los procesos.

3.4. Simplificación

Referida a la administración, consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, así como requisitos y trámites a fin de evitar defectos, a reducir el margen para los desperdicios, ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos o trámites internos y externos e incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos.

3.5. Eficacia y eficiencia

La palabra eficacia proviene del latín /efficax/: eficaz, que tiene el poder de producir el efecto deseado. Es un criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos; se ocupa esencialmente del logro de los objetivos institucionales.

Eficiencia es una palabra que proviene del latín /efficientia/: acción, fuerza, virtud de producir. Como concepto económico revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo, es decir, hacer las cosas correctamente, en el momento indicado y sin desperdicios para optimizar los recursos.

Por tanto, la eficacia demanda la conducción adecuada de los procesos y actividades organizacionales, aplicar las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico para contribuir al logro de los objetivos institucionales; la eficiencia, adicionalmente requiere el uso apropiado de los recursos procurando su optimización, evitando desperdicios y errores, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo.



Para que el servicio que se presta por medio de los programas sociales sea verdaderamente eficiente y eficaz y tenga un impacto social real, es necesario concebir en el usuario o beneficiario su papel protagónico en la producción del servicio.

3.6. Orientación a resultados

Es la capacidad de organizar y orientar personas, recursos y actividades para lograr los objetivos acordados. Enfocar esfuerzos, establecer prioridades y actuar con celeridad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias, administrar los procesos para que no interfieran con la consecución de las metas tal como fueron planeadas y mejorar la relación entre los resultados obtenidos y los recursos invertidos en términos de calidad, costo y oportunidad.

3.7. Austeridad y frugalidad

Austeridad, palabra que proviene del latín /austēru/, significa rigurosamente ajustado a las normas de la moral, el vivir de manera sencilla.

Para vivirla, se debe partir del principio de la primacía del ser sobre el tener. La falta de austeridad podría conducirnos peligrosamente a la búsqueda inescrupulosa de riqueza, siendo esto una de las mayores tentaciones para cualquier servidor público.

La austeridad debe ir acompañada de la frugalidad, palabra que proviene del latín /frugalitas,-ātis/. Se refiere a restringir, ser prudente y equilibrado, a aspirar a lo necesario y no al lujo, porque este riñe con la solidaridad.

4. SERVICIO

Corresponde al verbo /servir/. Significa hacer a la otra persona lo que esta requiere o necesita. Es básicamente un acto en el que la persona deja de pensar en sí misma para ponerse a disposición de la otra y de sus necesidades.

El usuario interno o externo al acudir por un producto o un servicio, lo hace porque tiene necesidades de ellos, pero también tiene expectativas en cuanto al trato que le den. Sus necesidades se pueden satisfacer con los servicios, beneficios o productos que recibe, y las expectativas se cumplen cuando recibe excelente trato y atención.

La lógica de satisfacer necesidades en las instituciones públicas responde a un ideal de construcción solidaria del bien común, al proyecto-país, por lo que trabajar en una Institución pública es fundamentalmente un acto de servir a las otras personas, es decir, a los conciudadanos y a las conciudadanas, y al país a través de su labor. A lo interno de una Institución su personal tiene una doble condición: "servidor/ usuario", dependiendo de las circunstancias, el "servidor" pasa a ser "usuario" y viceversa.

Un imperativo ético, en el servicio como valor, es centrarlo en la persona (usuaria), con el objeto de responder a la dimensión de integralidad de ésta como ser humano, de reconocerla como sujeto, producto de una realidad histórica, social y cultural, que tiene opinión, potencialidad, inteligencia, conocimiento y por lo tanto, un papel protagónico en la definición del servicio, beneficio o producto.



El valor del servicio lo fortalecerá el personal primordialmente mediante la práctica de los siguientes principios:

4.1. Espíritu de Servicio

Significa 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, el espíritu de servicio se observa cuando se presta una excelente atención y trato, mostrando empatía, calidez humana, interés y comprensión.

4.2. Calidad

Es la propiedad o conjunto de propiedades o cualidades inherentes a una cosa que la hacen apreciada sobre las restantes. Las cosas, los trabajos y las personas son juzgadas a partir de una serie de propiedades, cualidades o características, que denotan superioridad o excelencia, y a eso debemos aspirar en nuestro servicio al otro.

La calidad siempre es el resultado del esfuerzo, voluntad, aspiración a mejorar, la inteligencia y la virtud. Se puede decir que la calidad es el atributo ético aplicado a los beneficios, productos y servicios.

La calidad no es el resultado de una acción individual aislada, se gestiona a lo largo de una cadena de actividades, procesos y personal interrelacionados entre sí, de manera que las operaciones internas y los recursos con los que la Institución cuenta para prestar un servicio de calidad: planificación, apoyo técnico, finanzas, recursos tecnológicos, el apoyo administrativo, entre otros, deben estar sincronizados y alineados hacia el servicio antes del momento de contacto o interacción del servidor con el usuario externo o interno, de manera que en el punto donde el personal establece ese contacto, se evidencien la capacidad de respuesta y servicio pertinente, la fiabilidad y el seguimiento posterior.

4.2.1. Capacidad de respuesta y servicio pertinente

Se define como la capacidad institucional para proporcionar, mediante las operaciones internas, los recursos y las condiciones necesarias para que al momento de contacto e interacción con el usuario interno o externo, se cuente con información integrada, fiable, actualizada, con el detalle adecuado y fácilmente accesible, con trámites ágiles, rápidos y efectivos, con la programación y asignación de recursos financieros y el apoyo logístico eficiente, con personal competente, con la oferta de servicios, beneficios o productos para proporcionar en tiempo y lugar la respuesta oportuna y adecuada conforme los requerimientos y necesidades reales de las personas.

Adicionalmente, considera el trato personalizado así como aspectos de conveniencia de horarios, espacios de atención, accesibilidad y, acercamiento al usuario.

4.2.2. Fiabilidad

Se define como la probabilidad de buen funcionamiento de algo. Se dice de una persona o de una cosa en la que se puede confiar. Para velar por la fiabilidad en la función pública, se debe ser veraz, actuar con rectitud y cumplir con los compromisos adquiridos según el tiempo y calidad ofrecidos.

En el servicio al usuario o usuaria, significa suministrar información, servicios, beneficios y productos ofrecidos en el tiempo y lugar establecido, gestionar las peticiones de los usuarios con eficacia, suministrarles información cuando corresponda y mantener registros exentos de errores. Para el logro de lo anterior, la Institución proporcionará los recursos y las condiciones necesarias.



4.2.3. Seguimiento

Fundamenta la realimentación de la Institución sobre la satisfacción o frustración del usuario y usuaria y el impacto de los programas mediante la investigación y evaluación. El seguimiento a través de las recomendaciones que resulten de la investigación, permite la realimentación para el mejoramiento continuo de los servicios, beneficios y productos a fin de que respondan a las necesidades de los usuarios conforme los objetivos de la Institución.

5. TRANSPARENCIA

Corresponde al adjetivo “transparente”, del latín /trans/, a través, y /parens, entis/, que aparece. Significa “evidencia, claridad, comprensión sin duda ni ambigüedad”.

Actuación institucional y de sus funcionarios y funcionarias abierta al examen público, en apego a la legalidad, la ética y la técnica; mostrando claridad en las acciones y decisiones, rindiendo cuentas y garantizando el libre acceso a la información de interés público de la Institución y velando porque dicha información sea veraz, precisa, de fácil comprensión y oportuna.

El valor de la transparencia lo fortalecerá el personal primordialmente mediante la práctica de los siguientes principios y valores:

1. Integridad

Corresponde al adjetivo /íntegro/. Es algo completo, que tiene todas sus partes.

En este contexto significa ser una persona completa, cabal, honrada y correcta en todo momento, en todo ambiente y no según sean las circunstancias.

2. Honradez

Corresponde al adjetivo /honrado/. El origen de esta palabra remite a las palabras honor, honra, honradez, todas de una raíz común y que por igual se refieren al principio de cumplir con los deberes propios y con la sociedad, no por la fuerza de la ley, sino por el gusto y la convicción de actuar bien por respeto a la dignidad propia.

II. PLENITUD CIUDADANA

Se vive en un contexto concreto al que se llama país. Esto convierte a una persona en ciudadana, es decir, se posee un conjunto de derechos y deberes derivados de las leyes que lo rigen.

Ser ciudadano y ciudadana de un país democrático como Costa Rica conlleva un principio de corresponsabilidad con él y la construcción de su bienestar.

Al percibir la ética tal y como se ha venido haciendo, es fácil deducir que, como seres humanos integrales llamados a la excelencia en todas las áreas de nuestra vida, no se puede obviar o dejar de lado que, en calidad de ciudadanos y ciudadanas se enfrenta una serie de obligaciones para alcanzar las buenas prácticas y tener en esta área de la vida comportamientos éticos.

Las personas que laboramos en el IMAS debemos tener clara conciencia de que poseemos lazos de pertenencia con esta patria y que su bienestar es también el nuestro.

En este empeño de forjar la plenitud, la serie de valores humanos que desde nuestra Institución consideramos de suprema importancia en la tarea de lograr ciudadanos y ciudadanas excelentes,



son los siguientes:

1. FORMACIÓN DE CONCIENCIA

Corresponde al papel que realiza cada persona frente a la colectividad que lo rodea; exige un compromiso de reflexión, para organizar las propias opciones y un fuerte impulso de cara a su aporte en la construcción del bien común.

2. CONSTRUCCION DEL BIEN COMÚN

Es un ideal que involucra a todos los ciudadanos y ciudadanas, exige la colaboración y el compromiso de todos y todas para forjar una sociedad más justa, solidaria, equitativa e inclusiva, en procura del desarrollo de los sectores más débiles de la sociedad costarricense.

El bien común, es una construcción colectiva, en la cual cada funcionario/a debe aportar las condiciones necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

3. SENTIDO PATRIO

El sentido Patrio es el cumplimiento responsable de los deberes cívicos y en solidaridad con los habitantes que conforman el país.

Amor a la patria, es conocer su origen, su historia y su realidad; que con base en el conocimiento se origine un afecto sincero al país, que sobrepase un simple sentimiento y se traduzca en trabajo, esfuerzo cotidiano, para forjar una Patria mejor.

III. PLENITUD HUMANA

Solamente el ser humano posee dignidad de fin y no de medio⁴. Las personas cuentan y son valiosas, no por producir o consumir, ser eficientes o servir para algo; las personas cuentan por el solo hecho de ser humanos.

Somos sujetos racionales y autónomos, dotados de razón, capaces de pensar y llegar a aceptar todas las cosas que consideramos correctas.

Finalmente, todo ser humano es “otro como yo”, esto quiere decir que todo lo que quiero o no para mí, debo de aplicarlo para los demás en el trato cotidiano.

A partir del marco general anterior, afirmamos que todas las personas que laboramos en el Instituto Mixto de Ayudas Social, somos seres racionales y autónomos, tenemos valor y dignidad de fin, nunca de medio y debemos tratar a los demás, teniendo como criterio fundamental que toda aquella persona que se me aproxima es “ otra como yo”. Por tanto, debo evitar hacerle lo que a mí me molesta y a la vez, procurar ayudarle en su bienestar, es decir, lo que me gustaría que hicieran conmigo.

En este empeño de forjar la plenitud humana, la serie de valores humanos que, desde nuestra Institución consideramos de suprema importancia en la tarea de lograr hombres y mujeres plenos, que sean el suelo firme sobre el cual construir después, ciudadanos y ciudadanas, y servidoras y servidores públicos excelentes, son los siguientes:

⁴ Immanuel Kant. [traducción del alemán por Manuel García Morente]. Fundamentación de la metafísica de las costumbres. Cap.II, pág 26
En:http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/01362842104592728687891/p0000001.htm#I_3_/27-10-06



1. TOLERANCIA

Esta palabra proviene del latín /tolerantía/, a su vez del verbo /tolerare/, significa llevar con paciencia, respetar las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

El valor de la tolerancia se deriva del principio de dignidad. Se es tolerante si cuando ve lesionado su sistema personal de valores tiene el poder de suprimir lo que le es lesivo. Por supuesto, lo que se tolera debe ser aceptado por las reglas de la sociedad y controlable ya que pueden existir circunstancias o hechos que sólo pueden ser soportados.

Consecuentemente, la tolerancia parte de reconocer y comprender en las otras personas sus individualidades, así como sus diversas formas de ser, sin quedarse en el desinterés o el puro “soportarlas” para realmente ser capaz de aceptar su condición como diferentes.

2. DISCIPLINA

Se deriva de la palabra/disciplinar que proviene del latín /disciplinare/instruir, enseñar.

Trata del fiel cumplimiento de las normas establecidas para el buen funcionamiento de los sistemas, siempre a partir de la propia convicción. Contempla la capacidad de actuar de manera ordenada y continua hacia la consecución de una meta determinada.

3. RESPONSABILIDAD

Se deriva de la palabra /responder/ a través de hechos, a los deberes que le fueron asignados o que le corresponden.

Es la respuesta personal y/o de grupo que se le da a un requerimiento de cualquier tipo o nivel exigido por la función establecida del cargo y por la autoridad.

En la responsabilidad la capacidad de elegir libremente se deriva del principio de autonomía, es decir, es pensar por sí mismo para ser capaz de elegir libremente, hacerse cargo de las elecciones, responder por lo que se eligió. De ahí que ser responsable es no necesitar la norma escrita o el precepto para desenvolverse, y ser capaz de explicar por qué se actúa de esa forma.

4. RESPETO

Esta palabra proviene del latín /respectus/, a su vez del verbo /respicere/: esperar, atender, prestar atención al otro, a su persona y a sus asuntos.

Consecuentemente, prestar atención, no solo a la persona, sino también a sus asuntos, o a sus cosas, tanto materiales como relativas a su personalidad o forma de ser. Prestar atención es también saber escuchar, es tener consideración a los otros, no hacer intromisiones indebidas, ni pretender moldearlos a la conveniencia de uno.

Este principio está unido a la urbanidad, a la justicia y a la sinceridad porque estas deben estar revestidas de respeto.

5. HONESTIDAD

Del latín /honestitas/: decencia, decoro, rectitud. Designa a alguien razonable y recto, una persona con actitud completa e íntegra, moderada en todas las manifestaciones de la conducta. Ser honesto exige coraje para decir la verdad y actuar en forma recta y clara.

Capítulo II

CÓDIGO DE CONDUCTA

Dada la vocación de globalidad de los códigos de ética y conducta organizacionales, los principios y valores declarados en el primer capítulo, necesariamente deben ser traducidos y calificados, en acciones, conductas, actitudes, comportamientos, compromisos y pautas coherentes con dichos Principios.

1. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS APLICADOS

Para cada uno de los principios y valores éticos proclamados y definidos en el capítulo I, se establecen las principales acciones, prácticas, actitudes, conductas o comportamientos de las personas que corresponden a la aplicación de dichos principios.

JUSTICIA Y SOLIDARIDAD

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- * tendrán la voluntad firme y constante de dar a cada cual lo que le corresponde por dignidad y derecho;
- * fortalecerán constantemente la comprensión, tolerancia, paciencia y empatía hacia los usuarios internos y externos considerando sus características y necesidades diversas.
- * entenderán la solidaridad como condición que compensa las insuficiencias de la justicia y se convierte en su complemento,
- * reconocerán al usuario o usuaria como persona que merece respeto; lo cual implica, ponerse en su lugar, ver el mundo desde su perspectiva, percibir lo que hay detrás de su situación personal; sus recursos, creatividad y capacidad que tiene para lograr su autonomía como persona;
- * sabrán dejar de lado los prejuicios y estereotipos respecto a los usuarios;
- * trabajarán por hacer de los usuarios, auténticos protagonistas en el proceso de asistencia y promoción social para el cambio sostenido de las condiciones socioeconómicas,
 - * tendrán disponibilidad y compromiso para la satisfacción de las necesidades de la población objetivo de la Institución, no confundiendo la solidaridad con la simple caridad;
 - * asumirán como responsabilidad propia la satisfacción de las necesidades de los usuarios y usuarias de los servicios sociales, y a quienes les corresponda, se responsabilizarán de impulsar la mejora en las condiciones de vida de los beneficiarios, partiendo de sus capacidades;

TRABAJO EN EQUIPO

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- * desempeñarán sus funciones con laboriosidad, es decir tratando de comprender que el trabajo es un bien útil, que debe disfrutar y colaborar para que otros también lo logren. Cuando así lo requiera el interés de la Institución o los deberes de lealtad y compañerismo, realizarán tareas adicionales o aquellas que no sean estrictamente inherentes al cargo, siempre que estas resulten necesarias;
- * actuarán en un ambiente de integración, amistad y leal colaboración, donde la solidaridad es el factor que permite sumar esfuerzos y optimizar el ambiente laboral para multiplicar logros;
- * trabajarán unidos asumiendo la responsabilidad personal y colectiva, partiendo de la premisa de que en un equipo el resultado obtenido es superior a la suma de los esfuerzos individuales, y reconociendo que cada una de las actividades que se desarrollan en la Institución son indispensables, interdependientes e inciden unas sobre otras y;
- * trabajarán por el fortalecimiento de la cohesión del grupo, la transparencia en la comunicación entre unidades y, la capacidad para la toma de decisiones.



El trabajo en equipo se fortalecerá mediante acciones, conductas o comportamientos que reflejen los siguientes valores:

1. Compañerismo

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *serán capaces de trabajar junto a otro u otros, de generar confianza en los compañeros(as), de apoyarse y ayudarse; así como de no ofender ni burlarse de los demás y de agradecer los esfuerzos en su favor,
- *demostrarán orden, respeto, consideración, cordialidad y cortesía en el ambiente de trabajo,
- *estarán prestos a ayudar a los compañeros y compañeras a alinear los valores personales con los institucionales,
- *asumirán el compromiso con su trabajo y con la relación de interacción e interdependencia de este con el trabajo que realizan los compañeros en razón de la coordinación, cooperación y la colaboración que pueda brindarles,
- *serán capaces de controlar los impulsos de carácter y la tendencia a la comodidad mediante la voluntad para afrontar con serenidad los contratiempos y a tener paciencia y comprensión en las relaciones personales,
- *evitarán todo tipo de críticas negativa o chismes con respecto a los compañeros y compañeras, su trabajo o cualquier otro aspecto que pueda causar malestar,
- *compartirán los méritos por el trabajo realizado con el resto de los compañeros, remarcando su importancia en la consecución de los logros, y
- *cumplirán todos sus deberes, no faltarán ni se ausentarán del lugar de trabajo sin causa justa para no ser el origen de conflictos al sobrecargar con trabajo a los compañeros.

2. Cooperación

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *trabajarán juntos con espíritu de ayuda y colaboración, aceptación de ideas, de apoyo mutuo y unión, como manera de salir adelante para lograr una meta común: lograr los objetivos de la Institución,
- *tendrán hacia el otro u otra una actitud de comprensión, tolerancia y empatía a fin de eliminar más fácilmente las trabas que puedan generarse o interferir en el trabajo, y
- *tendrán buena actitud hacia los demás y hacia la tarea y estarán dispuestos a recibir colaboración para lograr una meta común.

3. Trabajo sinérgico

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *observarán la necesidad que tienen de los demás, tendrán conciencia de que la diversidad en conocimientos, experiencias, recursos, puntos de vista e intereses no son obstáculo para el trabajo, por el contrario, se utilizarán para enriquecen los procesos y la toma de decisiones.

4. Comunicación

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *realizarán el mayor esfuerzo por potenciar y mantener actitudes y habilidades para expresar y transmitir las ideas o mensajes con propiedad, orden, vocabulario adecuado, de manera correcta, directa, simple y clara, asegurándose que este sea un proceso en ambos sentidos;
- *demostrarán apertura al compartir información y al mantener a la gente informada;
- *serán asertivos, sabrán decir lo que se piensa, pero sin ofender a la otra persona; y
- *prestarán toda la atención cuando alguien les hable, escucharán e interpretarán los mensajes de otros, preguntarán en caso de necesitar clarificar el mensaje, responderán adecuadamente y buscarán el entendimiento mutuo.

5. Diálogo Simétrico y Concertación

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *orientarán el intercambio de opiniones en búsqueda de un consenso o entendimiento mutuo, para lo cual se requerirá asumir una posición flexible,
- *aceptarán que participen en el diálogo todos los interesados o afectados en las decisiones,
- *admitirán modificaciones a su propia posición,
- *aceptarán entenderse a partir de lo común,
- *aceptarán que cada quien argumente y replique, y
- *cubrirán los intereses de todos y procurarán una solución final revisable.

EXCELENCIA

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *tendrán el compromiso de hacer siempre mejor sus actividades, manteniendo una superación permanente;
- *serán competentes, es decir tendrán las habilidades, los conocimientos y las actitudes requeridas para el ejercicio eficiente de las funciones que desempeñan, las actualizarán permanentemente y las aplicarán al máximo de su capacidad y esfuerzo, para alcanzar la excelencia como virtud;
- *desempeñarán sus funciones diarias con compromiso, adaptabilidad, aplicando prácticas de simplificación y mejora continua, eficacia y eficiencia, austeridad y de orientación a resultados para que los productos y servicios, suministrados por la Institución, contribuyan a generar las transformaciones y el desarrollo de la población objetivo del IMAS.

La búsqueda de la Excelencia se fortalecerá mediante acciones, conductas o comportamientos que reflejen los siguientes valores:

1. Compromiso

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *tendrán lealtad a la Institución, adhiriéndose por convencimiento al propósito de la misma; se esmerarán en trabajar con celo y gusto, con espíritu emprendedor y de superación, porque tienen plena conciencia del impacto del trabajo que realizan en la vida de la población objetivo del IMAS;
- *serán responsables, al realizar sus funciones empeñando el máximo esfuerzo individual y colectivo para la consecución de los fines del IMAS;
- *encontrarán sentido en su trabajo esforzado, serán perseverantes y constantes, dejando de lado las circunstancias pasajeras, en función del logro de los objetivos institucionales;
- *denotarán actitud proactiva, y pondrán en juego sus capacidades para llevar a cabo las tareas que se les han confiado, poniendo lo mejor de sí mismos para cumplir con las obligaciones de solidaridad y justicia que la sociedad costarricense ha encomendado a la organización y a quienes en ella laboran.

2. Adaptabilidad

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *tendrán siempre una actitud positiva, para avanzar hacia los cambios que permitan robustecer el accionar de la Institución, para mejorar la capacidad de respuesta.

3. Mejoramiento Continuo

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *detectarán fortalezas y áreas de mejora, es decir, precisarán lo que hacen, lo que no hacen y lo que deberían hacer para mejorar;

4. Simplificación

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *tendrán la iniciativa necesaria para encontrar y aplicar las formas más eficientes y económicas para realizar las tareas, así como para agilizar y mejorar los sistemas administrativos y de



atención a los usuarios internos y externos, debiendo poner en conocimiento de los superiores las sugerencias y recomendaciones, así como participar activamente en la toma de decisiones;

*contribuirán en el desempeño diario de sus funciones con la detección de requisitos y trámites excesivos o duplicados; es decir, proponiendo eliminar toda situación que conduzcan a errores y atrasos innecesarios;

*contribuirán en el fortalecimiento y uso de recursos tecnológicos como bases de datos digitales, sistemas de información, en procura del desarrollo de elementos que den seguridad, facilidad de acceso y rapidez a los trámites y servicios.

5. Eficacia y Eficiencia

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

*realizarán sus labores diarias teniendo pleno conocimiento y comprensión de cuál es el aporte de su trabajo al logro de los resultados y objetivos de la organización, a fin de producir un resultado óptimo y que coincida con lo que se espera de cada cual;

*tendrán plena conciencia sobre la importancia de ser virtuosos y hacer el trabajo con altos estándares de desempeño moral, para beneficio de los usuarios, del conjunto institucional y de la sociedad en general;

*tendrán iniciativa, emplearán todas sus competencias: conocimientos, destrezas, habilidades, valores individuales y grupales, así como las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico para realizar las tareas;

*realizarán de manera permanente la actualización y el mejoramiento continuo en el desempeño de sus tareas para lograr resultados efectivos y de calidad;

*harán uso adecuado y razonable de los recursos institucionales disponibles que estén o no bajo su custodia, aprovechándolos al máximo, previniendo el uso inadecuado o ilícito de estos;

*buscarán siempre un resultado óptimo, la máxima calidad y la mayor efectividad en todas las tareas ejecutadas; no permitirán que la pereza domine sus actuaciones, para servir de mejor manera a los usuarios internos y externos de la Institución;

*utilizarán el tiempo laboral responsablemente, optimizándolo y ejecutando las tareas con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado, planificando las actividades, identificando prioridades y ejerciendo control sobre las tareas por realizar.

6. Orientación a Resultados

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

*serán responsables del trabajo individual que les corresponde, como parte de un engranaje mayor, colaborando activamente en el trabajo de los demás, contribuyendo a evitar interferencias que obstaculicen el logro de los objetivos de la organización;

*tendrán claro el “para qué” de cada cosa que se hace, tomarán acciones rápidas y decisivas, ante decisiones importantes, enfocándose hacia el logro de los objetivos acordados para garantizar que las metas sean alcanzadas tal como fueron planteadas; y

7. Austeridad y frugalidad

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

*orientarán la adquisición, asignación, conservación e inversión de los recursos y fondos públicos, a la satisfacción plena del interés público, según el mandato del Estado Social de Derecho, y al uso racional de éstos;

*requerirán para su desempeño lo necesario, sabrán el sentido de la renuncia a lo excesivo y la auto imposición de límites; comprenderán que el gasto y el consumo tienen topes y sabrán que el lujo está reñido con la solidaridad.



SERVICIO

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

*denotarán conductas, prácticas y acciones del Espíritu de Servicio y la Calidad.

El servicio se desarrollará mediante acciones, conductas o comportamientos que reflejen los siguientes valores:

1. Espíritu de Servicio

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

*tendrán como criterio fundamental, que toda aquella persona que se les aproxime es una persona como ellos. Por tanto, deben evitar hacerle lo que a ellos les molestaría que les hicieran y, procurar ayudarles;

*destacarán por la calidez humana, es decir, por la cortesía y amabilidad en el trato;

*serán diligentes, tendrán una actitud y disposición real y permanente de servicio, de estar prestos y actuar con todas sus capacidades para atender las solicitudes con entusiasmo, humildad, sin aire de superioridad o trato despectivo, sin dar evasivas, para brindar una respuesta adecuada y asertiva;

*brindarán un trato humano racional, saludarán al usuario, pedirán las cosas con respeto y, mostrarán agradecimiento. Emplearán vocabulario adecuado, nunca palabras que sean injuriosas, se esforzarán por hablar con claridad y con un volumen de voz adecuado. Cuidarán su lenguaje no verbal, especialmente los ademanes y gestos. Escucharán con la atención debida, transmitiendo así interés por la persona con la que se está conversando, respetarán la idiosincrasia e intimidad de los demás;

*tendrán conocimiento de las características de los usuarios internos o externos, para entender sus necesidades y buscar las soluciones más efectivas;

*brindarán la información pertinente sobre los procedimientos, requisitos y trámites;

*ofrecerán facilidad de contacto, incluso cuando el usuario llama por teléfono será atendido y podrá encontrar a quien pueda orientarlo;

2. Calidad

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

*denotarán conductas, prácticas y acciones que denoten Capacidad de respuesta y Servicio Pertinente, Fiabilidad y Seguimiento.

2.1. Capacidad de respuesta y servicio pertinente

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

*brindarán una atención personalizada, oportuna y esmerada a los requerimientos solicitados, orientará correctamente al usuario, mostrando empatía, discreción, educación, respeto y buenos modales; demostrando conocimiento de la oferta de servicios, beneficios y productos de que se dispone, de manera que pueda inspirarle seguridad y confianza; con respuestas y soluciones oportunas y pertinentes;

*serán competentes, conocerán las políticas, procedimientos o requisitos referidos a los servicios, beneficios y productos que la Institución ofrece, para responder a las necesidades de los usuarios;

*asumirán el compromiso de realizar las tareas y la coordinación eficaz y efectiva, el mejoramiento continuo de los procedimientos y trámites para lograr su simplificación, a fin de que sean ágiles y expeditos, en procura de optimizar el servicio al usuario;

*asumirán el compromiso de brindar un oportuno servicio al usuario interno, considerando que el servicio recibido por este, tiene una influencia decisiva sobre el producto final que se ofrece al usuario externo;

*demostrarán disposición, apertura y receptividad para encauzar cortés y adecuadamente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del usuario externo o interno;

*cuidarán su imagen e higiene personal, tendrán decoro en su forma de vestir, en su compostura y en sus modales;

*velarán para que las instalaciones físicas de la Institución sean visualmente atractivas, limpias, ordenadas, y que los materiales de comunicación verbal y no verbal (como folletos, afiches,



calendarios, carteles, protectores de pantalla y otros), no contengan imágenes o leyendas que atenten contra la dignidad de las personas.

2.2. Fiabilidad

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *demostrarán a partir de su actuar que son seres humanos de bien: en quienes se puede tener fe, creer y depositar responsabilidades;
- *gestionarán los servicios, beneficios y productos con eficacia y en los plazos establecidos por la normativa;
- *mantendrán informadas a las personas que solicitan servicios, beneficios y productos sobre las acciones que están en curso según corresponda, no utilizarán engaños que les causen atrasos o perjuicios, ni los dejarán a la espera de una solución o respuesta.

2.3. Seguimiento

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *mantendrán una actitud permanente de seguimiento, supervisión y evaluación de los resultados de los servicios, beneficios y productos recibidos por los usuarios, así como una constante investigación sobre sus requerimientos y necesidades;
- *realizarán permanentemente acciones concretas para suministrar información que permita el mejoramiento continuo de los productos y servicios, a fin de que cumplan con las necesidades de los usuarios.
- *realizarán una rápida realimentación, remitirán la información pertinente a quien corresponda, con la máxima rapidez para poder emprender las acciones correctivas.

TRANSPARENCIA

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *ejecutarán sus labores de tal modo que puedan ser evaluadas sin dificultad alguna, asimismo, suministrarán y no ocultarán ni retendrán información de interés público, de acuerdo con las disposiciones constitucionales, legales y técnicas vigentes,
- *realizarán la toma de decisiones de manera comprensible y motivada en razones que las sustenten.
- *cumplirán con la responsabilidad de informar y rendir cuentas, en virtud de que la sociedad tiene derecho a conocer el resultado de sus acciones como servidor y servidora pública,
- *promoverán la participación de la comunidad y de la ciudadanía como actor y referente en la definición, priorización, ejecución y seguimiento de los servicios que preste el IMAS.

La Transparencia se desarrollará además mediante acciones, conductas o comportamientos que reflejen los siguientes valores:

1. Integridad

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *serán honestos, honrados y rectos en todos los ámbitos de su vida,
- *ceñirán su conducta de modo tal que sus acciones y palabras sean dignas de credibilidad, para fomentar así, una cultura de confianza,
- *se esforzarán y pondrán el mayor esmero y diligencia en el cumplimiento de su deberes y obligaciones, sin perder el tiempo,
- *se asegurarán que las decisiones que adopten, en cumplimiento de sus atribuciones, se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la Institución,
- *administrarán los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

2. Honradez

El funcionario y la funcionaria del IMAS:

- *se conducirán, en el desempeño de sus cargos y en el uso de los recursos públicos, con rectitud y honestidad, y
- *actuarán de tal forma que su conducta reafirme la confianza de la sociedad en la integridad de los servidores públicos y en el prestigio del IMAS.



2. COMPROMISOS ÉTICOS.

En este apartado se establecen los compromisos éticos: pautas para el comportamiento o conducta que tienen la responsabilidad de cumplir los funcionarios y las funcionarias del IMAS para lograr congruencia entre las acciones y conductas manifestadas por estos con los principios y valores éticos proclamados por la Institución y que, por tanto, deben prevalecer.

2.1. Compromisos de los funcionarios y funcionarias del IMAS.

La Institución espera de sus colaboradores y colaboradoras, para su marcha óptima, lo siguiente:

2.1.1. Cumplimiento de las obligaciones laborales.

- a. Lealtad y fidelidad hacia la Institución.
- b. Competencia
- c. Laboriosidad
- d. Actuación honesta, honrada, íntegra y transparente.
- e. Cumplimiento responsable de la asistencia y puntualidad en el trabajo.

2.1.2. Conocimiento y cumplimiento de leyes y normas

- a. Conocimiento, aplicación y cumplimiento de la normativa que regula su labor como funcionario y funcionaria del IMAS y con apego al ordenamiento jurídico vigente.

2.1.3. Ambiente laboral sano

Colaboración en mantener un ambiente laboral sano, que incluya:

- a. Relaciones interpersonales basadas en valores, libre de acoso, hostigamiento, amenaza y cualquier tipo de discriminación; propiciando un clima de armonía laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de la Institución y al desarrollo de una cultura institucional ética.
- b. Toda acción laboral se realizará responsablemente de conformidad con las normas de seguridad; se cuidará de no dañar a ninguna persona, preservar el ambiente, infraestructura y recursos de la Institución. Se actuará de manera preventiva a fin de no exponer a riesgos, en materia de salud y seguridad ocupacional. Para lograr lo anterior, la Institución deberá proveer los recursos y las condiciones necesarias.
- c. Disciplina para asegurar y mantener el lugar de trabajo en un ambiente de orden y limpieza para contribuir con ello a un desempeño más eficiente y seguro.
- e. Decoro apropiado en su conducta, forma de vestir, higiene y presentación personal.
- f. Disciplina para ajustarse a los límites de descansos destinados a tomar refrigerios y alimentación durante las jornadas de trabajo.
- g. Empeño por alcanzar excelencia en la labor cotidiana, evitando distracciones, descuidos, visitas a otras unidades administrativas y conversaciones innecesarias, juegos o lecturas que no son de interés institucional o que distraigan a sus compañeros y compañeras de trabajo del normal ejercicio de sus funciones.

2.1.4. Utilización adecuada de los recursos institucionales

- a. Especial cuidado se debe prestar al uso que se haga de los servicios básicos públicos, suministros, bienes materiales, instalaciones, vehículos, mobiliario y equipo; actuar con criterio de ahorro y austeridad en el uso los recursos financieros o tecnológicos, aplicando criterios de eficiencia, racionalidad, ahorro y manejo de desechos para reciclado cuando sea viable.
- b. Mantener actualizado el inventario de los bienes asignados y establecer mecanismos apropiados de prevención para evitar la sustracción de los mismos.
- c. Aprovechar las actividades de capacitación y desarrollo que brinda la Institución y otras entidades externas.



- d. Uso adecuado y responsable de los recursos tecnológicos que la Institución le provee para desarrollar su actividad laboral, servicios tales como: sistemas de información, acceso a Intranet e Internet, correo electrónico. Especial cuidado en el manejo de contraseñas de acceso.
- e. Compromiso en el uso adecuado de los sistemas de información y la información que ellos alimentan para que sea información confiable, así como con su uso obligatorio en su labor diaria para agilizar las tareas asignadas.
- f. Uso eficiente y eficaz de los recursos que van desde el papel, tintas y toner, hasta los equipos de cómputo y dispositivos asignados al funcionario o funcionaria, con el objetivo de ser racional, responsable y austero en el uso, así como cuidadoso en su manipulación.

2.1.5. Toma de decisiones

- a. Conducción y actuación con criterios de justicia, solidaridad, equidad y bien común en la toma de decisiones.
- b. Actuar con honestidad, integridad, transparencia y congruencia.
- c. Actuar siempre conforme a criterios de justicia y equidad al tomar decisiones, sin hacer distinción de ningún tipo por motivos personales.
- d. Participación responsable en su labor, no retrasar o evadir su responsabilidad de tomar de decisiones.
- e. Consulta previa con los compañeros de trabajo cuando se toman decisiones importantes.

2.1.6. Eficacia y eficiencia

- a. Aplicación de sus conocimientos y experiencia de la mejor manera posible, realizando el máximo esfuerzo, poniendo todo su empeño y concentrando toda su energía y atención en su trabajo cotidiano, con la firme convicción de contribuir a lograr que los fines y propósitos del IMAS se cumplan.
- b. Empeño en lograr los objetivos estratégicos de la Institución a partir de un efectivo trabajo en equipo.

2.1.7. Comunicación, uso responsable y transparente de la información

- a. Las autoridades de la Institución mantendrán una actitud de apertura hacia los diferentes públicos externos atendiendo sus necesidades de información de manera que se genere una atmósfera de confianza y transparencia ante la sociedad costarricense.
- b. La comunicación interna debe ser ética, tendiente a generar consenso, cooperación y el entendimiento. Para esto la comunicación interna oficial debe ser completa, constante, coherente, comprensible, verosímil y llegar a tiempo, para evitar la incertidumbre que provoca la desinformación.
- c. La información y el conocimiento serán compartidos entre el personal de las diferentes áreas de la Institución cada una respetando las necesidades, competencias e integridad de unas y otras, de manera que se fomente la ayuda y cooperación mutua, la relación de interacción e interdependencia en procura de fomentar siempre un trabajo sinérgico, integrado y coherente en el engranaje o contexto global de la empresa.
- d. Conocimiento y respeto a la normativa institucional en materia de tecnología de información, realizando un uso responsable de la misma al no instalar aplicaciones no autorizadas en las computadoras, ni programas que no cuenten con licencia para IMAS, o que tengan una finalidad distinta a las responsabilidades laborales asignadas, tales como: juegos, trabajos universitarios o de índole personal.
- e. Manejo responsable del acceso a Internet y los servicios o accesos permitidos exclusivamente por nuestra Institución y para el beneficio institucional en primer lugar, sin beneficio propio económico o de otra índole.

2.1.8. Conflictos de interés

- a. Desarrollo de tareas según los objetivos de la Institución, sin usar cargo, función, actividad, bienes, posición o influencia para obtener beneficios personales o para otras personas.

2.1.9. Servicio centrado en el usuario interno y externo

- a. Compromiso personal para contribuir en la mejora continua de los procesos, actividades y servicios y en la optimización del uso de los recursos con el fin de alcanzar la excelencia en su desempeño y los más altos estándares de calidad en los servicios, beneficios y productos que se brindan.
- b. Atención con espíritu de servicio cumpliendo con el perfil de una persona que brinda excelente atención y trato, muestra empatía, calidez humana, interés y comprensión hacia el usuario.
- c. Proporcionar servicios, beneficios y productos de calidad, en respuesta a los requerimientos y necesidades del usuario interno y externo.
- d. Actitud permanente de respeto y preocupación ante los requerimientos de los usuarios o usuarias; así como una constante investigación de sus necesidades.
- e. Las relaciones con los proveedores deben basarse fundamentalmente en la integridad, la transparencia, el respeto mutuo y lo establecido por las leyes, particularmente la Ley de Contratación Administrativa. Lo anterior debe traducirse en una serie de prácticas concretas:
 - i. Estar libres de coacción, influencias o favoritismos.
 - ii. Exigir calidad como requisito indispensable en las relaciones comerciales.
 - iii. Mantener pagos, precios justos y entregas, según lo pactado y a tiempo.
 - iv. Buscar y seleccionar proveedores que realicen buenas prácticas institucionales.
 - v. No tener relaciones comerciales personales con cualquiera de los proveedores de la Institución, con el fin de evitar posibles conflictos de intereses.

2.2. Compromisos de las jefaturas de IMAS

Los funcionarios y funcionarias que ostentan cargos de jefatura poseen responsabilidades mayores, por lo que además de los compromisos establecidos como funcionarios y funcionarias, en el punto 2.1, se agregan los siguientes:

- 2.2.1. Sus conductas deberán inspirar al personal a cargo, al ser ejemplo de integridad, transparencia, disciplina, respeto en el trato cotidiano y fiel observante de la normativa interna de disciplina laboral, sin mostrar favoritismo alguno.
- 2.2.2. Asumirán la responsabilidad de ser objetivos/as y justos/as en la evaluación del desempeño; deberán apegarse estrictamente a la realidad de los hechos, a la vez que ofrecerán al personal a cargo la debida retroalimentación.
- 2.2.3. Se destacarán, en virtud de las responsabilidades que asumen y de la influencia que llegan a ejercer sobre los demás, por su capacidad de conducir, de motivar al personal, mediante la comunicación, la actitud de escucha y de respuesta, de estimular a la participación, de apoyarlos al logro de los objetivos institucionales y a la consecución de sus metas personales.
- 2.2.4. Reconocerán los méritos por el trabajo al personal a cargo, como forma de valorar su desempeño y remarcando la importancia de los mismos en la consecución de los logros de la unidad.
- 2.2.5. Participarán activamente dentro de la dinámica institucional, procurarán estar siempre informados/as, asistir puntualmente a las reuniones a las que se le convoque y ser un eficaz canal de comunicación entre la administración superior, otras jefaturas y personal a cargo.
- 2.2.6. Su gestión se caracterizará por el trabajo esforzado, honesto y creativo, con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- 2.2.7. Con respecto al Plan Estratégico, asumirán con liderazgo, empeño y responsabilidad su implementación en la unidad a su cargo, mediante acciones concretas en los Planes Operativos Institucionales, así como la coordinación con otras unidades participantes, tendiente a obtener el cumplimiento de los objetivos generales y el alcance de la Visión Institucional.
- 2.2.8. Estarán plenamente identificados/as con los intereses de la Institución, que llevará a mantener una actitud de innovación y creatividad, para el mejoramiento integral y constante de las tareas asignadas a su unidad.



- 2.2.9. El respeto por la legislación nacional será señal indudable de patriotismo y reflejará su plena identificación con los intereses del IMAS.
- 2.2.10. Cada vez que deleguen alguna función o tarea, deberán hacerlo de manera clara y precisa, según lo establecido por la normativa interna.
- 2.2.11. Promoverán acciones que permitan mejorar la comunicación interna, que utilizarán como una eficaz herramienta de gestión. Harán caso omiso de rumores y chismes que puedan afectar la objetividad y equidad en la toma de decisiones.
- 2.2.12. Al asignar tareas y funciones entre sus colaboradores y colaboradoras, se esforzarán en hacerlo de manera equitativa y justa.
- 2.2.13. Promoverán la adhesión del personal a cargo a los principios y valores organizacionales mediante su ejemplo y a través de los medios de difusión más pertinentes.
- 2.2.14. Mantendrán informados a sus colaboradores y colaboradoras sobre la marcha general de la Institución.
- 2.2.15. Analizarán, comunicarán y enseñarán a cada uno de los funcionarios y funcionarias, con toda exactitud, la razón de ser de su trabajo, en el contexto global de la Institución, así como el aporte del trabajo de cada funcionario y funcionaria en el logro de los objetivos de la organización.
- 2.2.16. Harán uso debido del cargo asignado, aplicando los principios de justicia, equidad y liderazgo con el personal que conforma el equipo de trabajo; nunca utilizarán su posición de jerarquía para faltar al respeto, hostigar, amenazar, acosar o solicitar favores económicos o de cualquier índole, a sus colaboradores y colaboradoras.
- 2.2.17. Brindarán facilidades necesarias al personal a su cargo y velarán porque este reciba la capacitación y/o formación, inducción, reinducción conforme las necesidades tanto de cada funcionario y funcionaria como del puesto que desempeña.
- 2.2.18. Promover, internamente en la Institución procedimientos periódicos de rendición de cuentas con el fin de colaborar en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia en la organización.

2.3. Compromisos de quienes ocupen los puestos de Gerente General y Subgerentes

Dada la importancia estratégica y el mayor nivel de responsabilidad que poseen los gerentes para la Institución, además de los compromisos establecidos en los puntos 2.1 y 2.2., se agregan los siguientes:

- 2.3.1. Procurarán estar permanentemente informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se generan en sus respectivos ámbitos laborales, con el fin de promover una verdadera cultura de cambio, para asegurar el cumplimiento de la misión y la visión Institucionales.
- 2.3.2. Serán los primeros en comprometerse con la ejecución y el desarrollo del Plan Estratégico Institucional, y consecuentemente, con los planes que se formulen y aprueben para lograr el desarrollo de la Institución.
- 2.3.3. Promoverán una cultura organizacional sustentada en la ética, el trabajo en equipo, la excelencia y el servicio, asimismo procurarán que la fuerza laboral se adhiera plenamente al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
- 2.3.4. Generarán un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, impulsando aspectos de la dinámica organizacional, considerados clave:
- a. Ambiente laboral que promueva el mejoramiento continuo e integral.
 - b. Cuidado del bienestar integral de los funcionarios y funcionarias, cuya acción e intervención será proactiva, especialmente en aquellas áreas que pueden resultar prioritarias (salud, factores económicos, acoso laboral y sexual entre otros).
 - c. Propiciarán espacios de escucha, reflexión y sensibilización.
 - d. Promoverán la integración de los/las funcionarios/as mediante actividades sociales, culturales u otras.



2.3.5. Procurarán el mejoramiento continuo del impacto de los programas sociales en el bienestar económico, la calidad de vida y el desarrollo social de la población en condición de pobreza.

2.3.6. Promoverán procedimientos periódicos de rendición de cuentas, con el fin de colaborar en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia.

2.3.7. Asumirán el compromiso de la formación integral y permanente del personal, que les permita responder con integridad a los requerimientos de justicia y solidaridad que la sociedad costarricense demanda.

2.3.8. Liderarán estrategias de articulación y sinergias con otras instituciones del Estado, la empresa privada, las organizaciones no gubernamentales, la sociedad civil y la ciudadanía en general con el objeto de transformar la fragmentación social y el individualismo en la cohesión social basada en valores de solidaridad, cooperación, inclusión, equidad y ética.

2.3.9. Liderarán y potenciarán procesos de participación ciudadana en el diseño, implementación, control, supervisión, vigilancia y evaluación de los programas sociales, sustentada en la corresponsabilidad ciudadana que contribuya a mejorar la efectividad, equidad e impacto de estos.

2.4. Compromisos del Consejo Directivo del IMAS.

2.4.1. Colaborar con el Estado costarricense en el fiel cumplimiento de todas las funciones que se le asignan a la Institución en las distintas normas, leyes y decretos de la República.

2.4.2. Promover la creación de leyes, impulsar y coordinar acciones que ayuden a desarrollar de forma sostenible la Institución y que, por ende, contribuyan al bienestar económico, el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo social de la población en condición de pobreza.

2.4.3. Promover mecanismos de coordinación sinérgica y articulación interinstitucional, con las otras instituciones del sector social, otras instituciones del estado, empresa privada y organizaciones de la sociedad civil, incluyendo las iglesias y organizaciones no gubernamentales, desde los principios de compromiso mutuo y corresponsabilidad para evitar la duplicación de iniciativas y brindar una atención integral a la población objetivo e incrementar el impacto de los programas sociales.

2.4.4. Velar por el establecimiento de estrategias adecuadas para la asignación oportuna de los recursos, con el objetivo de que los programas sociales se desarrollen conforme a los requerimientos de justicia y solidaridad que la sociedad costarricense demanda.

2.4.5. Promover, internamente en la Institución, una cultura organizacional basada en los valores plasmados en este Código de Ética y Conducta y promover que su cumplimiento sea el resultado de la convicción propia de los funcionarios y las funcionarias y no actos meramente disciplinarios.

2.4.6. Promover, internamente, procedimientos periódicos de rendición de cuentas con el fin de colaborar con la sociedad en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia.

2.5. Compromisos para con la población objetivo

2.5.1. Brindar información suficiente, de forma accesible y de fácil entendimiento.

2.5.2. Incorporar la voz y las necesidades reales de la población en situación de pobreza en la gestión de los programas sociales, de manera que el proceso de desarrollo humano sea construido por y desde las personas y las comunidades.

2.5.3. Otorgar beneficios de manera equitativa y justa, sin distinción de género, edad, raza, credo, preferencia política, nacionalidad o nivel educativo, siempre y cuando se cumpla con los lineamientos establecidos. El otorgamiento de beneficios no estará condicionado a favores, gratificaciones o cualquier tipo de influencias.

2.5.4. Informar adecuadamente a la población objetivo sobre el presente código de ética y conducta y la normativa que rige los programas sociales vigentes.

2.5.5. Ofrecer de manera coordinada con otras instituciones del campo social, una oferta programática integral e integrada a la población beneficiaria, que contribuya efectivamente a superar la pobreza.



2.6. Compromisos de la población objetivo

2.6.1. Suministrar información verdadera y oportuna sobre la conformación del grupo familiar y la situación socioeconómica, conforme lo establece el programa para el cual participa o participará.

2.6.2. Comprometerse a cumplir con los requisitos y las actividades establecidas en el programa para el cual participa o participará.

2.6.3. Tratar en forma amable y respetuosa al funcionario y funcionaria del IMAS que le está brindando el servicio.

2.6.4. Aceptar o apelar según corresponda, los resultados del estudio técnico mediante el cual se determina la asignación de un beneficio.

2.6.5. Participar en las acciones que inciden directamente en su desarrollo social integral, tanto personal como familiar y comunitario.

2.6.6. Asumir el compromiso ético de cumplir con las condiciones de corresponsabilidad consignadas en el Contrato Familiar; salvo en los casos específicos en que exista imposibilidad efectiva y comprobada.

2.7. Compromisos hacia la sociedad civil y la ciudadanía

2.7.1. Promover la participación ciudadana en la identificación de necesidades sociales, en la operación, el seguimiento y la evaluación de los programas sociales.

2.7.2. Ofrecer a todos los ciudadanos y ciudadanas un trato justo, cordial y equitativo, orientado siempre por un espíritu de servicio.

2.7.3. Tener una actitud de apertura, acercamiento y transparencia, así como de colaboración y participación hacia la sociedad.

2.7.4. Afianzar con acciones correctas la confianza de la sociedad en el IMAS y de quienes en ella laboran.

2.7.5. Brindar el fundamento de toda actuación y en general, mostrar la mayor transparencia en las acciones y decisiones.

2.7.6. Demostrar el interés de satisfacer las demandas de la población objetivo mediante el ejercicio honesto y diligente de las funciones y atribuciones.

2.7.7. Asegurar que las decisiones que se adopten en cumplimiento de las atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la Institución.

2.7.8. Garantizar el acceso a la información de interés público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna.

2.7.9. Rendir cuentas ante los órganos públicos correspondientes, la prensa, las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general, respecto del logro de los resultados organizacionales, tanto dentro de la Institución como hacia la colectividad.

2.7.10. Fomentar la Responsabilidad Social dando oportunidad a la comunidad y organizaciones públicas y privadas de ser partícipes de la acción institucional.

2.7. Compromisos en relación con el ambiente

2.7.1. Asumir con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando en la Institución, prácticas ecológicas en el manejo de los recursos.

2.7.2. Apoyar proyectos que refuercen y promuevan actividades productivas responsables con la cultura ambiental.



3. PAUTAS ÉTICAS

Esta sección contiene las pautas éticas que servirán de guía en las relaciones del IMAS con las distintas instancias del entorno externo con quienes interactúa

3.1. Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado

3.1.1. Fortalecer las relaciones sinérgicas interinstitucionales para consolidar los vínculos de asociación, colaboración, apoyo mutuo y complementariedad en la acción conjunta de proyectos para el logro de objetivos específicos de cada Institución, o de corresponsabilidad para brindar una atención integral a la población objetivo, mejorar el grado de eficiencia y eficacia e incrementar el impacto de los programas sociales.

3.1.2. Suscribir compromisos éticos entre los funcionarios del sector público que tengan corresponsabilidad en la operación de los programas y proyectos sociales selectivos, con el fin de contribuir en la construcción de entornos virtuosos para la coordinación sinérgica interinstitucional.

3.2. Pautas éticas para las organizaciones aliadas estratégicas de la sociedad civil que participan en la operación de los programas sociales

3.2.1. Coadyuvar en el logro de los objetivos del IMAS, mediante la ejecución y uso de los recursos suministrados por la Institución en el marco de la legalidad, la ética, la transparencia y la rendición de cuentas.

3.2.2. Proveer servicios, productos o beneficios de alta calidad, brindar trato justo, solidario y digno, así como mantener relaciones transparentes, armónicas y constructivas con los usuarios.

3.2.3. Favorecer el desarrollo de una cultura ética al interior de la organización.

3.3. Pautas éticas para las relaciones con la sociedad civil

3.3.1. Corresponsabilidad y participación ciudadana en la identificación de necesidades de la población objetivo.

3.3.2. Estricto cumplimiento de sus obligaciones en materia tributaria para la sostenibilidad de los programas sociales del Estado.

3.3.3. Compromiso cívico de participación en los programas sociales y en la vigilancia ciudadana que garantice la transparencia, y control sobre la marcha y cumplimiento real de metas.

Capítulo III

APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Los códigos de ética y conducta institucionales son instrumentos fundamentales para la gestión de la organización; por ello, el IMAS ha decidido aplicar este texto de la siguiente forma:

1. Como instrumento para la inducción del nuevo personal, permanente o interino, que se incorpore a la Institución.
2. Como instrumento para los procesos de formación permanente, de reflexión e interiorización dentro de la Institución con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada por valores.
3. Como base para la aplicación de otros instrumentos de gestión como la administración por valores y de herramientas de transparencia y responsabilidad social empresarial.
4. Como insumo para la divulgación y promoción permanente de los valores institucionales tanto dentro como fuera de la Institución.
5. Para reflexión sobre sus contenidos al menos una vez al año.
5. Las normas y principios contenidos en este Código, al ser de naturaleza ética y no legal, tienen un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en los diferentes cuerpos legales.
6. Siendo que el presente código establece los principios y valores que serán orientadores para las decisiones y acciones, su observancia, corresponde a todos los funcionarios y funcionarias del IMAS en lo que compete a su cargo.
7. 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 Valores, Ética y Transparencia mediante su programa ordinario de trabajo.
8. Cualquier funcionario o funcionaria que requiera información o bien plantear consultas sobre el presente Código y sobre asuntos relacionados con la Ética, debe sentirse con plena libertad de acudir a la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia para:
 - a. plantear toda inquietud y solicitar orientación a la Comisión cuando se susciten dudas respecto a las disposiciones del presente Código de Ética y Conducta o se presente una situación ética compleja,
 - b. recibir la inducción al presente Código,
 - c. suscribir el compromiso de cumplimiento del presente Código, una vez recibida la inducción correspondiente.
 - d. recibir capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas.

Capítulo IV

COMPROMISO

Considerando que

*para garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna respecto del cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales, es esencial consolidar y mantener un comportamiento ético como fundamento en el actuar del IMAS y sus integrantes.

*los principios y valores institucionales del IMAS servirán de orientación y guía de la conducta de los funcionarios y funcionarias de la Institución,

*el comportamiento individual que debe observar cada funcionario y funcionaria del IMAS, independientemente del cargo que ocupe, debe ser intachable en el cumplimiento de sus responsabilidades y el ejercicio de sus atribuciones.

Por tanto,

los funcionarios y funcionarias del IMAS, indistintamente del cargo que ocupemos, asumimos el compromiso personal y colectivo de:

*conocer y asumir el presente Código Ética y Conducta como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones,

*reafirmar el compromiso con la obligación de adoptar, respetar y hacer respetar los principios y valores institucionales del IMAS, así como las leyes aplicables y las políticas de la Institución,

*mantener siempre a su alcance para una fácil referencia, el ejemplar del Código de Ética y Conducta del IMAS, que le será suministrado,

*plantear toda inquietud y solicitar orientación a la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia cuando se susciten dudas respecto a las disposiciones del presente Código de Ética y Conducta o cuando se presente una situación ética compleja,

*comunicar el incumplimiento real y/o potencial al Código de Ética y Conducta del IMAS,

*asistir a los programas de capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas,

*recibir la inducción al presente Código,

*suscribir el compromiso de asumir el presente Código Ética y Conducta como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones.