



CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA

Instituto Mixto de Ayuda Social

LOS VALORES NOS DEFINEN COMO ORGANIZACIÓN ...

Aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 2020
Elaborado por: Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia

CONTENIDO

los valores nos definen como organización	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	2
Mensaje ético para todo el personal del IMAS.....	2
Introducción	3
Agradecimiento	4
I NOCIONES BÁSICAS O FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	5
1.2 Proceso etico institucional	5
II Declaración de los principios y valores.....	8
III Acciones Congruentes	11
IV Compromisos Éticos Institucionales.....	13
4.1 Compromisos de las jefaturas de IMAS	16
V . Pautas Éticas.....	17
VI . APLICACIÓN	18
Bibliografía	19

El Instituto Mixto de Ayuda Social tiene como mandato, por Ley de Creación del IMAS 4760, la atención de la pobreza extrema en el país. Mediante el desarrollo de políticas y programas sociales materializa ese compromiso, razón de ser institucional, definida en su misión y visión.

El presente *Código de Ética y Conducta* constituye una de las expresiones para el fortalecimiento de la práctica de los principios, valores y compromisos éticos. Su fin es orientar la toma de decisiones, para una gestión orientada en resultados y en la mejora constante, que conlleve al cumplimiento de la misión y al logro de la visión del IMAS.

Adicionalmente, se integran los principios y valores definidos en el marco filosófico institucional, definidos en el *Plan Estratégico Institucional 2019- 2022*.

La Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia del IMAS es la instancia que ha dirigido técnicamente el proceso ético institucional, realizando un esfuerzo importante para la elaboración del presente *Código de Ética y Conducta*, de manera participativa con la comunidad institucional y el direccionamiento técnico de la Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional de Rescate de Valores, instancia técnica para la ética aplicada en la Administración Pública.

Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia del IMAS.

El presente *Código de Ética y Conducta* tiene como objetivo definir los principios y valores que el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) considera fundamentales como marco ético para el desarrollo de sus procesos y actividades, de manera que, como fuente de inspiración conductual, permita promover las mejores prácticas éticas orientadas hacia la excelencia en la gestión institucional.

La vinculación de la ética en las instituciones del Estado surge, entre otros factores, por la necesidad de mejorar la eficacia y eficiencia en la administración pública, al fortalecer los valores en las personas funcionarias del sector; esto, en el caso del IMAS, resulta relevante porque su servicio va dirigido a una población vulnerable, en condiciones de desigualdad socioeconómica y de pobreza. Otro factor que se tiene en cuenta es complementar la legislación que ha incorporado imperativos sustanciales de orden ético, entre ellos, las disposiciones relacionadas con el tema del correcto uso y manejo de la hacienda pública, así como con el cumplimiento de las normas de control interno para el sector público. Adicionalmente, para atender la necesidad de fortalecimiento de la cultura organizacional que sustente y contribuya al desarrollo de un clima organizacional óptimo, y al cumplimiento de los fines Institucionales.

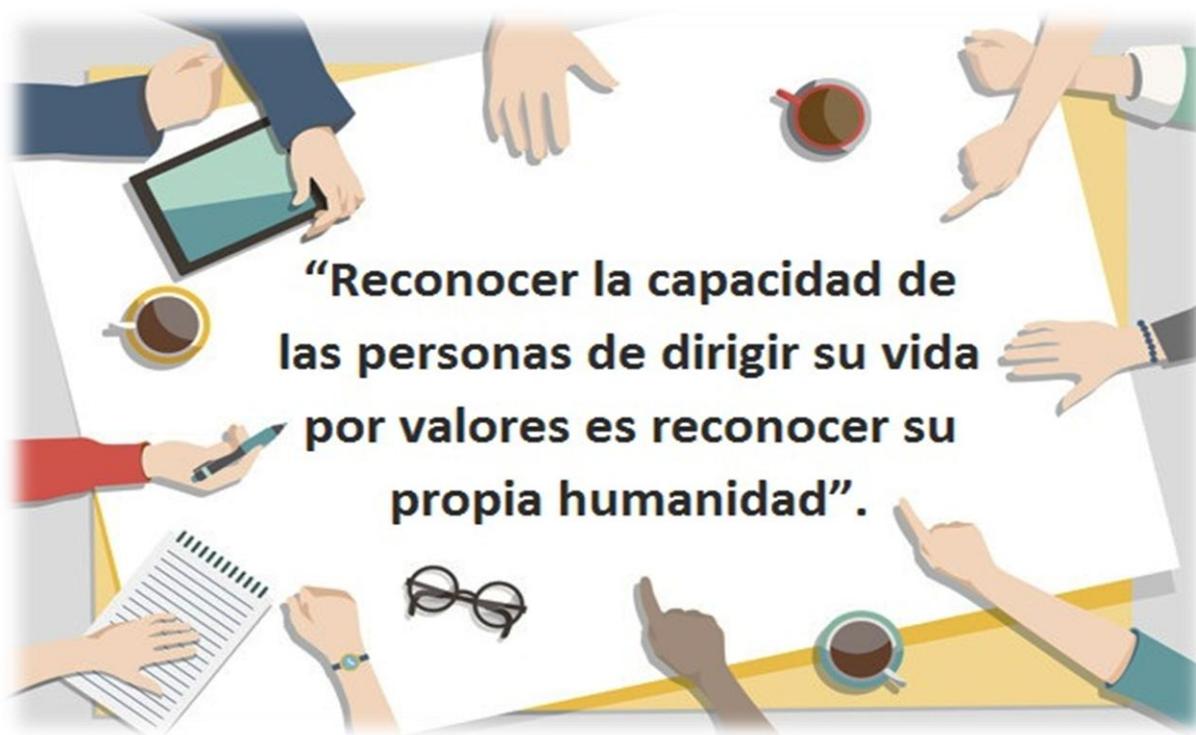
Para la elaboración del código se realizó un diagnóstico de percepción de valores, con el fin de recopilar los insumos para definir los principios y valores éticos con los cuales el funcionariado se identifica y considera necesarios para alcanzar los objetivos institucionales. Para ello se aplicó un cuestionario de opinión a personal del IMAS seleccionado mediante una muestra aleatoria, donde se encontraban representados todos los niveles, edades y categorías ocupacionales.

Adicionalmente se realizaron talleres con el personal para la definición de cada valor seleccionado, las conductas vinculadas a estos y los posibles indicadores de gestión ética.

Por tanto, el presente código es el resultado de un amplio proceso de análisis, reflexión y concertación participativa, que se llevó a cabo con el fin de enmarcar las acciones para orientar el proceso ético institucional.

Agradecimiento

La Comisión de Valores Ética y Transparencia (CIVET) agradece a todas las personas funcionarias que colaboraron en el proceso de definición de los valores institucionales; su participación y aportes fueron de gran importancia para la construcción del presente *Código de Ética y Conducta Institucional*.



Ética: La ética es la orientación racional de la conducta antes de actuar hacia la consecución de unos fines determinados, que tienen que ser socialmente aceptables (Viquez Lizano, 2007). Es la forja del carácter mediante la repetición de actos sustentados en principios racionales que nos hagan personas justas y felices (Cortina, 2003).

Principios: Los principios éticos se definen como las ideas fundamentales con universalidad y permanencia en el tiempo, con estas se construye la convivencia y se colabora con el bien común.

Valores: Son principios puestos en práctica que se reflejan en las acciones directamente en nuestra vida. Son ideas o cualidades deseables en las acciones directamente de las personas o sus actos, para ser vividas por la convicción de que encarnan algún bien y posibilitan la felicidad y el bienestar personal y social.

Virtudes: Son valores que una persona se ha apropiado y practica constantemente, son parte de su carácter". La persona los ha hecho parte de su vida y no es posible identificarla ya sin ellos.

Valores compartidos: La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia el futuro, porque alinea a las personas y las compromete a trabajar para alcanzar metas comunes, en procura de la realización de los objetivos institucionales.

1.2 PROCESO ETICO INSTITUCIONAL

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" (Cortina, 2003). Consecuentemente, la ética permite la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de unos fines determinados que son socialmente aceptables, no pueden atentar contra la condición de seres sociales y como límites la felicidad y el bienestar de los otros.

Conlleva a reflexionar sobre la conducta por medio de las vivencias; por ello, quienes tengan un compromiso con esta deben tomar la iniciativa de vivir plenamente los valores para la conducción ética de las organizaciones, desde la adopción de una cultura que impregne todo su quehacer y el de todas las personas que participan en su dinámica, a fin de que la ética se convierta en un útil instrumento de gestión. La interiorización de la ética y los valores integrados en los diversos procesos y actividades será una práctica sistemática institucional.

Por esta razón resulta necesario establecer un marco de referencia que permita unificar y orientar a las diferentes unidades para que la institución trabaje de manera articulada el tema de los valores organizacionales.

La ética individual es un fundamento principal, pero resulta insuficiente de manera aislada, si no se vincula con la cultura organizacional, por tal motivo, se requiere de acciones específicas orientadas a incorporar la ética en la gestión.

Las instituciones como el IMAS deben disponer de estrategias dirigidas a incorporar, de manera constante y participativa, el tema de la ética y los valores en su accionar, donde las conductas moralmente deseables, y previamente definidas en torno a los valores compartidos por el personal de la institución, se conviertan en una moral vivida en el entorno laboral y social de dicha institución.

Para propiciar el fortalecimiento de la ética y los valores en el sector público, se da la creación de la Comisión Nacional de Rescate y Formación de Valores (CNRV) en 1987, mediante el Decreto Ejecutivo n.º 17908-J del 22 de diciembre de 1987 (Gaceta n.º 244) y se consolida con el Decreto Ejecutivo 23944-J-C del 12 de diciembre de 1994, en el que se dispone la creación de Comisiones Institucionales de Valores.

Las acciones dirigidas a incorporar la ética y los valores en los sistemas de gestión de la institucionalidad pública están respaldadas en la siguiente normativa general:

- Constitución Política de la República (Artículos 11 y 194).
- Decreto Ejecutivo n.º 33146-MP del 24 de mayo de 2006: Principios éticos de los funcionarios públicos.
- “Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, Funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos en General” (n.º D-2-2004-CO, Gaceta 228 del 22 de noviembre de 2004).
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley General de Control Interno n.º 8292 del 4 de setiembre de 2002 (Artículo 13).
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento en la Función Pública (n.º 8422 del 29 de octubre de 2004) y su Reglamento.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Lineamientos para las Comisiones y Unidades de Ética y Valores Institucionales en la Gestión ética

II DECLARACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES

El conjunto de principios y valores éticos que dirige y orienta al personal se define como el conjunto de elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia y, a la vez, la posibilita, a través de los actos de las personas.

Este conjunto de principios y valores debe prevalecer en el Instituto Mixto de Ayuda Social, pues resultan indispensables para cumplir, de manera permanente, los objetivos fundamentales que la sociedad costarricense le ha confiado.

Principios de Éticos del IMAS

Justicia y equidad

Todas las personas son sujetas de derechos y oportunidades que motiva el accionar prioritario y afirmativo para quienes enfrenten exclusión y discriminación

Respeto y diversidad

La actuación de las personas que conforman el IMAS se basa en la comprensión de la diferencia de intereses y necesidades, así como el reconocimiento de los derechos de las otras personas. Se busca, por lo tanto, que prevalezca un trato respetuoso, sin distingo de ideas, pensamientos o formas de ser, ya sea para la población objetivo o la persona funcionaria institucional con competencias o autoridad formal asignada.

Excelencia

Orientación constante hacia la calidez, la mejora continua, la calidad y eficiencia en la obtención de resultados. La excelencia en los procesos institucionales es un atributo ético al asociarse con la capacidad de lograr los mejores resultados.

Sostenibilidad

La gestión institucional garantiza la eficiencia en el uso de los recursos y considera las necesidades futuras en el proceso de toma de decisiones.

Declaración de Valores Compartidos

Los valores compartidos del IMAS fueron identificados de manera participativa por las personas funcionarias de la institución, para su definición se realizó un mapeo semántico de las definiciones aportadas por grupos focales durante los talleres de validación de valores.

La definición de ellos partió de la que ha sido la experiencia de las personas que conforman el IMAS y lo que significan e identifican mejor con la misión y la visión institucional que el Estado ha encomendado como servidoras y servidores de la función pública.

En definitiva, los valores compartidos han surgido de un proceso amplio, variado y participativo, y pretenden constituir aquel suelo común que nos identifica.



Solidaridad

Palabra que se deriva del latín *solidus* que quiere decir sólido, expresa el conjunto de vínculos que unen a los seres humanos entre sí y los induce a una ayuda recíproca.

Para el IMAS la solidaridad va de la mano con la justicia, por tanto, se comparte que todas las personas son sujetos de derechos y oportunidades, lo cual motiva el accionar prioritario y afirmativo a favor de quienes enfrentan exclusión y discriminación.

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

Respeto

Proviene del latín *respectus*, a su vez del verbo *respicere*; esperar, atender, prestar atención al otro ser, a su persona y a sus asuntos. La actuación se basa en la comprensión de la diferencia de intereses y necesidades, así como en el reconocimiento de los derechos de las otras personas.

Trabajo en equipo

Significa disposición y convergencia de esfuerzos, responsabilidad individual y colectiva, para lograr una meta común. En este caso, se trata de hacer que resulten compatibles los objetivos individuales y grupales con la realización de los objetivos *estratégicos de la institución*.

Honestidad

Actitud de las personas que conforman la comunidad institucional con apego a la verdad y a la legalidad, buscando la coherencia y justicia, en su relación con las personas dentro y fuera de la Institución.

Transparencia

Corresponde al adjetivo “transparente”, del latín *trans*, a través, y *parens, entis* que aparece. Significa evidencia, claridad, comprensión sin duda ni ambigüedad. La actuación sujeta a la ética, la legalidad y la técnica garantiza claridad en las acciones y decisiones, libre acceso a la información y rendición de cuentas.

III ACCIONES CONGRUENTES

Para la práctica de los valores fueron definidas las acciones congruentes que permitan la vivencia e integración en la gestión, que contribuyan a la cultura organización en todos los niveles.

Solidaridad:

Brindar un servicio institucional que considera las características particulares o individuales; entiende las diversas necesidades y actúa con empatía, calidad y calidez.

Entender la solidaridad como la condición que compensa las insuficiencias de la justicia y se convierte en su complemento.

Dejar de lado los prejuicios y estereotipos de cualquier índole, por lo que se brinda un servicio con empatía y disposición.

Conocimiento de la realidad social de la población objetivo del IMAS, para generar soluciones eficientes que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza.

Sensibilización social para comprender las necesidades de la población objetivo y brindar una atención con calidad y calidez.

Respeto: Se consideran y aceptan las diferencias de criterio, ideología, así como intereses y necesidades de todas las personas, en el momento de actuar y tomar decisiones para mantener adecuadas relaciones interpersonales; esto es, se respetan y reconocen los derechos de todas las personas.

Trato amable e igualitario tanto al público externo como interno.

Comunicación de manera asertiva.

Se da el diálogo como una herramienta para la solución de conflictos y diferencias.

Reconocer que las personas se necesitan entre sí, para promover la conciencia de que la diversidad de conocimiento, y experiencias no son obstáculo para el trabajo.

Trabajo en equipo:

Se trabaja en conjunto para alcanzar una meta en común, mediante el desarrollo de habilidades y capacidades con compromiso y esfuerzo.

Generar espacios de participación para la motivación de las personas funcionarias.

Trabajar por el fortalecimiento de la cohesión grupal, con empatía y escucha activa.

Realizar las tendencias al logro de objetivos y metas con coordinación y compromiso.

Mantener relaciones interpersonales basadas en el respeto, la tolerancia y la equidad

Honestidad:

Actitud de las personas que conforman la comunidad institucional con apego a la verdad y legalidad, buscando la coherencia y justicia, en su relación con las personas dentro y fuera de la Institución.

Conducirse con probidad y sin favoritismos en el cumplimiento de los tareas y obligaciones.

Ser una persona íntegra, actuar con apego a la verdad, con rectitud y claridad.

Cumplir la normativa que rige el accionar institucional.

Evitar actuaciones que generen conflicto de intereses en detrimento del público usuario.

Transparencia:

Claridad en las acciones y decisiones de la institución, para con las personas funcionarias, usuarias y la sociedad, en el rendimiento de cuentas y garantizando el libre acceso a la información pública.

Rendir cuentas sobre el uso de los recursos de manera eficaz y eficiente; tomar en cuenta las buenas prácticas para la protección del medio ambiente y, además, visibilizar las metas no cumplidas.

Realizar acciones de rendición de cuentas sobre el logro de objetivos y cumplimiento de metas.

Brindar información confiable y clara de manera proactiva.

Promover la participación ciudadana como acción clave de los servicios que preste el IMAS.

Capacidad
ejercicio de la

El servicio se brinda
tiempo oportuno
acuerdo con
necesidades de

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.

Integralidad: *La gestión política y programática institucional se orienta hacia un abordaje comprensivo y multidimensional de los fenómenos sociales que determinan las condiciones de vida de la población objetivo.*

Articulación interinstitucional: *La relación estratégica y dinámica con actores claves como entidades públicas o privadas y organizaciones sociales coadyuva a una intervención integral y oportuna de los hogares, familias, personas y territorios en situación de pobreza.*

Mejora continua: *Permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y calidez, tomando como base las oportunidades de mejora, con el fin de que los servicios brindados a nivel interno y externo satisfagan las necesidades y requisitos de la ciudadanía.*

Rendición de cuentas: El IMAS como principio ético para la eficiencia y el buen gobierno¹ llevará actividades para la rendición de cuentas sobre el uso adecuado de los recursos y los resultados de su gestión, garantizando el libre acceso a la información de interés público de la institución y promoviendo la participación ciudadana. Además, en todo momento, el funcionariado institucional tendrá disposición de rendir cuentas por sus actos y decisiones en el ejercicio de la función que desempeña.

Compromiso superior: Las personas funcionarias que ostentan cargos de jefatura poseen responsabilidades mayores, por lo que, además de los compromisos establecidos como personas colaboradoras, deberán comprometerse con conductas que inspiren al personal a

¹ La función pública debe regirse por la transparencia, la integridad y una gestión apegada a la ética que permita generar un buen gobierno para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades; con el fin de lograr sus objetivos institucionales.

cargo a la práctica y vivencia de los valores; serán ejemplo de transparencia, respeto y apego a la normativa; mostrarán una comunicación abierta que promueva el diálogo y la concertación para la resolución de posibles conflictos; estimularán la participación, reconocimiento de las tareas logradas para el logro de los objetivos institucionales, así como la capacitación y formación constante en el puesto que desempeñan.

Calidad y calidez: En el IMAS reconocemos la dignidad humana que hay en todas las personas, por tanto, les brindamos un trato respetuoso, considerado y con empatía. En esa atención con calidad y calidez reconocemos las diferencias y necesidades del público usuario de nuestros servicios institucionales.

Buenas prácticas para con el medio ambiente: Es una consideración de comportamiento ético para todas las personas colaboradoras del IMAS, velar por los recursos naturales, manejo de desechos, campañas de reciclaje, contaminación sónica, compras verdes y política cero papel, economizar el agua y la energía eléctrica, colaborar en la vigilancia del aseo y hábitos de higiene adecuados en nuestras áreas de trabajo y lugares de uso común, de forma que se proteja el medio ambiente; todo ello mediante un enfoque de desarrollo sostenible, que garantice los efectos positivos de nuestras acciones en el tiempo.

Manejo adecuado del conflicto de interés: Cada persona funcionaria, en la toma de decisiones y en sus funciones, siempre aplicará el deber de probidad y el principio de integridad; para lo cual tomará las acciones correspondientes ante una circunstancia que pueda implicar contraposición del interés público y el interés propio o privado; que reste objetividad, equidad, independencia o imparcialidad en las tareas que le corresponden como persona funcionaria pública.

4.1 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Participaran activamente dentro de la dinámica institucional, procuraran 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.
- 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.
- Estarán plenamente identificados/as con los intereses de la Institución, que llevara a mantener una actitud de innovación y creatividad, para el mejoramiento integral y constante de las tareas asignadas a su unidad.

V . 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:

Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado

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.

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.

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

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.

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.

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

Pautas éticas para las relaciones con la sociedad civil

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

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.

VI . APLICACIÓN

El presente *Código de Ética y Conducta Institucional del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)* regirá a partir de su aprobación por parte del Consejo Directivo, este mismo se divulgará con el personal y se publicará en el sitio web oficial de la institución.

Este es un instrumento fundamental para la gestión del IMAS, por ello servirá para la inducción al personal nuevo, permanente, interino o todo aquella persona o instancia que brinde servicios a la institución; de la misma manera, para los procesos de formación permanente, de reflexión e interiorización. El fin es promover mejores prácticas y el fortalecimiento de una cultura organizacional sustentada en ética y valores.

La aplicación de lo aquí establecido corresponde a todos los funcionarios y funcionarias del IMAS, sin excepción, y para todos los efectos se estima de obligatorio acatamiento.

Es importante indicar que, al no ser un instrumento sancionatorio sino ético, el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) dispone de mecanismos internos para que el personal pueda comunicar los comportamientos contrarios o eventuales situaciones que puedan significar conducta ímprobas, presuntamente corruptas y fraudulentas. Dichas denuncias o reportes serán atendidos o canalizados de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, por los entes encargados de dar trámite a estas posibles situaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca Díaz y otros. (2005.) *Fruto de la perseverancia*. Sistema Nacional de Comisiones de Valores de Costa Rica, San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica–Comisión Nacional de Valores.
- Cortina, A. (2003). *El mundo de los valores* (5^{ta} ed). España, Editorial El Búho
- Schultz, Christina. (2006). Modelo de gestión ética. Colombia: Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia de la Agencia de los Estados Unidos Para el Desarrollo Internacional.
- Marlasca López, Antonio. (2009). *Introducción a la ética*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
- Costa Rica. (2002). Ley n.º 8292: Ley General de Control Interno. *La Gaceta*, 169. San José, Costa Rica.
- Costa Rica. (2003). *Constitución Política de la República de Costa Rica*. San José, Costa Rica.
- Costa Rica. (2004). *Ley General de la Administración Pública (concordada) con anotaciones sobre consultas de inconstitucionalidad*. San José, Costa Rica: Investigaciones Jurídicas.
- Costa Rica. (2008). Ley n.º 7476: Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia. *La Gaceta* 12. San José, Costa Rica.
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). (1971). *Ley n.º 4760 Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social*.
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). (2014). Política Laboral para la Igualdad y Equidad de Género en el IMAS. San José, Costa Rica: Autor.
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). (2014). Programa de Gestión Ambiental Institucional en el IMA. San José, Costa Rica: Autor.
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), (2014). *Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS*. Costa Rica: Autor.

Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). (2016). *Plan Estratégico Institucional (2016-2020)*. San José, Costa Rica: Autor.

Epilogo

La interiorización de los valores y el hecho de querer alcanzarlos va a responder a la existencia de una motivación como impulso para lograr ese fin; se logra por medio de la práctica constante y permanente, de manera tal que esa acción se vuelva en algo inconsciente, espontáneo y, de esa forma, se va convirtiendo en un hábito del diario vivir.

Para lograr el fortalecimiento de los valores, es necesario incorporarlos en todos los ámbitos; la transmisión y tramitación de una cultura organizacional fundamentada en valores favorecerá su existencia y colaborará en el proceso de interiorización de estos mismos por parte de las personas funcionarias, de manera que pasarán a integrar la parte laboral, humana y ciudadana como un todo.

La incorporación de los valores en el accionar de la institución debe realizarse de manera continua, para que la ética se logre integrar con el quehacer diario de la institución y las personas que la conforman; lo anterior de la mano de una adecuada rendición de cuentas, transparencia, altos estándares de comportamiento y todos los requerimientos éticos por parte de las personas funcionarias del IMAS.

Nombre del indicador (Variable)	Actividad	Medio de verificación	Fórmula de cálculo	Seguimiento					Responsable
				% de logro					
				N°	Deficiente	Regular	Alto	Total	
Calidad relacionada con el valor “trabajo en equipo”	Destaca el compromiso como base de la convivencia y la responsabilidad compartida en su lugar de trabajo y funciones asignadas. Enfrenta las situaciones conflictivas buscando alternativas que intenten transformar la solución de los conflictos en servicios concretos.	Atención y número de quejas atendidas relacionadas con ética y valores.	N.º de quejas atendidas por año / N.º total de personas atendidas por año *100.						Contraloría de Servicios y CIVET.
				%	Deficiente	Regular	Alto	Total	
Mejora continua relacionada con el valor “responsabilidad”	Promueve actitudes que transformen los procesos en actos de reflexión, y búsqueda permanente de mejora continua.	Actividades de capacitación en procesos de cambio vinculadas con ética y valores.	N.º de capacitaciones ejecutadas por año / N.º de personas impactadas por año * 100.						Gerencia General y CIVET.
				%	Deficiente	Regular	Alto	Total	

Eficacia relacionada con el valor “transparencia”	Favorece los procesos de transformación e interiorización en el cambio de las conductas burocráticas.	Reducción en los tiempos de atención y aprobación de las solicitudes.	N° de solicitudes recibidas por año / N° de respuestas por año * 100.	N°	Deficiente	Regular	Alto	Total	Planificación, Gerencia General y CIVET.
				%	Deficiente	Regular	Alto	Total	
Eficiencia relacionada con el valor “solidaridad”	Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, así como la accesibilidad y la oportunidad en la atención.	Encuestas de satisfacción aplicadas, cumplimiento de las metas en los Planes de Trabajo.	N° de encuestas aplicadas por año / N° de respuestas por año *100.	N°	Deficiente	Regular	Alto	Total	Gerencia General, Subgerencia Desarrollo Social y CIVET
				%	Deficiente	Regular	Alto	Total	
Comunicación relacionada con el valor “respeto”	Informar sobre los formatos medios y plazos en las comunicaciones internas y externas de la información clara y completa.	Documentos formales comunicados al cliente interno y externo.	N° de comunicaciones enviadas por año / N° de consultas recibidas por año * 100.	N°	Deficiente	Regular	Alto	Total	Planificación, Gerencia General y CIVET.
				%	Deficiente	Regular	Alto	Total	

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Para meditar: Frases con imágenes ilustrativas del tema valores

“No adquirimos las virtudes sino después de haberlas previamente practicado.”



“El fin de la reflexión ética no es solo alcanzar un conocimiento, sino lograr una determinada forma de ser”.







Información general

Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia (CIVET)

Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)

Página Web IMAS: www.imas.go.cr

Correo electrónico CIVET: comisionvalores@imas.go.cr, Teléfono: 2202-4013

San José-Costa Rica

2018.

