



# Instituto Mixto de Ayuda Social

**INFORME COMISIÓN INSTITUCIONAL DE VALORES ÉTICA Y  
TRANSPARENCIA**

**AÑO 2019**

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 3  |
| 2. Resultados Año 2019 .....   | 3  |
| 2.1 Actividades realizadas conforme plan de trabajo 2019 .....                       | 4  |
| 3. Temas y acuerdos de las reuniones Comisión Institucional de Valores (CIVET) ..... | 10 |
| 4. Actividades de Capacitación y Promoción de Valores.....                           | 15 |
| Fortalezas y limitaciones en el proceso ético institucional .....                    | 16 |

## Introducción

Se describen los resultados obtenidos en relación con el Plan de Trabajo 2019, elaborado por la Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia (CIVET).

Este plan de trabajo se encuentra alineado según la actualidad de la institución, los planteamientos estratégicos y las acciones necesarias para dar continuidad al proceso ético institucional.

Para el año 2019, se enfocó la CIVET en alcanzar dos grandes productos:

- Nuevo código de ética y conducta, construido de forma participativa (proceso que inicio en el año 2018)
- Elaboración del diagnóstico de oportunidad ética como insumo para la política ética.

También fueron definidas estrategias como parte del proceso ético institucional, mismo que debe abarcar todos los niveles de la organización; para lo cual, se realizó un análisis del entorno de manera que permitiera definir retos y las estrategias a implementarse para la integración del proceso ético en la gestión institucional.

## 2. Resultados Año 2019

Se describen los resultados obtenidos de las actividades para las etapas de Diagnóstico y definición del Marco Ético y las acciones para la promoción y comunicación de los valores.

Fueron identificados los retos para el fortalecimiento del tema ética en le IMAS y una propuesta de estrategias a implementarse:

| Retos   | Estrategia  |
|---|---|
| Estrategia de apoyo para atender Huetar Norte y otras Regionales con dificultad para reuniones. | Definir acciones creativas y distintas con las Regionales. Intercambio de enlaces para llevar mensaje CIVET entre Áreas y Departamentos. Concientizar a las jefaturas del IMAS sobre la importancia de la estrategia. |

| Retos   | Estrategia  |
|---|---|
| Diseñar una campaña de Promoción y divulgación (Plan de Comunicación- videos- materiales).  | Establecer en el presupuesto un rubro permanente y crear una subcomisión que se encargue del diseño y la elaboración de dicho material a nivel institucional. |
| Conocer experiencias de otras instituciones   | Contactar a otras instituciones, investigar sobre Buenas Prácticas en materia ética.  |
| Concluir con el diseño de curso virtual.  | Finalizar su estructura y proceder a su aplicación.   |
| Desarrollo de habilidades para el trabajo del Equipo de la CIVET.   | Capacitaciones constantes en el tema de destrezas para realizar en cada ARDS y OFC, o bien por medio de la CNRV.  |
| Generar actividades de comunicación con las Áreas Regionales.   | Intercambio de enlaces para llevar mensaje CIVET entre Áreas y Departamentos.   |
| Fortalecer la CIVET, con una imagen positiva en el nivel Gerencial.   | Rendición de cuentas a nivel Gerencial y jefaturas (Sensibilización).   |
| Seguimiento al plan de trabajo en cumplimiento de los metas.  | Seguimiento al plan e informes trimestrales y remitirlo a las jefaturas a nivel institucional.  |
| Contar con recursos materiales para las actividades de la CIVET.  | Programación de recursos de manera anual.   |
| Coordinar con Desarrollo Humano para que en la “Feria de la Salud” se ubique un stand de los valores. Actividad de Valores en Acción. | Mediante actividades creativas, enviar oficio a la Gerencia General y Desarrollo Humano para incorporar los valores en la Feria anual de la Salud.            |
| Diseño de material divulgativo.   | Establecer en el presupuesto un rubro permanente y crear una subcomisión que se encargue del diseño y la elaboración de dicho material a nivel institucional. |
| Proponer a Desarrollo Humano, incluir los valores en los cordones de los gafetes de identificación del personal.                      | Concluida la socialización del nuevo Código, enviar oficio a Desarrollo Humano para la incorporación de los valores.  |

## ***2.1 Actividades realizadas conforme plan de trabajo 2019.***

### **Elaborar participativamente un nuevo Código de Ética y Conducta**

Fue concluido la redacción y validación del Código de Ética y Conducta del IMAS, el mismo fue revisado de manera que atendiera la política de equidad e igualdad laboral, criterios de planificación para la integración de los valores y principios definidos en el PEI 2019-2022.

**Formular participativamente la Política Ética Institucional.**

Para esta actividad se trabajó en la revisión de los resultados de los diagnósticos e insumos generados por la Civet en el proceso ético (2015-2017). Revisión de documentos relevantes (Contraloría de Servicios-DH), para lo cual se realizaron cuatro sesiones de trabajo con el Equipo CIVET, analizando los siguientes documentos:



- Resultados encuestas de percepción de la calidad del servicio 2018 y 2019
- Entrevista a titulares subordinados sobre proceso ético (guías de la contraloría )2017-2018
- Medición de los valores (talleres de trabajo realizados en el año 2016)
- Resultados diagnósticos de percepción de valores (Año 2017)

Las sesiones de trabajo se realizaron una en los meses de agosto, setiembre y dos en el mes de noviembre.

**Promoción de Valores**

Elaboración y ejecución del proyecto para la recopilación y desarrollo de buenas prácticas para el fortalecimiento de la ética. (Ejemplos éticos), se recopilaron 13 buenas prácticas mediante los enlaces de la CIVET en sus respectivas áreas de trabajo:



| Buena Practica  | Unidad responsable   | Valor o tema ético fortalecido   |
|---|--|--|
| Rally-<br>institucionales<br><br>Valores  | Regional de Brunca<br><b>ACTIVIDAD : Rally Valores Institucionales – Tema Indígena</b><br>Se realizó un Rally con apoyo de la Unidad Móvil del PANI, relacionado a los valores institucionales que consistía en 5 dinámicas grupales cada una relacionada con un valor institución. Al finalizar cada dinámica cada grupo debía indicar a cual valor creían que se estaba representando y se realizaba una devolución por parte de la Unidad Móvil.<br><br><i>Vinculación con otras Instituciones para la promoción de los valores</i> | Intercambio de experiencia exitosa en la promoción de valores en cada Unidad local   |
| Espacios de entretenimiento con materiales, para los niños y niñas que llegan a la Regional | Regional Caribe<br><br>✓ Espacios de entretenimiento para los niños y niñas que visitan las instalaciones.   | Brindar una atención integral a nuestra población objetivo es de suma importancia; es por ello que el tener espacios para todos nos permite reforzar nuestros valores y ponerlos en práctica, generando un mensaje integrador a nivel institucional. |

| Buena Practica   | Unidad responsable  | Valor o tema ético fortalecido   |
|--|---|--|
|  | <p>✓ Grupo de baile caribeño.<br/>✓ Grupo de baile folklórico.</p> <p style="text-align: right;"><b>ARDS HUETAR CARIBE</b></p>  | <p>Nuestros Valores institucionales se pueden hacer presentes desde diferentes perspectivas, y el incorporarlos en la realidad de nuestras áreas de trabajo resulta fundamental para una mayor interiorización</p>   |
| <p>Control de entrada y salida de expedientes de personas beneficiarias</p> <p>Reuniones mensuales del Equipo Técnico Regional</p> | <p>Regional de Alajuela</p>   | <p>Mecanismo muy efectivo para llevar el control de entrada y salida de los expedientes de beneficiarios y de esta manera brindar una respuesta mas eficiente en la atención de las personas solicitantes.</p> <p>Reuniones mensuales o quincenales para seguimiento de la gestión, revisión de normativa y mejora de los procesos internos.</p> |
| <p>Atención de público según particularidades de la regiones indígenas.</p>  | <p>Regional de Cartago</p>    | <p>Desarrollo en el territorio indígena de Alto Chirripó, se crea la metodología, con base a las características de la población costarricense.</p> <p>“Enfoque de territorialidad en la atención”.</p>  |
| <p>Turno UPE</p>   | <p>Oficinas centrales</p>    | <p>Actividad para celebrar las fiestas patrias, dicha iniciativa promueve los valores institucionales y refuerza conductas éticas que nos permiten crecer como personas funcionarias públicas.</p> <p>Se concluyo con un turno donde todas las unidades comparten diferentes platillos típicos entre ellas.</p>                                  |

| Buena Practica   | Unidad responsable  | Valor o tema ético fortalecido   |
|--|---|--|
|  |    |  |
| <p><b>Semana de las buenas acciones</b></p>  | <p>Administración Tributaria</p>    | <p>Generar sonrisas y bienestar a las personas funcionarias del IMAS, a través de un gesto de unidad y compañerismo.<br/>Fortaleciendo el valor del compañerismo y el trabajo en Equipo</p> <p>Se brinda un obsequio con confites a las personas funcionarias, al ingreso de la institución, como un acto de amistad y compañerismo.</p> |
| <p><b>Talleres de manualidades para mejorar el trabajo en Equipo</b></p>  |  <p>Regional de Heredia</p>  | <p>Mediante la expresión de talentos y habilidades se fortalece el ambiente ético y se contribuya a la vivencia de los valores institucionales.</p> <p>A la vez de promover y fortalecer los valores se potencia habilidades entre el personal.</p>  |

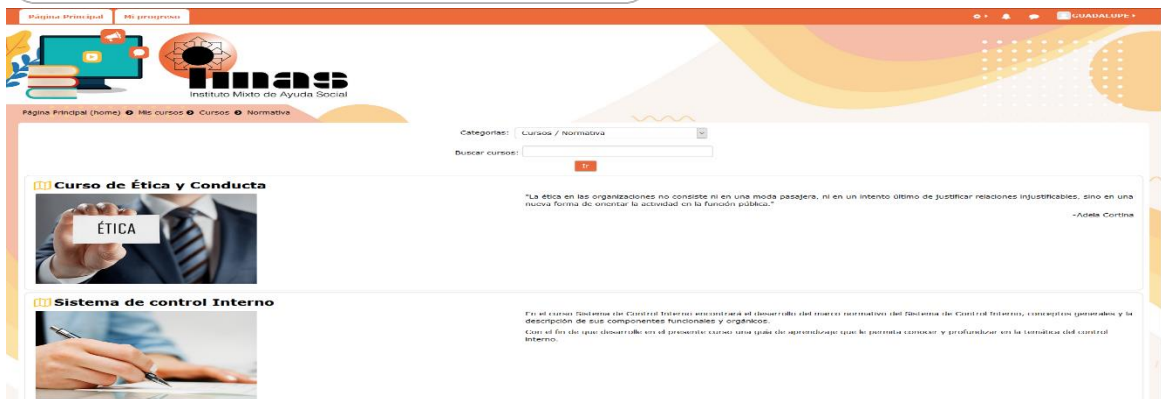
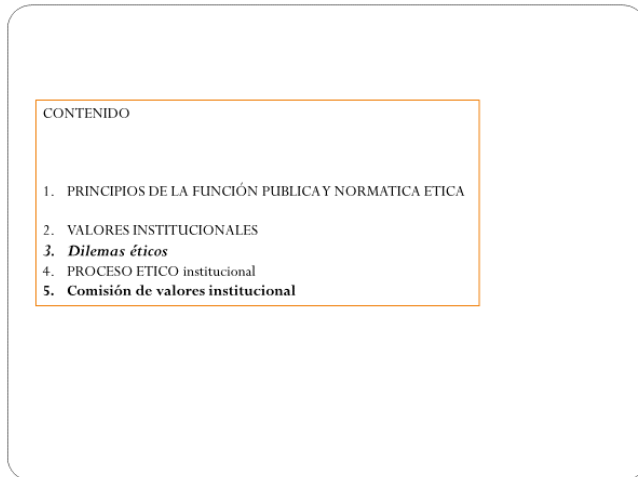
| Buena Practica                                     | Unidad responsable  | Valor o tema ético fortalecido   |
|--|---|--|
|  |                                | <p>Va más que allá de hacer lazos, decorar galletas, elaborar una maceta; es crear un vínculo de trabajo en equipo entre los compañeros y compañeras.</p>  |
| <p><b>Actividades deportivas y recreativas</b></p> | <p>Regional de Puntarenas</p>  | <p>Actividades deportivas, sociales como vinculo de amistad y fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la región, por medio de estas se da el fortalecimiento de los valores como la solidaridad y el respeto entre los compañeros de las diferentes áreas, mismo que posteriormente se traslada a la atención que se brinda a las personas beneficiarias.</p> |



Cada una de las buenas prácticas, fue comunicada mediante correo electrónico a la comunidad institucional, como un reconocimiento al esfuerzo de estas unidades para fortalecer el ambiente laboral y la práctica de los valores institucionales.

### **Diseño e implementación del curso virtual.**

Se concluyó con el diseño y construcción del curso ético y valores del IMAS en la plataforma de capacitación de Desarrollo Humano el comprende el desarrollo de los siguientes temas:



Para el año 2020, se iniciaría con la implementación del curso virtual, primeramente con las personas de la CIVET en el mes de enero y continuar durante el I y II trimestre con los titulares subordinados.

### **Semana de los valores:**

Se realizó una comunicación masiva de las distintas buenas prácticas recopiladas como parte del fortalecimiento de la cultura organizacional, mediante Comunicación de la Presidencia Ejecutiva (7 presentaciones en total) se adjuntan.

### 3. Temas y acuerdos de las reuniones Comisión Institucional de Valores (CIVET)

De manera anual se realiza un cronograma de reuniones mensuales de la CIVET, con el objetivo de planear y coordinar las diversas tareas del proceso ético institucional, para el año 2019 se realizaron un total de 9 reuniones en los meses de Enero, Marzo, Mayo, Agosto, Setiembre y Noviembre.

Se describen los principales temas y acuerdos tomados:

#### Programación Reuniones mensuales.

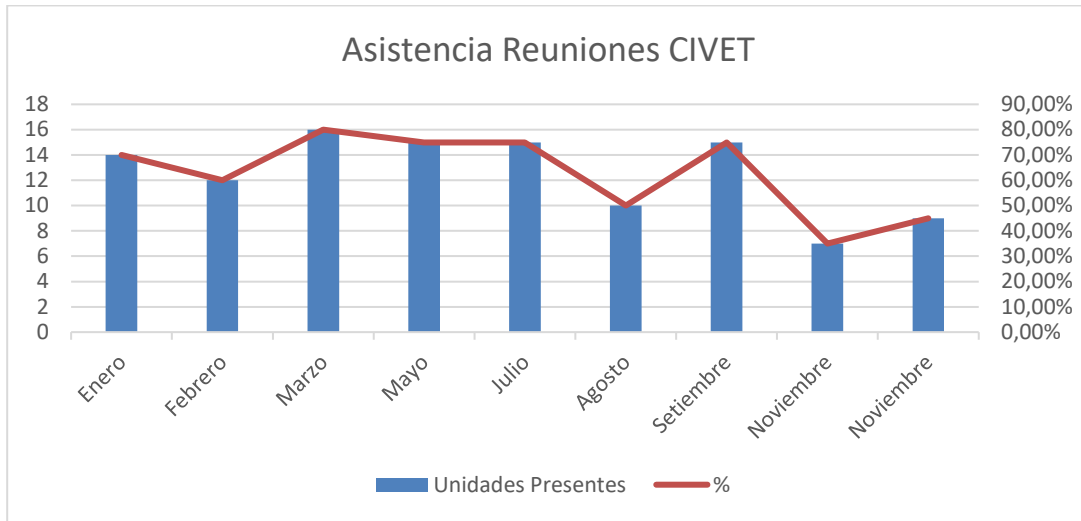
| # Sesión   | Enero 2019<br>25-01-2019              | Cantidad participantes                                      |
|--|---------------------------------------|---|
| Sesión 01-2019   | <b>Bienvenida Inicio de año 2019.</b> | <b>Presentes 14 personas</b><br><b>Ausentes: 6 personas</b> |
| <p><b>Principales Resultados Reunión CIVET:</b> Se brinda información general sobre la CIVET, revisión del Código de ética, Definir Estrategias de comunicación y divulgación, Plazo de remisión informe de actividades.</p> <p><b>Acuerdos</b></p> <p><b>Acuerdo 1.</b> Se amplía el plazo al 30 de enero para la remisión del informe de actividades, como insumo del Informe Final 2018.</p> <p><b>Acuerdo 2.</b> Se realiza la identificación de acciones y retos para la CIVET en el año 2019, las cuales serán planteadas como las estrategias de trabajo 2019. Se plantean las distintas necesidades y retos desde el ámbito de su lugar de trabajo y particularidades de las distintas instancias del IMAS.</p> <p><b>Acuerdo 3.</b> Posteriormente se realizarán trabajos en grupo para definir las estrategias de comunicación y divulgación de los valores que serán definidos en el nuevo Código de Ética, acciones para el año 2019-2020.</p> |                                       |   |
| Sesión 02-2019   | <b>Marzo 2019<br/>01-03-2019</b>      | <b>Presentes 12 personas</b><br><b>Ausentes: 8 personas</b> |

| # Sesión   | Enero 2019<br>25-01-2019 | Cantidad participantes                        |
|--|--------------------------|---|
| <p><b>Principales resultados Reunión CIVET:</b> Se realiza la revisión de la asistencia a las reuniones mensuales, Las personas enlaces según cronograma hacen la presentación de las Buenas Prácticas realizadas en sus lugares de trabajo, Definición de prioridades y estrategias de trabajo 2019, Información sobre Cursos de Inducción a nuevos miembros.</p> <p><b>Acuerdos</b></p> <p><b>Acuerdo 1:</b> Cada persona que llevará el curso de inducción y el virtual, deberá completar el formulario de capacitación y remitirlo al área de Recursos Humanos para el debido trámite.</p> <p><b>Acuerdo 2.</b> Cuando los representantes de una instancia representada en la CIVET, tenga más de dos ausencias consecutivas, será comunicado al superior inmediato. Lo anterior debe ser comunicado a las jefaturas y personas miembros de la CIVET.</p> <p><b>Acuerdo 3.</b> Remitir por correo el Plan de Trabajo 2019 y el Informe 2018 para que sea conocido por los miembros de la CIVET y posteriormente se avale en la reunión del mes de marzo 2019.</p> <p><b>Acuerdo 4.</b> Concluido el Plan de Trabajo y el informe, se coordinará con la Presidencia Ejecutiva, para exponerle dichos documentos. La solicitud será planteada para procurar contar con la presencia del Presidente Ejecutivo en la sesión de abril 2019.</p> <p><b>Acuerdo 5.</b> Se realizará el cronograma de presentación de Buenas Prácticas, el cual se remitirá por correo en el mes de Marzo 2019.</p> <p><b>Acuerdo 6.</b> Se conforma equipo de trabajo para que elabore el proyecto “Buenas Prácticas” y lo presente en la sesión próxima: Marianela Sánchez, Mariela Céspedes y Luz Argentina Meza.</p> |                          |   |
| Sesión 03-2019   | Marzo 2019<br>29-03-2019 | Presentes 16 personas<br>Ausentes: 4 personas |
| <p><b>Principales resultados Reunión CIVET:</b> Se informa sobre la guía que está en construcción por parte de la CNRV, para el manejo de conflictos de interés, Revisión Proyecto Buenas Prácticas “Banco de Experiencias Exitosas” , Informe de Seguimiento de acuerdos.</p> <p><b>Acuerdos</b></p> <p><b>Acuerdo 1.</b> Remitir el Informe 2018 por correo, para revisión y aportes.</p> <p><b>Acuerdo 2.</b> Dar por avalado el Plan de Trabajo 2019 CIVET con las observaciones recibidas por parte de Yadira Pizarro.</p> <p><b>Acuerdo 3.</b> Se programa con los enlaces de la CIVET para el mes de agosto una sesión de trabajo de dos días para la elaboración de la Política Ética.</p> <p><b>Acuerdo 4.</b> Incluir en las sesiones de la CIVET, la aplicación de una actividad lúdica para replicar en las distintas unidades.</p> <p><b>Acuerdo 5.</b> Remitir por correo el documento Proyecto Buenas Prácticas “Banco de Experiencias Exitosas, con los cambios y observaciones realizadas durante la sesión de Marzo.</p> <p><b>Acuerdo 6.</b> Se presenta un informe resumen, donde se describa con estadísticas el cumplimiento de los acuerdos durante el año 2018 y el detalle solamente de los pendientes.</p>   |                          |   |

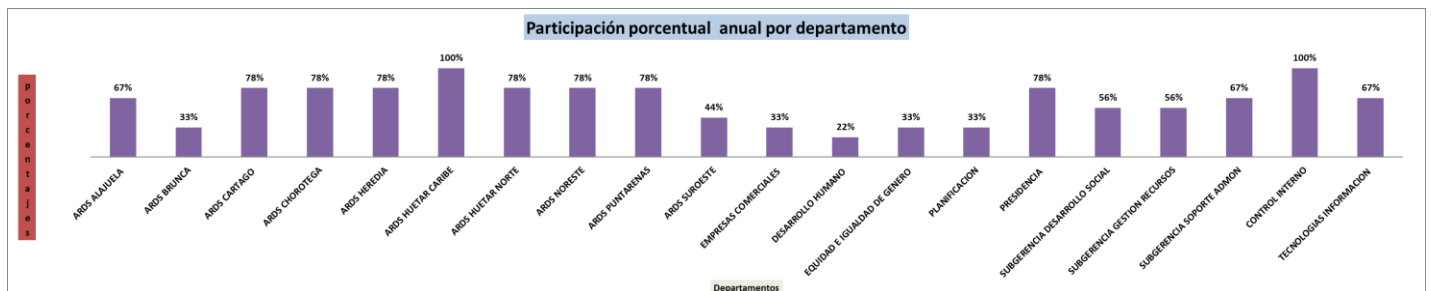
| # Sesión   | Enero 2019<br>25-01-2019  | Cantidad participantes                          |
|--|---------------------------|---|
| Sesión 04-2019   | Mayo 2019<br>31-05-2019   | Presentes 15 personas<br>Ausentes: 5 personas   |
| <p><b>Principales Resultados Reunión CIVET:</b> Exposición del avance realizada en el proyecto Buenas Prácticas “Banco de Experiencias Exitosas” , Grupos de trabajo para revisión de insumos Diagnóstico de oportunidad ética, Acciones contenidas en el PEI2019-2022 sobre el proceso ético.</p> <p><b>Acuerdos</b></p> <p><b>Acuerdo 1:</b> Se traslada el Seguimiento de Acuerdos para la próxima sesión.</p>  |                           |   |
| Sesión 05-2019   | Agosto 2019<br>09-08-2019 | Presentes 15 personas<br>Ausentes: 5 personas   |
| <p><b>Principales Resultados Reunión CIVET:</b> Revisión de los principios y valores éticos definidos en el Marco Estratégico Institucional (2019-2022). Seguimiento de Acuerdos, Curso virtual de Ética y Valores, Diagnostico de oportunidad para la Política Ética.</p> <p><b>Acuerdos</b></p> <p><b>Acuerdo 1:</b> Remitir un oficio a la Presidencia ejecutiva, indicando las diferencias de lo aprobado en el Marco Estratégico y el contenido de los valores institucionales definidos a partir del Diagnóstico de percepción ética.</p> <p><b>Acuerdo 2:</b> Analizar opciones con universidades privadas para el desarrollo de materiales CIVET:<br/>El equipo de trabajo será con las siguientes personas Elizabeth Arce, Annia Bonilla, Rodrigo Guido y Fransciny Fallas.</p> <p><b>Acuerdo 3:</b> Se programa la sesión de trabajo para el mes de agosto, de un día completo con el fin de avanzar en el Diagnóstico para la Política Ética.</p> |                           |   |
| Sesión 06-2019   | Agosto 2019<br>30-08-2019 | Presentes: 10 personas<br>Ausentes: 10 personas |
| <p><b>Principales Resultados Reunión CIVET:</b> Revisión de los Informes de Calidad del Servicio, Diagnóstico de percepción, Talleres de Medición de valores y gestión ética (CIVET 2014-2015), Informe encuesta realizada a Titulares Subordinados sobre Proceso Ético (2017-2018).</p> <p><b>Acuerdos: No hubo acuerdos.</b></p>   |                           |   |

| # Sesión   | Enero 2019<br>25-01-2019     | Cantidad participantes                        |
|--|------------------------------|---|
| Sesión 07-2019   | Setiembre 2019<br>27-09-2019 | Presentes 15 personas<br>Ausentes: 5 personas |
| <p><b>Principales Resultados Reunión CIVET:</b> Celebración Semana de Valores, Análisis de información para la Política ética y diagnóstico de oportunidad.</p> <p><b>Acuerdos</b></p> <p><b>Acuerdo 1:</b> Se elaborará un boletín para la Comunidad Institucional con las Buenas Prácticas, para lo anterior se tendrá el apoyo de Mariela Céspedes y Carol Alfaro.</p> <p><b>Acuerdo 2:</b> Se programará una sesión de dos días completos para concluir con la revisión de los insumos que se tienen, para el diagnóstico de oportunidad y elaboración política ética.</p> |                              |   |
| Sesión 08-2019   | Noviembre 2019<br>28-11-2019 | Presentes 7 personas<br>Ausentes: 13 personas |
| Sesión 09-2019   | Noviembre 2019<br>29-11-2019 | Presentes 9 personas<br>Ausentes: 11 personas |
| <p><b>Principales Resultados Reunión CIVET:</b> Tema único, análisis de información para la Política Ética y Diagnóstico de Oportunidad.</p> <p><b>Acuerdos:</b> No hubo acuerdos.</p>   |                              |   |

En relación con la asistencia a las reuniones, el promedio es de 15 unidades en cada reunión, dándose la asistencia más baja en las dos sesiones de trabajo para análisis de información para la política ética.



Se representa también un gráfico donde señala el porcentaje de asistencia por dependencia:





Es importante señalar la asistencia con 100% a la Regional Huetar Caribe y Control Interno, y aquellas con menor porcentaje de asistencia Desarrollo Humano con el menor porcentaje de participación, seguido de Unidad de Equidad y Género, Planificación institucional, Empresas Comerciales, y Regional Brunca.

## 4. Actividades de Capacitación y Promoción de Valores

### *Datos de capacitación personas de la CIVET*

| Tema o Nombre  | Personal que participó   | Cantidad  |
|--|--|---|
| Inducción para los Integrantes de la Comisión Institucional de Valores ética y Transparencia del IMAS-CIVET.   | Miembros CIVET   | 2 personas  |
| Curso virtual UNED-CNRV  | Miembros CIVET   | 3 personas  |
| Asistencia Encuentro Nacional Ética (Sistema Nacional) octubre 2019  | Personas (enlaces Civet).  | 5 personas  |
| Actividades en reuniones de personal para la promoción de los valores (se adjunta informe Regional Brunca con el detalle)  | Personal Regional Brunca   | 5 reuniones generales de personal<br><br>Asistencia por reunión 80 a 118 personas |
| Comunicaciones mediante correo electrónico institucional sobre la construcción de código de ética, reforzando la importancia de los valores, que se define en el código de ética (con el fin de mantener informada a la comunidad institucional de este proceso) | Correo Institucional   | 7 comunicaciones institucionales – meses de junio – julio 2019                    |
| Semana de los valores “ Buenas prácticas para mejorar la gestión   | Correo institucional en coordinación con Comunicación de Presidencia Ejecutiva | 7 comunicaciones institucionales (dos por semana durante el mes de octubre)       |
| Fondos de Pantalla institucional   | Mes de octubre   |   |

| Tema o Nombre | Personal que participó   | Cantidad |
|---------------|--|----------|
|               |  <p style="text-align: center;">Mes de noviembre</p>  |          |

## Fortalezas y limitaciones en el proceso ético institucional

Se resalta de la gestión de promoción de valores lo señalado por dos Áreas Regionales las siguientes fortalezas y limitaciones: (remitido en sus informes de actividades), así como limitaciones presentadas en el desarrollo del proceso ético institucional.

### Fortalezas en la Regional de Puntarenas y Brunca en el tema ético

- Elaboración de un plan de trabajo para realizar actividades a nivel del ARDS.



### **Observaciones /sugerencias para mejorar en el proceso ético**

---

- Dictar por parte de la CIVET las pautas básicas a desarrollar mensualmente a nivel nacional para la promoción de los valores Institucionales, de forma que la promoción y aplicación de los valores se realicen de forma unísona.
- Se nombren colaboradores en tema de valores en cada ULDS y trabajar de la mano con ellos, los temas mensuales para lograr la participación de todo el Área Regional.

Es claro que se debe diseñar una estrategia de comunicación y divulgación de los valores para el año 2020.

### **Limitaciones**

---

Recursos económicos para elaboración y adquisición de material para la promoción de los valores.

- Ausencia de la política ética, limita el desarrollo de muchas de las tareas para la promoción y aplicación de los valores.
- El espacio para reuniones donde se pueda aprovechar el realizar actividades.
- Adicionalmente, el no contar con una instancia que trabaje de forma permanente el tema, limita el tiempo en el cumplimiento de las actividades del proceso ético institucional.

**Anexos.**

**POGE CIVET  
Informe Regionales 2019**