

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA INSTITUCIONAL





# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA INSTITUCIONAL**



## Presentación

Estimados funcionarios y funcionarias:

Me complace presentarles el Código de Ética y Conducta Institucional del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), el cual es el resultado del trabajo realizado con gran esfuerzo, por muchas personas que colaboran en el Ministerio, principalmente los y las integrantes de la Comisión Institucional de Ética y Valores.

Una herramienta de este tipo, surgida desde el mismo personal, mediante su participación activa en el proceso de elaboración, nos permite tener una guía para el buen desempeño profesional y permite garantizar altos estándares de calidad ética, basados en los más importantes principios y valores institucionales que, como personas funcionarias públicas, estamos obligadas a mantener como actores del gobierno central y como parte del del Sector de Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos Sector Social.

De acuerdo con las facultades establecidas en la Constitución Política, artículo N° 140 incisos 8), 18) y 20), y en la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978, en sus artículos 11, 13, 25, 27 y 28, promulgo el presente “Código de Ética y Conducta Institucional”.

De nuevo quiero agradecer a todas las personas que hicieron su aporte para la construcción de este Código de Ética y Conducta, que sea una guía para el desarrollo de nuestras acciones diarias, siempre de la mano de los valores que como institución nos caracterizan, como son: respeto, compañerismo, compromiso, confianza y transparencia.



**Irene Campos Gómez**

**Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos**

# ÍNDICE

<i>Presentación.</i>	<b>3</b>
<i>Introducción.</i>	<b>6</b>
<i>Objetivo.</i>	<b>7</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>7</b>
• Nociones básicas o fundamentación filosófica.	<b>7</b>
• Ética.	<b>8</b>
• Principios.	<b>8</b>
• Valores.	<b>8</b>
• Valores compartidos.	<b>8</b>
• Virtudes.	<b>8</b>
• Código de Ética.	<b>9</b>
• Gestión ética.	<b>9</b>
<b>CAPITULO II</b>	<b>11</b>
• Declaración de Valores compartidos.	<b>11</b>
• Definición de los valores compartidos.	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>13</b>
• Conductas o acciones congruentes.	<b>13</b>
<b>CAPITULO IV</b>	<b>16</b>
• Compromisos éticos.	<b>16</b>
• Marco Institucional.	<b>16</b>
• Desempeño laboral.	<b>16</b>
• Utilización adecuada de los recursos institucionales.	<b>17</b>
• Comunicación e información.	<b>18</b>
• Manejo de la información.	<b>20</b>
• Ambiente laboral y relación con las demás personas funcionarias.	<b>22</b>
• Servicio al cliente.	<b>24</b>
• Calidad.	<b>25</b>
• Relaciones con los proveedores.	<b>25</b>

# ÍNDICE

• Prevención de la corrupción.	<b>26</b>
• Conflictos de interés.	<b>28</b>
• Rendición de cuentas.	<b>30</b>
• Toma de decisiones.	<b>31</b>
• Relaciones con los usuarios internos o externos.	<b>31</b>
• Derechos Humanos.	<b>33</b>
• Compromisos de las jefaturas del MIVAH.	<b>33</b>
• Compromisos éticos de los Máximos Jerarcas.	<b>36</b>
• Compromisos con las personas usuarias.	<b>36</b>
• Compromisos hacia la ciudadanía.	<b>37</b>
• Compromisos en relación con la Seguridad, Salud y Medio Ambiente.	<b>38</b>
<b>CAPITULO V</b>	<b>42</b>
• Pautas éticas.	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>43</b>
• Aplicación en el quehacer institucional.	<b>43</b>

# Introducción

El presente documento tiene como sustento la atención y cumplimiento de un proceso consultivo siguiendo los lineamientos de la Comisión Nacional de Ética y Valores, conforme los alcances del Decreto Ejecutivo número N° 23944-J-C[1] así como los Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética[2]; el cual se llevó a cabo por espacio de 24 meses aproximadamente bajo la gestión de la Comisión Institucional de Ética y Valores (CIEV-MIVAH).

Para dicho proceso se contó con el apoyo del Despacho Ministerial, en la figura de la señora Ministra, Irene Campos Gómez, quien en todo momento motivó para que el proceso se completara en todas sus fases, propiciando una participación proactiva de la población institucional.

Con este documento, el cual es una construcción del pleno de la institucionalidad y sus funcionarios y funcionarias, contamos con un instrumento que nos permitirá en todo momento disponer de guías y luces claras para sustentar nuestra gestión ética, para no desviar nuestro camino en ninguna circunstancia, propiciando y coadyuvando el logro de los objetivos de la institución.

Queda pues, en cada uno de nosotros y nosotras atender y demostrar que esos valores que hemos identificado como compartidos, los vivimos en el día a día y que son nuestros y estos nos pueden distinguir ante otros, pero sobre todo a nivel interno del Ministerio.

A todos y todas, gracias por el aporte y entusiasmo con que participaron e hicieron suyo este proceso.

## COMISIÓN INSTITUCIONAL DE ÉTICA Y VALORES

### MIVAH

### CIEV-MIVAH

[1][http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=27604&nValor3=29203&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=27604&nValor3=29203&strTipM=TC)

[2] <https://intranet.mivah.go.cr/Documentos/CIEV/Lineamientos-Comision-Nacional-Etica-Valores.pdf>



# Objetivo

Establecer el marco ético del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), en el cual declaran los principios y valores éticos que deben prevalecer en el Ministerio, por tanto, se asume como fundamento para guiar y orientar el accionar de la institución, las conductas y el correcto proceder, en el cumplimiento de las funciones de quienes acá laboramos.

## CAPITULO I

### I. Nociones básicas o fundamentación filosófica

Con el objeto de que partamos de conceptos coincidentes que armonicen una lectura transparente, a continuación, desarrollamos un espacio de nociones básicas que nos apoyen en el propósito señalado.

#### Ética

Es la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de fines determinados 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 diaria[3]. Así como la forja del carácter[4] mediante la repetición de actos sustentados en principios racionales que nos haga personas justas y felices.

Es fundamental afirmar que solamente las personas somos capaces de la ética, por cuanto solo éstas son capaces de hacer un ejercicio libre y consciente de la razón. Por tanto, la ética compete a todo ámbito humano, de ahí que la vinculación de la ética a la vida de las instituciones públicas que, empleada sistemáticamente, genera las mejores prácticas y comportamientos en los funcionarios y funcionarias, porque se identifican con la Institución, se enriquecen con los valores que ésta promueve, logran excelentes desempeños y ayudan a vivir a plenitud.

[3] Diego Víquez Lizano. Algunas reflexiones sobre ética y empresa. En *Ética y Empresa* [http://www.uccaep.or.cr/etica\\_y\\_empresa.html](http://www.uccaep.or.cr/etica_y_empresa.html) 27-10-2007.

[4] Cortina, A. (2003). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. España: Trotta.

## Principios

Ideas fundamentales con universalidad y permanencia en el tiempo sobre las que se construye la convivencia con la práctica de la acción humana.

## Valores

Ideas que reflejan la práctica de una acción humana directamente en nuestra vida[5].

Son orientaciones vitales que nos resultan atractivas para acondicionar el mundo[6].

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

Es importante resaltar que, aunque se diga que se han perdido los valores, no es así, porque, como lo dice Adela Cortina[7], los seres humanos somos incapaces de no valorar, valoramos siempre. Lo que ocurre es que ponemos en primer lugar unos valores y otros en segundo y se puede poner en primer término valores que no son los adecuados.

## Valores compartidos

Son los valores seleccionados, consensuados y definidos participativamente por el personal de la institución mediante el cuestionario del Diagnóstico de Percepción y talleres para la validación de estos.

## Virtudes

Son valores que cada uno se ha apropiado y practica constantemente, son parte de nuestro carácter[8].

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

[6] Adela Cortina Orts. Conferencia inaugural: Ética, servicios sociales y ciudadanía. I SIMPOSIO DE ÉTICA APLICADA A LA INTERVENCIÓN SOCIAL. Girona, 28 y 29 de Mayo de 2009. [etica.campusarnau.org/2009/.../conferencia-adela-cortina-\\_28.05.2009\\_](http://etica.campusarnau.org/2009/.../conferencia-adela-cortina-_28.05.2009_)

[7] Adela Cortina Orts. Conferencia inaugural: Para qué sirve la ética. Tercer Congreso Nacional de Gestión Ética 15 y 16 de octubre de 2015. Comisión Nacional de Rescate de Valores. San José Costa Rica.

[8] Rafael León Hernández. Implicaciones Éticas de la Función Judicial. Poder Judicial. Unidad didáctica complementaria. Heredia, Poder Judicial. Recuperado. [www.escuelajudicial.ac.cr/eticayvalores/images/.../implicacioneseticas.pdf](http://www.escuelajudicial.ac.cr/eticayvalores/images/.../implicacioneseticas.pdf).

## Código de Ética

Es un documento formal donde se expresan los valores de la institución y los compromisos adquiridos que deben guiar la actividad de las personas de la organización. Debe ser una reflexión conjunta, no impuesta, de la organización, lo cual implica un proceso participativo y dialogado de toma de conciencia de responsabilidades de las personas que integran la institución.  
<https://www.etnor.org/aplicando-la-etica/>

## Gestión ética

Es una estrategia global de la gestión de las instituciones a partir de la ética. Constituye una actuación autorregulada que demanda la participación de todas las personas funcionarias y contribuye a la toma de decisiones, a la aplicación desde la convicción de los principios y los valores que corresponden en el desempeño de la función pública, a la consolidación de la misión y visión, a ajustar los planes estratégicos y las estructuras organizacionales hacia el logro de los objetivos y a asumir sus responsabilidades frente a los públicos de interés.

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

Bajo esta premisa, la gestión ética es preventiva (previa a la acción) y busca el fortalecimiento de las prácticas éticas de las personas en el ejercicio de sus funciones.

Por ese motivo, lo referente al régimen disciplinario y sancionatorio (correctivo) corresponde al ámbito legal-administrativo y debe estar debidamente regulado; pero es distinto al campo de la ética (preventivo).

Para gestión ética consideramos oportuno revisar los postulados de la ética cívica y la dialógica y los principios y los valores de la Administración Pública.

La ética cívica es “el conjunto de valores y normas morales compartidos que permiten construir la convivencia en libertad y organizar las distintas esferas sociales y políticas” (Etxeberría, 2005, p. 142), considerando que las instituciones del Estado deben respetar, incorporar e inspirar en la ética cívica sus actuaciones, porque está presente en la conciencia moral de nuestra sociedad democrática por lo que las legitima.

La ética cívica se centra en la justicia y en los principios y los valores comunes compartidos por las personas para la convivencia en este caso, dentro de una organización y que, a su vez, respetan activamente las distintas concepciones sobre el ideal de felicidad que poseemos como seres integrales, dentro del legítimo pluralismo moral de la sociedad democrática.

Por otra parte, la ética dialógica, como medio para la construcción de la ética cívica, parte del principio que señala Adela Cortina[9]: “Una norma sólo será correcta si todos los afectados por ella están dispuestos a darle su consentimiento tras un diálogo, celebrado en condiciones de simetría, porque les convencen las razones que se aportan en el seno mismo del diálogo”. (Cortina, 2008, p. 372).

La ética cívica y la dialógica deben partir de la realidad organizacional y deben ser respetuosas de las diferencias de las concepciones filosóficas o religiosas, para no interferir con la vivencia ni los valores compartidos por todas las personas funcionarias, los cuales orientan hacia el logro de los objetivos de la institución.

[9] Adela Cortina. Razón práctica. En A. Cortina(dir.). 10 palabrasclave en ética (pp. 327-375).España: Verbo Divino.2008

## CAPITULO II

### Declaración de Valores compartidos

Son los valores seleccionados, consensuados y definidos participativamente por el personal de la institución mediante el cuestionario del Diagnóstico de Percepción y talleres para la validación de estos.

#### Definición de los valores compartidos:

##### Respeto

Supone cuidar en el trato al otro, su valor y dignidad que posee como persona humana y su entorno, atendiendo la particularidad, además supone el trato sincero y cortés brindado a las personas compañeras y a las personas usuarias, en concordancia con su dignidad humana y su integridad física y moral, atendiendo y prestando atención, lo que presume saber escuchar, tener consideración y dar oportunidad a las personas de que planteen sus asuntos, sin anteponer criterios subjetivos, ni intromisiones indebidas, sino sabiendo ser proactivos, preocupados por su bienestar.

Dentro del MIVAH asociamos al respeto otros valores como: transparencia, tolerancia, compañerismo y solidaridad.

##### Compañerismo

Es el vínculo que surge entre las personas que integran un grupo o una comunidad humana. Es buscar, comprender, apoyar y ayudar a los demás sin buscar algo a cambio. Se basa en una actitud de colaboración que es compartida por todas las personas en un grupo y la cual puede destinarse a cualquier persona, independiente del grado de amistad que se tenga con ella. Es la capacidad de poder dar la mano a otros y no retirarla hasta haber logrado ayudado alcanzar o cumplir una meta en común.

Dentro del MIVAH asociamos el compañerismo con otros valores como: respeto, tolerancia, empatía, confianza, colaboración, comunicación y trabajo en equipo.

## **Compromiso**

Aceptación libre y consciente de una decisión de dar más de lo mínimo requerido, de trabajar de forma conjunta por alcanzar la visión, misión y objetivos institucionales. Es asumir como propios los retos y desafíos laborales que enfrentamos en el día a día.

Dentro del MIVAH asociamos el compromiso con otros valores como: integridad, empatía, solidaridad, trabajo en equipo, adaptabilidad, creatividad e innovación, eficiencia, eficacia y excelencia ante cualquier acción o proceso institucional desarrollado a nivel laboral, personal y profesional con el fin de generar la confianza ciudadana fruto de un trabajo eficiente y eficaz.

## **Confianza**

Es la creencia, esperanza o certeza que alguien tiene, referente a otra persona, entidad o grupo en que será idóneo para actuar de forma considerada como apropiada en una situación o circunstancia determinada.

Dentro del MIVAH asociamos la confianza a otros valores: integridad, respeto, empatía, solidaridad, trabajo en equipo, buen trato, atención y capacidad de respuesta.

## **Transparencia**

Es la virtud o facultad de la entidad y la persona funcionaria pública vinculada a la organización de comunicar fielmente las decisiones que se tomen y los motivos que las justifican, lo cual tiene como propósito aumentar la confianza de la población en sus gobernantes y administradores, así como, permitir una mejor formación de opinión pública y de eliminar elementos propiciadores de la corrupción en el sector público y la proveniente del sector privado hacia el sector público. La transparencia requiere la comunicación de diversa información: se debe informar respecto de los objetivos de las políticas públicas, el marco jurídico, institucional y económico dentro del cual se definen y deben ser aplicadas, los fundamentos de esas políticas, los datos y la información relacionada con los aspectos financieros y económicos y los efectos del control ejercido sobre la administración activa, entre otros.

Dentro del MIVAH asociamos al valor transparencia los siguientes valores: respeto, integridad, confianza, probidad y rendición de cuentas.

## CAPITULO III

### Conductas o acciones congruentes

Con el objetivo de alinear los principios y valores institucionales definidos con el actuar de todas y cada una de las personas funcionarias, se define como complemento las siguientes acciones o conductas congruentes:

#### 1) Compromiso y sus acciones congruentes:

Se reconocen como valores congruentes al compromiso:

- En relación con el Ministerio y la ejecución del trabajo, la transparencia, el respeto y la responsabilidad, lo cual se vincula con el trabajo en equipo.
- En relación con las relaciones entre el personal ministerial, se vincula la transparencia y el respeto asociados al trabajo en equipo.
- En relación con el uso de recursos institucionales, la transparencia, la eficiencia y honradez.
- En relación con la atención de personas usuarias (internas y externas), se asocia el respeto, la empatía, la transparencia lo que se expresa con alta calidad.
- En relación con la prevención de la corrupción, se denota mediante la integridad, la transparencia y la honradez.

#### 2) Respeto y sus acciones congruentes:

Se reconocen como valores congruentes al respeto:

- En relación con el Ministerio y la ejecución del trabajo que concreta mediante transparencia, diligencia, integridad y respeto.
- Con respecto a las relaciones entre el personal ministerial, se expresa mediante integridad, transparencia y tolerancia.
- En relación con el uso de recursos institucionales, se vincula con integridad, responsabilidad, probidad y eficiencia.
- En relación con la atención de personas usuarias (internas y externas), se materializa mediante la empatía, confianza y respeto, asociada a atención adecuada.
- En relación con la prevención de la corrupción, se hace patente mediante integridad, transparencia, responsabilidad y honradez.

### **3) Compañerismo y sus acciones congruentes:**

Se reconocen como valores congruentes al compañerismo:

- En relación con el Ministerio y la ejecución del trabajo que realiza, se vincula el respeto y responsabilidad asociado con el trabajo en equipo.
- En correlación con las relaciones entre el personal ministerial, se asocia respeto y responsabilidad con el trabajo en equipo.
- En relación con el uso de recursos institucionales, se expresa mediante honradez, responsabilidad y eficiencia.
- En relación con la atención de personas usuarias (internas y externas), respeto, empatía, transparencia se concreta mediante alta calidad.
- En relación con la prevención de la corrupción, se evidencia mediante integridad, transparencia, honradez y responsabilidad.



#### **4) Transparencia y sus acciones congruentes:**

Se reconocen como valores congruentes a la transparencia:

- En relación con Ministerio y la ejecución del trabajo que realiza se denota mediante transparencia, diligencia y empatía.
- Con respecto a las relaciones entre el personal ministerial, se expresa mediante confianza, tolerancia, empatía y discreción.
- En relación con el uso de recursos institucionales, se concreta mediante transparencia, honradez y responsabilidad.
- En relación con la atención de personas usuarias (internas y externas), se hace patente mediante empatía, confianza, asociado a la vez con atención adecuada.
- En relación con la prevención de la corrupción, se manifiesta mediante integridad, transparencia, y honradez.

#### **5) Confianza y sus acciones congruentes:**

Se reconocen como valores congruentes a la confianza:

- En relación con el Ministerio y la ejecución del trabajo que realiza, se vincula con la transparencia, respeto en sociedad con el trabajo en equipo.
- Con respecto a las relaciones entre el personal ministerial, se manifiesta con transparencia y respeto en sociedad con el trabajo en equipo.
- En relación con el uso de recursos institucionales, se hace patente con la transparencia, honradez, eficiencia.
- En relación con la atención de personas usuarias (internas y externas), se explicita mediante respeto, empatía, transparencia, en sociedad con alta calidad.
- En relación con la prevención de la corrupción, se expresa mediante integridad, transparencia y honestidad.

## **CAPITULO IV**

### **Compromisos éticos**

#### **Compromisos de los funcionarios y funcionarias del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos**

La Institución, pero sobre todo cada uno de nosotros y nosotras, espera de sus colaboradores y colaboradoras, para su marcha óptima, lo siguiente:

##### **Marco Institucional**

- Conocer y aplicar el Marco Ético.
- Conocer y aplicar el Marco Filosófico: Misión, Valores, Visión y Políticas.
- Conocer y cumplir la Marco Normativo Institucional.
- Conocer, cumplir y actualizar los Manuales de Procedimiento.
- Cumplir con las funciones asignadas y deberes con competencia, eficiencia y lealtad hacia la Institución, colegas y ciudadanos. Esfuerzo permanente por actualizarse, informarse y procurar el mejor desempeño y mejores prácticas laborales.

##### **Desempeño laboral**

- Ser puntual y cumplir con el horario establecido, sea este presencial o bajo modalidad de teletrabajo.
- Acudir en forma puntual a reuniones y capacitaciones tanto presenciales como virtuales.
- Ser constante y diligente en la ejecución de las labores sin distraer tiempo en conversaciones con compañeros y compañeras o visitas no laborales a otras unidades.
- Atender sin dilaciones los tiempos de descanso asignados para refrigerios y alimentación durante la jornada laboral.
- No utilizar tiempo laboral para la realización de actividades de índole personal, así como interrumpir las labores de compañeros con acciones que alteran el buen rendimiento del equipo de trabajo.

### Utilización adecuada de los recursos institucionales

- Hacer uso adecuado de los recursos institucionales (equipos, medios de transporte, sistemas de información y comunicación, entre otros) donde prive el beneficio e interés institucional y no para asuntos personales u otras personas ajenas a la institución.
  - Administración oportuna y pertinente de los recursos y bienes puestos a su disposición, evitando derroche o abuso con fines distintos.
  - Uso correcto de carné, gafete o credencial, papelería, u otros materiales o herramientas de trabajo y nunca el cargo, función, actividad, posición o influencia para obtener beneficios o ventajas para sí o para terceros ajenos a la institución.
- 
- Uso correcto de la tecnología de la información y comunicación conforme lo establece la normativa. Dar protección y cuidado adecuado al equipo, accesorios y sistemas informáticos.
  - Planificar el trabajo por realizar estableciendo prioridades, usar los recursos según esas prioridades en los plazos programados.
  - Utilizar y velar porque los recursos institucionales que estén bajo nuestra responsabilidad o tutela, entre ellos nuestro tiempo laboral, se utilicen en beneficio del servicio público al cual se debe la organización.
  - Contribuir a mantener limpios, protegidos y ordenados el lugar y los instrumentos de trabajo y otras áreas relacionadas (servicios sanitarios, comedor, áreas comunes, parqueo, etc).
  - Conservamos adecuadamente los recursos institucionales y procuramos una opción social y ambientalmente responsable para su desecho.

- La contratación, uso y disposición de recursos materiales y tecnológicos se hará con un enfoque sustentable.
- Maximizar los medios de comunicación electrónicos para el cumplimiento de los fines laborales evitando su uso para asuntos de índole personal.

## EJEMPLOS:

- *Voy para una reunión, por sus características necesito grabarla. La secretaria no está. Tomo una de las grabadoras disponibles para el departamento. De regreso, al llegar a la oficina me percató que no llevo la grabadora. La había perdido. Al día siguiente, la secretaria preocupada manifiesta que no encuentra la grabadora y dice que va a tener que pagarla. No sabe qué pasó con el equipo. Yo le manifiesto que fui yo quien la tomó, que la perdí y que asumiré las consecuencias del hecho.*
- *En una gira de trabajo a una zona de difícil acceso, llovía copiosamente. En un momento, el chofer dice que es imposible avanzar más sin dañar el vehículo, encontrándonos a menos de un 1 km del lugar de la reunión el jefe a cargo, dice carguen capas y a caminar, pero uno se rehúsa e insiste que si no llega en vehículo no tiene obligación de cumplir con la tarea asignada y se queda en el vehículo. Los otros tres funcionarios caminan y cumplen el trabajo asignado.*
- *Es último día de la semana, por la tarde, al salir me percató que la computadora de una compañera quedó encendida Ella tuvo que salir de prisa por una emergencia. Me tomó unos minutos y le desconecto el equipo.*

## Comunicación e información

- Uso responsable y transparente de la información para mantener y fortalecer la confianza que la sociedad ha depositado en la Institución.
- Garantizar al ciudadano el derecho de acceder a la información de carácter público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna[10].

[10] Procuraduría de la Ética.

- La información de carácter privada que se maneje por motivo del ejercicio de las funciones y que no está destinada al público en general, en ningún caso se utilizará en beneficio propio o de cualquier otra persona no idónea dentro y fuera de la Institución de conformidad con la normativa correspondiente.
- Responder con respeto, amabilidad y empatía llamadas telefónicas o correos electrónicos, utilizando un lenguaje adecuado y entendible para el receptor.
- La comunicación interna debe ser inteligible, constante, transparente y oportuna, para generar entendimiento, compromiso, cooperación, consenso y evitar la desinformación.
- Compartir la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias de la Institución para fomentar la retroalimentación, cooperación, trabajo en equipo y la relación de interacción e interdependencia para generar una atmósfera de confianza, transparencia y respeto, evitando posibles duplicidades de tareas y en consecuencia despilfarro de recursos.
- Usar vocabulario adecuado y correcto tanto a lo interno como a lo externo.

## EJEMPLOS:

- *Cerca de la hora de salida, informan que hay un grupo de personas que están esperando atención. El problema que describen es serio, habitan en un lugar de alto riesgo y temen por sus vidas y haberes. En ese momento, solo hay una persona que los puede atender. Vienen desde un lugar lejano, razón misma por la que no llegaron antes. Sin embargo, valoro esas circunstancias y autorizo que los dejen ingresar. Se les escucha con respeto y empatía. Dos años después en la inauguración del proyecto donde encontraron una solución definitiva ese hecho nos dio la razón de una atención empática y proactiva.*

- *Recibo una nota con información delicada en torno a un dirigente comunal y supuestas acciones de acoso sexual. En la nota se involucra a un funcionario de una institución. No emito ningún comentario y procedo a guardar la nota en un lugar seguro y le dejo un mensaje al jefe que me urge conversar con él de un tema sensible.*
- *Un grupo de familias reclama frente a las instalaciones de la institución una reunión urgente con el jerarca, temen quedar sin sus viviendas, pues no han tenido respuesta a sus consultas, pese a las diversas gestiones realizadas. Al ser consultado el funcionario responsable señala que hace meses refirió la información del caso a los competentes y no se resolvió.*
- *De inmediato comunico a los competentes de la situación para que brinden una respuesta a la brevedad.*
- *Una ciudadana llama por teléfono solicitando información sobre bonos de vivienda; procedo con cortesía a brindarle la información básica que corresponda y a explicarle que el detalle que le interesa no se resuelve en la institución por lo que la oriento hacia la institución que tiene asignadas dichas competencias.*

### **Manejo de la información**

- La información es un recurso sensible que debe ser gestionado con diligencia y apego al principio de legalidad, para beneficio de la toma de decisiones por parte de usuarios internos o externos y en atención de la transparencia.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- Tratamos con la debida confidencialidad toda aquella información que así lo requiera en atención a la normativa aplicable.
- Tratamos la información con integridad, sin sacar provecho personal del acceso que tengamos a ella.
- Procedemos conforme lo instruyan las directrices que establezcan la institución sobre la comunicación de la información interna y externa en nuestra labor cotidiana.
- Mantenemos ordenada, actualizada y adecuadamente archivada en los medios electrónicos institucionales, la información que sea de nuestra responsabilidad directa.
- Velamos por la pertinencia, suficiencia, veracidad, exactitud y debida custodia de la información que ingresamos en los sistemas y productos institucionales propios de nuestro ámbito de responsabilidades.
- Utilizamos la información pública con la debida objetividad, imparcialidad y transparencia.
- Durante la jornada y al final de esta, dejamos debidamente custodiada la información sensible<sup>[11]</sup>, sea, documentos con información que para este efecto ponga a disposición la institución.

[11] Se entiende por información sensible aquella referida a personas físicas o jurídicas, que no debe ser conocida por personas no autorizadas, sea para resguardar el debido proceso, para evitar el adelanto de criterio o la filtración de información que así vaya a ser percibida en perjuicio de la credibilidad institucional o para resguardar información de carácter privado o personal en atención a la normativa que así lo exige.

## **Ambiente laboral y relación con las demás personas funcionarias**

- Generar, cuidar y robustecer un ambiente ético que contribuya a las relaciones interpersonales de respeto, armoniosas, sanas y libres de toda discriminación, amenaza, acoso laboral, sexual y hostigamiento; así como identificar los comportamientos inaceptables de acuerdo con este marco ético.
- Velar por la higiene y presentación personal con moderación en la forma de vestir, en la compostura y en los modales con que procedemos.
- Actuar de manera preventiva en materia de salud y seguridad ocupacional a fin de no exponerse a riesgos tanto en lo personal como compañeros y visitantes, preservando la infraestructura, los recursos y el ambiente.
- Utilizar racional y adecuadamente el agua y la energía eléctrica, cerciorándose de cerrar las llaves, reportar a la brevedad cualquier fuga de agua y apagar las luces, computadoras e impresoras cuando no se utilicen.
- Para el adecuado desarrollo del trabajo y la convivencia es necesario un ambiente de trabajo armonioso, sano y solidario, que facilite el desarrollo laboral, con un trato respetuoso, digno, equitativo e igualitario entre compañeros y compañeras.



Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- Mantenemos con los compañeros y compañeras una relación cortés, amable, cordial, solidaria y respetuosa, evitando acciones u omisiones que lesionen su estima o su salud física y emocional.
- Rechazamos el acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de las personas.
- Mostramos tolerancia hacia las ideas y pensamientos de los demás, disintiendo en todo caso con respeto.
- Nos mantenemos al margen de la vida privada de los demás, siempre y cuando su ámbito de acción no afecte al trabajo y a la credibilidad en la institución.
- Respetamos tanto el espacio como el ámbito de acción y responsabilidad de nuestros compañeros y compañeras.
- Cuidamos de una presentación personal acorde con las exigencias y características del puesto que desempeñamos y de la institución que representamos.

- Empleamos una comunicación asertiva (directa, respetuosa, madura, propositiva).
- Compartimos la información y el conocimiento en beneficio de la institución y del crecimiento de los demás miembros de la organización.
- Mantenemos permanentemente una actitud proactiva y propositiva para identificar problemas, necesidades, riesgos en nuestro diario quehacer y procurar soluciones.

## EJEMPLOS:

- *Cuando ingreso a mi lugar de trabajo al subir al ascensor y me encuentro con varios de mis compañeros y compañeras, los saludo cordialmente. Al llegar a la recepción y a mi oficina igualmente saludo a los que ahí se encuentren.*
- *En una reunión de trabajo era necesario consensuar un documento interno. Con el esfuerzo de la coordinadora del evento y el compromiso de cada uno de los participantes se alcanzó el esperado consenso.*
- *Una persona se acerca al escritorio de otra para comentarle sobre un asunto que escuchó sobre un compañero. La persona lo escucha y no dice nada. Mas tarde alguien le pregunta por el caso y contesta que no sabe nada.*
- *Para una gestión urgente de la institución se necesita copia de una nota que se remitió a un alcalde. Se solicita al compañero que la tramitó e indica este que requiere una nota para justificar dar la copia. Llamo a la oficina del alcalde e indico que si pueden enviarme copia de la nota referida. Sin preguntas ni cuestionamiento envían la copia solicitada.*
- *De forma involuntaria quiebro una taza de una compañera. Le pido las disculpas del caso y al día siguiente se la repongo.*

## Servicio al cliente

- Atención con ánimo de servicio mediante una excelente atención y trato, empatía y comprensión.
- Proporcionar servicios y productos de alta calidad, en atención a los requerimientos y necesidades actuales y futuras del cliente interno y externo.

## Calidad

- Ofrecer productos y servicios idóneos, seguros y confiables, evidenciando siempre la integridad, trazabilidad y transparencia en los procesos.
- Atender responsablemente las tareas y actividades que le corresponden, coordinando, participando activamente y, apoyando el trabajo de los demás; para lograr procesos eficientes y expeditos, brindando los productos y servicios con eficacia en los plazos establecidos.
- Ofrecer un servicio oportuno y pertinente a la persona cliente interna, valorando que el servicio que recibe es esencial para el servicio y producto final que se ofrece a la persona cliente externa.
- Mantener actitud constante de seguimiento, supervisión y evaluación de los resultados de los servicios, beneficios y productos dados a las personas clientes, así como una constante investigación sobre sus requerimientos y necesidades de estas.

## Relaciones con los proveedores

- Deben basarse en la integridad, la transparencia, la imparcialidad, igualdad de trato, respeto mutuo y lo regulado por las leyes, particularmente la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento.

Lo anterior debe traducirse en una serie de prácticas concretas:

- Estar libres de coacción, influencias o favoritismos.
- Exigir calidad como requisito indispensable en las relaciones comerciales.
- Mantener pagos, precios justos y entregas, según lo pactado y a tiempo.
- Procurar la selección de proveedores que realicen buenas prácticas institucionales.
- No tener relaciones comerciales personales con proveedores de la Institución, con el fin de evitar posibles conflictos de intereses.

### **Prevención de la corrupción**

- Denunciar cualquier situación de corrupción que sea de mi conocimiento, actuando diligentemente para activar los mecanismos de investigación que corresponden.
- Evitar cualquier posibilidad real o potencial de obtener un beneficio de manera ilegítima sea personal, para personas allegadas o para un tercero como resultado de las funciones, cargo o competencia.
- No incurrir en mi vida privada y tiempo libre, acciones incompatibles con las funciones que me han sido encomendadas o que comprometa la investidura de servidor (a) público que se me ha encomendado.
- Utilizar el cargo solo para fines institucionales.
- Prevenir el tráfico de influencias.

- Rechazar cualquier tipo de dádiva.
- Implementar controles cruzados y automatizados.
- Tener un comportamiento congruente con el ejercicio del cargo durante el tiempo extralaboral.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la entidad.
- Abstenerse de utilizar información privilegiada en provecho propio o de terceros.
- Abstenerse de alterar o distorsionar la información de la Institución o de sus clientes, y de ofrecer información inexacta o que no corresponda a la realidad.
- Utilizar la información recibida en el desempeño de nuestras labores únicamente para el ejercicio de nuestras funciones, sin divulgar información que no corresponde a otras personas u organizaciones.

- Actuar de forma neutral, objetiva, independiente e imparcial en el desarrollo de nuestras labores.
- Cuando identificamos situaciones relevantes que podrían influenciar nuestra objetividad en el cumplimiento de nuestras funciones, informamos de inmediato de tales situaciones a nuestro superior.
- Comunicar al superior jerárquico cuando identifiquemos eventuales conflictos de intereses que afecten al personal de la institución.

- En el ejercicio de nuestras funciones, no adelantar criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite, si esto contraviene el debido proceso o vulnera el derecho a la confidencialidad.
- Actuar con neutralidad política, como garantía de independencia frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo de nuestras responsabilidades.

### **Conflictos de interés**

- Compromiso para que prevalezca el interés público sobre cualquier situación particular y que no haya duda razonable sobre la integridad, transparencia y responsabilidad con que se actúa.
- Cuando se presenten vínculos profesionales, familiares o económicos, con alguna de las partes que pudiere representar un beneficio personal e incidir en la legitimidad comunicar a tiempo y por escrito a los superiores.
- No involucrarse en actividades o situaciones donde los intereses individuales interfieran con los de la Institución o el interés público.
- Desempeñar la función en nombre de la Institución, sin prestar asistencia técnica o consultoría de ninguna especie a proveedores, clientes, prestadores de servicios actuales de la Institución o a aquellos que estén en proceso de ingreso o participando de licitaciones, excepto cuando se posea autorización formal de las respectivas instancias por ser necesarias para el desempeño de la institución.
- Comunicar al superior inmediato o Dirección respectiva cualquier situación que represente un potencial conflicto de interés.

- Declarar conforme a las disposiciones aplicables los posibles conflictos de interés que de manera particular haya tenido o pueda tener con personas u organizaciones inscritas en el Registro de Proveedores.
- Adoptar e implementar mejores prácticas y procesos transparentes para evitar la corrupción y prevenir cualquier conflicto de interés.
- En el ejercicio de las labores estamos ante un conflicto de intereses cuando nuestra imparcial y correcta toma de decisiones pueda verse o considerarse influenciada, debido a que los asuntos a resolver tienen relación directa o indirecta con nuestro interés personal, o cuando los interesados son parientes directos o cercanos e, inclusive, personas allegadas con una cercanía tal a nosotros, que terceros podrían poner en duda la independencia, objetividad e imparcialidad con las que la institución está resolviendo o atendiendo algún asunto.
- En el ejercicio de las funciones que nos han sido encomendadas privan los intereses institucionales por sobre los intereses particulares.

- Resguardamos nuestra independencia y evitamos cualquier posible conflicto de intereses, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia, imparcialidad e integridad del funcionario o funcionaria.

## **EJEMPLOS:**

- *Un desarrollador de vivienda me invita a una fiesta de su empresa como supuesto agradecimiento por las actividades que realicé a favor de un proyecto de vivienda que gestiona. Con cortesía, rechazo la invitación, ya que este hecho podría lesionar la confianza de terceras personas respecto a la independencia y objetividad en mis labores como de la institución.*
- *Un viejo amigo y compañero de universidad me llama. Me dice que está mal y que requiere vender un terreno localizado en una zona donde se busca atender familias afectadas por una emergencia. Me ofrece una cantidad de dinero si logro que su terreno sea adquirido. Le manifiesto que no soy ese tipo de persona y le indico cual es el procedimiento al que debe someterse para que consideren si un terreno tiene vocación residencial y si el mismo califica eventualmente para un proyecto.*
- *Una persona expresa su agradecimiento a un jerarca por una designación a un cargo, pero la declina dado que su esposa labora en una empresa desarrolladora que tiene interés en un proyecto... cualquiera podría suponer un conflicto de intereses dependiendo de la decisión que se tome sobre el proyecto a realizar.*

## **Rendición de cuentas**

- Informar, justificar y responsabilizarse por las actuaciones y uso dado a los recursos y bienes puestos a disposición y del desarrollo de la gestión en el ejercicio de las funciones y los resultados obtenidos, con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, legalidad y someterse a cualquier forma de escrutinio apropiado para el cargo.



### **Toma de decisiones**

- Debemos asegurar que las decisiones que se adopten en cumplimiento de las atribuciones que nos asisten se ajustan a la neutralidad e imparcialidad y a los objetivos propios de la Institución.

### **Relaciones con los usuarios internos o externos**

- Atender las necesidades de los usuarios es la razón de ser de toda organización e institución. En sentido amplio, según el Manual General de Fiscalización Integral (MAGEFI)[12], cliente es toda “persona u organización que recibe un producto o servicio generado por algún proceso institucional”.

Al respecto, destacan las siguientes conductas:

- Proporcionamos a nuestros usuarios un trato diligente, cortés, respetuoso y universal; procurando identificar y comprender sus necesidades y realidades para brindarles atención debida y oportuna.
- Cumplimos con los horarios establecidos y coordinamos con nuestros compañeros y compañeras para garantizar la atención oportuna y pertinente a nuestros usuarios.
- Garantizamos acceso en el suministro de la información que sea de naturaleza pública.
- Rechazamos toda conductas de acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad y dignidad de nuestros usuarios.

[12]

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspxnValor1=1&nValor2=72048&nValor3=87705](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspxnValor1=1&nValor2=72048&nValor3=87705)

- Gestionamos oportunidades y aprovechamos las que ofrezca la institución, para desarrollar nuestras habilidades, capacidad profesional y laboral en procura de un buen servicio a nuestros clientes.
- Cuidamos de una imagen adecuada tanto en la presentación personal como en la actitud para una óptima atención al usuario.
- Ponemos a disposición de los usuarios información de fácil comprensión y de fácil acceso.
- Damos orientación a nuestros usuarios cuando solicitan información que por competencias nos asistan.
- Atendemos las llamadas telefónicas o correos electrónicos con amabilidad y respeto; colaboramos, cuando sea necesario, con responder las llamadas que entran a otros teléfonos de mi Unidad o Área e informamos a nuestros compañeros y compañeras de las llamadas telefónicas que les hemos atendido.

#### **EJEMPLOS:**

- *Un ciudadano es atendido en la recepción para pedir información sobre arrendamiento de vivienda, el funcionario de recepción conocedor que el tema trata de asuntos legales amablemente le indica que sus compañeros de la Asesoría Jurídica conocen del tema y podrán orientarlo sobre la información que busca, traslada el caso y se asegura que sea atendido a la brevedad.*

- *El teléfono de mi compañero o compañera suena, pero se encuentra atendiendo a un grupo de habitantes de un asentamiento informal, por lo que procedo a atenderlo con amabilidad y solicito a la persona que llama que deje su nombre y número telefónico para que mi compañero o compañera le devuelva la llamada a la brevedad, anoto los datos en un papel para dejarlo en el escritorio de mi compañero o compañera.*
- *Nunca debemos dejar de atender al público o atender teléfonos porque el responsable este tomando café o almorzando.*
- *Saliendo para almorzar, una señora pregunta por el Ministerio. El guarda duda y le da una dirección incorrecta. Yo la detengo y le digo que no es por ahí y la oriento. Me dice que tiene que hacer un trámite que inmediatamente me doy cuenta de que no es ahí. La refiero al lugar correcto.*

## Derechos Humanos

- Garantizar un trato universal a todas las personas sin ningún tipo de discriminación o distingo.

## Compromisos de las jefaturas del MIVAH

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 4.1, se complementan los siguientes:

- Ser referencia de ejemplaridad ética en la actuación y en el ejercicio de su cargo y funciones para todo el personal institucional.
- Desempeño esforzado y con compromiso personal en la observancia de este marco ético.

- Propiciar un ambiente laboral ético, al respaldar con liderazgo en el personal bajo su cargo los principios y valores de este marco ético.
- Informar al personal bajo su cargo sobre la importancia específica y concreta de sus funciones en el engranaje institucional.
- Ejercer liderazgo sobre el personal que conforma el equipo de trabajo, con la aplicación de justicia, objetividad, imparcialidad y equidad, sin que su posición de jerarquía sea un medio para el favoritismo, el abuso de poder, faltar al respeto, hostigar, amenazar, acosar o solicitar favores o privilegios.
- Procurar como acción permanente, y conforme las posibilidades institucionales, que el personal a su cargo reciba la inducción y capacitación acorde a las necesidades del puesto y de la unidad.
- Utilizar oportunamente la comunicación interna como herramienta de gestión y canal idóneo entre las direcciones, las jefaturas y personal a cargo.
- Conducir y apoyar al personal a su cargo a fomentar la innovación y creatividad para el mejoramiento continuo de las tareas asignadas y los objetivos institucionales.
- Promover y reconocer el desempeño, logros, méritos, la observancia del marco y conducta ética del personal bajo su cargo.

- La comunicación, la participación, el diálogo, la transacción y el consenso orientado al interés general, como instrumentos de relación entre los empleadores públicos y su personal, a fin de lograr el clima organizacional y laboral más favorable, y el mayor grado de alineamiento entre los objetivos de las organizaciones y los intereses y expectativas de su personal. (Carta Iberoamericana de Función Pública).
- Fortalecer la gestión de la ética como instrumento primordial para el logro de la excelencia, las mejores prácticas y una gestión apegada al marco de legalidad y garante del cumplimiento de las políticas, objetivos, misión y visión institucionales.
- Velar por mantener un ambiente laboral caracterizado por el bienestar, la armonía, la solidaridad y el respeto, donde se promueva el mejoramiento integral, el trabajo en equipo institucional, la formación ética permanente, el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.
- Fortalecer el liderazgo de la Institución por la solvencia técnica del personal.
- Procurar permanentemente la mejora continua de la productividad y el servicio, conforme a las necesidades del usuario interno y externo y los avances de las tecnologías.
- Propiciar que el reclutamiento y selección de personal contemple la valoración en materia ética.

## **Compromisos éticos de los Máximos Jerarcas**

Por corresponder al mayor nivel de responsabilidad en el fortalecimiento de la de la democracia y máximo rector institucional, los cargos de Ministro (a), Viceministro(a), asumen los siguientes compromisos éticos:

- Ser referencia de ejemplaridad ética en la actuación y en el ejercicio de sus cargos para todo el personal institucional.
- Fomentar una cultura organizacional fundamentada en la ética que coadyuve a la consolidación de la misión y visión.
- Fortalecer al Buen Gobierno con el lineamiento general sobre direccionamiento estratégico, la gestión integral, transparente y responsable.
- Fomentar relaciones y vínculos de colaboración, apoyo mutuo y complementariedad en el servicio público.

## **Compromisos con las personas usuarias**

- Dar información en forma transparente, clara, completa y correcta con lenguaje de fácil entendimiento y los servicios de forma accesible para el adecuado ejercicio de los derechos del cliente.
- Proporcionar un trato justo, imparcial y transparente orientado siempre por el espíritu de servicio y con productos de alta calidad.

- Fortalecer la simplificación y estandarización de los procedimientos institucionales a fin de reducir tiempos de respuesta y agilizar la prestación de servicios más eficientes y eficaces.
- Favorecer una cultura de equidad de género en lo interno de la institución, en la prestación de servicios y en ámbito institucional.
- Divulgar e informar sobre el presente Código de Ética y Conducta.

### **Compromisos hacia la ciudadanía**

- Colaborar con la consecución de los fines del Estado en el fortalecimiento de la cultura ética al procurarle condiciones pertinentes para el acceso a vivienda adecuada, asentamientos humanos resilientes y seguros, y un ordenamiento territorial que propicie un desarrollo equitativo para todos, ello orientado a crear, promover y mantener esta cultura a partir del ejercicio independiente, objetivo, íntegro, responsable en nuestra condición de máximo rector de vivienda, asentamientos humanos y ordenamiento territorial.
- Motivar y sensibilizar al sector sobre la importancia y corresponsabilidad de la participación de la ciudadanía en la vida política del país para ejercer en forma efectiva la cultura democrática.
- Promover y facilitar el ejercicio del derecho fundamental de las personas ciudadanas a la participación con sus opiniones y propuestas como insumo para los planes, proyectos, programas y vigilancia de la gestión institucional.
- Mantener mecanismos de comunicación permanente y de doble vía con ciudadanía y el público que atiende en el cumplimiento de su misión.

## **Compromisos en relación con la Seguridad, Salud y Medio Ambiente**

El cuidado de la salud, la seguridad y del medio ambiente en el funcionamiento institucional, son temas relevantes para el bienestar de funcionarios y funcionarias, así como de los usuarios.

Al respecto, destacan las siguientes conductas:

### **Seguridad**

- Portar visible el carné de identificación durante el ejercicio de nuestras funciones dentro y fuera de la institución.
- Estar atentos y coadyuvamos al cuidado y vigilancia de los bienes institucionales.
- Colaborar con los horarios establecidos para no dejar desatendidas las estaciones de trabajo y las áreas de acceso público, evitando situaciones que pongan en riesgo su seguridad.
- Respetar los protocolos de seguridad institucional establecidos ante emergencia de sismo, incendio, o similares.
- Conocer y aplicar las medidas formales e informales que se dan para preservar la seguridad en las oficinas y en la institución en general.
- Mantener libres las áreas de paso y zonas de seguridad en todo lugar dentro de la Institución (zonas de emergencia).
- Informar al personal de seguridad que labora en las instalaciones del MIVAH cuando se detecte alguna actuación sospechosa de personas externas y/o internas.



## Salud

- Cumplir con las directrices institucionales, así como con la normativa interna y nacional sobre el fumado, por respeto y consideración a la salud de los demás.
- Respetar la integridad física y emocional de nuestros compañeros y compañeras evitando cualquier acto que los afecte.
- Respetar las políticas de salud ocupacional durante el uso de los espacios físicos, así como de los recursos institucionales necesarios para nuestro desempeño laboral.
- Cumplir con los protocolos que establecen las entidades competentes para la prevención de la propagación de enfermedades infectocontagiosas en el entorno laboral.
- Colaborar en la prevención de accidentes laborales en la institución.

- Realizar esfuerzos para controlar la contaminación sónica durante la jornada laboral.
- Colaborar en la vigilancia del aseo, el cumplimiento de adecuados hábitos de higiene en los servicios sanitarios, en nuestras áreas de trabajo y lugares de uso común.
- Ser solidarios en el uso de bienes y servicios que son de uso común, para que los demás también puedan aprovecharlos oportunamente, tales como el servicio médico, el área de soda-comedor, las áreas verdes, entre otros.
- Acatar y respaldar las acciones a cargo de la Unidad Institucional de Servicios Médicos Ocupacionales.

## Medio ambiente

- Enfocar esfuerzos en la búsqueda de oportunidades relacionadas con el cuidado del medio ambiente, a través de la integración de criterios de desarrollo sostenible en nuestras acciones como el manejo adecuado y reciclaje de papelería, uso de tecnologías amigables con el medio ambiente, la optimización del consumo de energía e inclusión de aspectos ecológicos en las gestiones de compra.
- Fomentar entre los colaboradores una actitud de liderazgo y técnicas en pro del medio ambiente.
- Participar activamente en la implementación de las acciones institucionales tendientes al desarrollo sostenible, tales como el manejo de desechos, campañas de reciclaje, las compras verdes y los lineamientos para oficinas cero papeles.
- Hacer un uso racional del agua, electricidad y demás recursos institucionales aplicando en todo momento las políticas institucionales que se hayan emitido para estos fines.
- Buscar que los procesos sustantivos y de apoyo, según sus diversos alcances, tengan un enfoque de desarrollo sostenible que valore las dimensiones económicas, sociales y ambientales.
- Respaldar y apoyar las acciones de la Comisión Institucional de Gestión Ambiental (CIGA).

## EJEMPLOS

- Si veo una persona en actitud sospechosa dentro de las instalaciones de la institución, llamo su atención con el debido respeto y si es del caso informo de la situación.
- Voy bajando las gradas del edificio y me doy cuenta de que hay un derrame de líquido resbaloso que puede causar un accidente. De inmediato llamo e informo del caso y solicito se informe al resto de instituciones del edificio.
- Estoy en la oficina y cuando deseo escuchar música o tengo una videoconferencia me pongo los audífonos. Cuando hay compañeros en reunión o en una conversación telefónica procuro hablar a un tono bajo y evitar cualquier ruido o gesto impropio.
- Al hacer uso de los lavatorios o pilas de lavado procuro que no se desperdicie el agua. Igual me tomo el tiempo suficiente para dejar apagado los equipos y las luces.
- Tengo que botar desechos que pueden ser reciclados. Los dispongo en los recipientes que la institución ha puesto a disposición para esos efectos.
- Llego de noche de una gira y veo un grupo de personas sospechosas rondando la institución. Atrás viene otro grupo de compañeros. Les doy aviso y les advierto que tengan cuidado.

# **CAPITULO V**

## **Pautas éticas**

**Son las guías en las relaciones de la institución con los distintos sujetos del entorno externo con quienes interactúa.**

### **Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado**

- Contribuir en la construcción de entornos éticos para la coordinación sinérgica interinstitucional.

### **Pautas éticas para las relaciones con aliados estratégicos u otros grupos**

- Contribuir en la construcción de entornos éticos para la coordinación sinérgica con aliados estratégicos u otros grupos.

### **Pautas éticas para las relaciones con la ciudadanía**

- Colaborar con los mayores esfuerzos con la consecución de los fines del Estado de brindar las oportunidades de acceso a vivienda adecuada inmerso en un orden territorial que permita el pleno goce de dichos recursos.
- Mantener mecanismos de comunicación permanente y de doble vía con ciudadanía y el público que atiende en el cumplimiento de sus fines.

# CAPÍTULO VI

## Aplicación en el quehacer institucional

Este instrumento como marco imprescindible en la gestión ética institucional exige continuidad, constancia; una decidida voluntad y una adecuada implementación; por ello, se aplicará esta herramienta:

- Guía para la toma de decisiones y acciones. Le corresponde su observancia a todo el personal institucional de conformidad con sus funciones y responsabilidades.
- Instrumento para la inducción del personal de la institución, el que se incorpore de forma permanente o interina, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en valores.
- Insumo para la elaboración de perfiles del personal.
- Herramienta para la formación permanente y la educación moral del personal.
- Orientación para la definición de indicadores para el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño.
- Insumo para la divulgación y promoción permanente de la ética y los valores compartidos institucionales.
- Es necesariamente preventivo. No incluye sanciones.

En caso de requerir información o bien plantear consultas sobre el Código y asuntos relacionados con la Ética, acudir a la Comisión Institucional de Ética y Valores del MIVAH.

El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Código será la Comisión Institucional de Ética y Valores mediante su programa ordinario de trabajo, para lo cual la Dirección Administrativa Financiera por su medio y de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos brindaran el respetivo apoyo que resulte pertinente.

## COMPROMISO

Hacemos del cumplimiento del Manual de Ética y Conducta un compromiso personal, manteniéndonos vigilantes de nuestro proceder, así como de que estas conductas rijan también el comportamiento de los funcionarios y funcionarias de la institución, en aras del logro de nuestra visión y misión.

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 MIVAH y sus colaboradores.

Los principios y valores institucionales del MIVAH 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 MIVAH, 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 MIVAH, indistintamente del cargo que ocupemos, asumimos el compromiso personal y colectivo de:

- Conocer y asumir el presente Manual de 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 MIVAH, así como las leyes aplicables y las políticas de la Institución.

- Mantener siempre a su alcance para una fácil referencia, el ejemplar del Manual de Ética y Conducta del MIVAH, que le será suministrado digitalmente; se colocará una copia en la página oficial de la institución como de la CIEV-MIVAH.
- Plantear toda inquietud y solicitar orientación ante la instancia que defina el máximo jerarca, cuando se susciten dudas respecto a las disposiciones del presente Manual de Ética y Conducta o cuando se presente una situación ética compleja.
- Comunicar el incumplimiento real y/o potencial al Manual de Ética y Conducta del MIVAH.
- Asistir a los programas de capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas.
- Recibir la inducción del presente Manual.
- Remitir a la instancia que defina el máximo jerarca, el compromiso de asumir el presente Manual de Ética y Conducta como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones, una vez recibida la inducción correspondiente.







22 de marzo de 2021  
CNRV-2021-023

Lic. Francisco Javier Peralta Beer  
Coordinador Comisión de Ética y Valores  
MIVAH

Estimado señor:

Reciba el más cordial y atento saludo. Con relación a la Propuesta de Código de Ética y Conducta del MIVAH remitida mediante correo electrónico del 11 de marzo del 2021; me permito hacer del conocimiento que el documento fue revisado y cumple con lo requerido técnicamente. La metodología utilizada para su construcción, fue participativa por lo que el documento final se considera que responde a las necesidades de la institución. También cumple en cuanto a la estructura y contenidos, se tomó prudente distancia del discurso deontológico o legal, se trata de un texto de uso frecuente, de referencia permanente y de naturaleza educativa. Su estructura está organizada en los siguientes apartados: Presentación, Introducción, Objetivo, Nociones básicas o Fundamentación Filosófica, Declaración de Valores Compartidos, Conductas o Acciones congruentes, Compromisos éticos organizados en Compromisos de los funcionarios y funcionarias que incluyen Marco Institucional, Desempeño laboral, Utilización adecuada de los recursos institucionales, Comunicación e información, Manejo de la información, Ambiente laboral, Calidad, Relaciones con los proveedores, Prevención de corrupción, Conflictos de interés, Rendición de cuentas, Toma de decisiones; así como los Compromisos de las jefaturas y de los Máximos Jerarcas y Compromisos de la Institución para con las personas usuarias, hacia la ciudadanía y en relación con la Seguridad, Salud y Medio Ambiente. El apartado de Pautas éticas se desarrolla en las relaciones con otras instituciones del Estado, Pautas éticas para las relaciones con aliados estratégicos u otros grupos y Pautas ética para las relaciones con la ciudadanía. Finalmente incluye la Aplicación en el quehacer institucional.

Siendo que el documento cumple con lo requerido técnicamente conforme los Lineamientos para la Comisiones de Ética y Valores en la Gestión Ética, se da el aval técnico para que se proceda al siguiente paso, conforme corresponde.

Atentamente,

Mag. Vera C Solís Gamboa  
Directora Ejecutiva.



C: Lic. Juan Carlos Sebiani Serrano. Presidente CNEV.

