



Instituto Mixto de Ayuda Social

COMISIÓN INSTITUCIONAL DE VALORES ÉTICA Y TRANSPARENCIA

CIVET

PLAN DE TRABAJO 2019

Mayo 2019

Contenido

1. Introducción	3
2. Marco Normativo	4
3. Situación Institucional	5
4. Objetivos.....	5
4.1. Objetivo general:	5
4.2. Objetivos específicos:	6
5. Plan de Trabajo 2019	6
5.1. Retos y Estrategias para Promoción de los Valores.	7
5.2. Cronograma de Actividades.....	8
5.3. Conformación de Equipos de Trabajo.	10
5.4. Programación de las reuniones de la CIVET 2019.	11
ANEXO.	12
Guía para la inclusión de la gestión ética en los planes anuales de las dependencias que conforman la institución.....	12

1. Introducción

La Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia (CIVET), es la instancia institucional que dirige técnicamente el proceso ético institucional, esto en atención a los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores¹. Para lo cual se elabora el presente Plan de trabajo, mismo que es remitido al Jerarca Institucional y a la Secretaria Ejecutiva de la Comisión Nacional.

Este plan de trabajo se encuentra alineado según la actualidad de la institución, con las actividades a desarrollar para el cumplimiento de los productos contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y a las acciones necesarias para dar continuidad al proceso ético institucional.

De acuerdo con lo definido en la Ley General de Control Interno, en los concerniente al Ambiente de Apoyo y las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público, donde se señala la responsabilidad del Jerarca y de los Titulares subordinados según sus competencias, a cada Institución le corresponde el establecer y divulgar los factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional; específicamente se define en la norma 2.31 inciso d) *“Una estrategia de implementación para formalizar los compromisos, las políticas, y los programas regulares para evaluar actualizar y renovar el compromiso de la institución con el ética...”*

Es por lo anterior, que el presente plan busca plasmar las acciones para cumplir con los lineamientos mencionados y contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional en el tema de valores, de manera que se logren los objetivos instituciones y alcanzar así la misión y visión del IMAS.

¹ La Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV) se creó mediante el Decreto Ejecutivo No. 17908-J de 3 de diciembre de 1987, publicado en La Gaceta No. 244 de 22 de diciembre de 1987, con el fin de ejecutar los objetivos del Plan Nacional de Rescate de Valores, con la participación de Ministerios y otras instituciones de la Administración Central y Descentralizada.

2. Marco Normativo

Las normas de Control Interno para el Sector Público indican, la obligación de establecer como parte del Sistema de Control Interno, lo siguiente: *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas e instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos de la institución, y que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión”*².

Adicionalmente también se considera, el marco normativo vigente emitido por la Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV) “Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores”, como el fundamento para la implementación del proceso de la gestión ética institucional:

“Cada institución deberá contar con un Proceso de Gestión Ética que, como mínimo, deberá incluir las siguientes etapas:

- 1. Posicionamiento: Implica la formalización del compromiso del Jerarca, el establecimiento de una estructura funcional conformada por la Comisión de Ética y Valores y, en algunos casos, una Unidad Técnica. También incluye la capacitación del personal de estas instancias y la elaboración de su plan de trabajo.*
- 2. Diagnóstico y Definición del Marco Ético³: Contempla la realización del diagnóstico ético o de oportunidad y la identificación participativa de los valores compartidos⁴, junto con la redacción del Código o Manual de Ética y Conducta⁵ y la Política Ética y su plan de acción.*
- 3. Comunicación y Formación: Corresponde al proceso de comunicación de los valores compartidos, el manual o código y demás elementos del marco ético institucional, así como la creación de mecanismos de retroalimentación y consulta para las personas*

² Normas de Control Interno para el Sector Público , Inciso d) Norma 2.3.1

³ El marco ético lo constituye el Marco Filosófico de la Institución (misión – valores – visión), el Código o Manual de Ética y la Política Ética.

⁴ Estos valores se incluyen tanto en el marco filosófico de la institución como en el Código o Manual de Ética.

⁵ Se consideran equivalentes los nombres Código de Ética, Manual de Principios Éticos, Manual de Valores Compartidos, entre otras opciones, siempre y cuando partan de la misma forma de construcción basada en la ética cívico-dialógica que promueve la CNRV.

funcionarias. También contempla procesos de capacitación y formación en el tema, que deben ser sistemáticos y permanentes en cada etapa del proceso.

- 4. Alineamiento: Ejecución de la Política Ética y su plan de acción para el cumplimiento de los compromisos éticos institucionales así como la resolución de las falencias encontradas durante el diagnóstico; esta política o plan se desglosa en metas a incorporar en los Planes Estratégicos Institucionales. Incluye la revisión y adecuación de los procesos de gestión del recurso humano (reclutamiento, selección, formación, educación moral, evaluación de desempeño) y los otros sistemas de gestión institucional.*
- 5. Evaluación: Se relaciona con la revisión de las etapas anteriores y la corrección de las falencias encontradas. Las auditorías de la ética forman parte de la etapa de evaluación.*

Es importante tener en cuenta, que el tema de gestión ética no es un apéndice del contexto institucional, sino que es un proceso cíclico y permanente para mantener fortalecido el carácter (ethos) institucional.”

3. Situación Institucional

Desde el año 2005 ha funcionado la Comisión Institucional de Valores Ética y Transparencia (CIVET), como la instancia que apoya a la administración en la promoción de los valores Institucionales, le corresponde la conducción técnica de dicho proceso, conforme a lo que se encuentra definido en los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores CNRV.

Para el año 2019, se debe presentar al Jerarca Institucional el nuevo código de ética y conducta, construido de forma participativa durante el periodo 2018; también se debe concluir, con la elaboración de la política ética conforme el Plan Estratégico Institucional.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general:

Desarrollar las actividades para la conducción del proceso ético institucional, que permita la integración de la ética en la gestión institucional y el fortalecimiento de la cultura organizacional mediante la práctica de los valores institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos, Misión y Visión del IMAS.

4.2. *Objetivos específicos:*

Integración del proceso ético en la gestión institucional para el fortalecimiento de la cultura organizacional, en apego a los valores del IMAS vinculado con las conductas éticas definidas en el Código de Ética y Conducta del IMAS.

Desarrollar las actividades en el marco de la implementación del PEI 2017-2020, para el logro de los productos definidos en el Área Temática Diversidad, Inclusión y Política Ética.

5. Plan de Trabajo 2019

Según las etapas mencionadas del proceso ético, el IMAS se encuentra en el implementación de dos de ellas:



Lo anterior, se presenta al darse que el IMAS inició en el año 2017 una revisión de Marco Ético: revisión y actualización de código de ética y conducta, y la construcción de la política ética.

Siendo que se mantienen de manera constantes las actividades de divulgación y comunicación.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, el proceso ético institucional debe abarcar todos los niveles de la organización; para lo cual, se realizó por parte de la CIVET, 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.

Contempla el presente plan de trabajo, las actividades para las etapas de Diagnóstico y definición del Marco Ético y las acciones para la promoción y comunicación de los valores.

Con el fin de analizar las acciones a desarrollar en las reuniones mensuales de la CIVET; así, como las contempladas en el Plan de Trabajo, se realizó una identificación de retos y posibles estrategias a implementar.

5.1. Retos y Estrategias para Promoción de los Valores.

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.
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 con 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.

5.2. Cronograma de Actividades.

	Actividades	Meta	Responsables	Cronograma de Ejecución (trimestral)			
				I	II	III	IV
Efecto PEI	Proceso Ético ha permeado en toda la Gestión Institucional y de Servicios						
P 4.1 Elaborar participativamente un nuevo Código de Ética y Conducta	<ol style="list-style-type: none"> Definición de indicadores éticos. Presentación del Código de Ética y Conducta Institucional al nivel gerencial. 	Código de ética y conducta actualizado	CIVET Nivel Gerencial		100%		
P 4.2 Proceso de sensibilización en el tema ético	<ol style="list-style-type: none"> Divulgación del Código a la población institucional para los años 2019-2020. <ol style="list-style-type: none"> Definir plan de promoción y divulgación. Ejecución y seguimiento al plan. 	Población institucional participante en procesos de promoción y divulgación	CIVET			50%	100%
P 4.3 Formular participativamente la Política Axiológica Institucional.	<ol style="list-style-type: none"> 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). Elaboración del documento donde se enlisten y prioricen los problemas y deficiencias de los procesos institucionales que tengan relación con la ética. Presentación del documento a la CIVET para su validación final y definición de los actores claves para la identificación de causas. Programación de sesiones de trabajo con los actores claves para la definición de las estrategias de solución. 	Política ética elaborada y presentada al Consejo Directivo	CIVET Planificación Institucional		50%	100%	
					25%	50%	100%
						50%	100%

	5. Elaboración del documento propuesta de la política ética.					25%	100%
Promoción de Valores							
Promoción de Valores	Elaboración y ejecución del proyecto para la Recopilación y Desarrollo de buenas prácticas para el fortalecimiento de la ética. (Ejemplos éticos) Sensibilización en valores dirigido a las jefaturas Diseño e implementación del curso virtual. Diseño y elaboración de términos para material divulgativo 2020	Banco de buenas prácticas para la promoción de la ética institucional Personal de jefaturas sensibilizados en el tema ético Proceso ético permeado	Equipos de Trabajo	25%	50%	75%	100%
					50%	75%	100%
					25%	100%	
						100%	
Semana de Valores	Semana de Valores Correo “regala un valor”	Promocional de valores	CIVET			50%	100%

Para el desarrollo de las distintas actividades planteadas, las personas miembros de la CIVET trabajarán en equipos de trabajo, los cuales darán avances en las reuniones mensuales; igualmente en dichas sesiones, se realizarán talleres para la construcción de productos en el marco del presente plan de trabajo, así como análisis y validación de resultados de las actividades que se dirigen en el Proceso Ético.

5.3. Conformación de Equipos de Trabajo.

<p><u>Plan de Promoción del código de ética y conducta</u></p> <p>Johanna Solano Yadira Pizarro Evelyn Vidaurre Mariela Cespedes Karol Alfaro Maria Cruickshank</p>	<p><u>Desarrollo Curso virtual e inducción al personal</u></p> <p>Yazmín Fernandez Johanna Solano Rodrigo Guido Elizabeth Arce Laura Fernandez Hazel Jimenez</p>
<p><u>Propuesta Política Ética</u></p> <p>Lucy Meza Elida Hernández Guadalupe Sandoval Mariela Cespedes Guiselle Mora Alvarado Marjorie Salas y Rosibel Robles</p>	<p><u>Planeación semana de valores</u></p> <p>Erika Bastos y Patricia Cordero Karla Rivera Johnny García Lisseth Rodriguez</p>
<p><u>Proyecto Buenas Prácticas</u></p> <p>Luz Argentina Meza Mariela Cespedes Xinia Bolaños Marianela Sanchez Roxana Murillo Darling Vargas</p>	

5.4. Programación de las reuniones de la CIVET 2019.

Horario de las reuniones 9am. a 1:30pm.

Número de Sesión	Mes	Fecha de reunión - Hora 9 a.m.	Ubicación	Exposición de Buena Práctica de su Área de Trabajo.	Cursos obligatorio de matricular para nuevos Miembros Comisiones de Valores según Secretaría Técnica Nacional. 2019
02-02-19	Febrero	1 de Marzo 2019	Auditorio	ARDS Brunca Oficinas Centrales (control Interno)	Para todos los cursos se debe completar el formulario beneficio complementario. Entregarlo en Desarrollo Humano (Capacitación), para la solicitud del beneficio correspondiente.
02-03-19	Marzo	29 de Marzo 2019	Auditorio	ARDS Heredia Enlace Regional (SGSA)	13,14 y 15 1er Taller de Inducción (se envió información por correo institucional).
04-04-19	Abril	26 de Abril 2019	Sala Consejo Directivo	ARDS Huetar Caribe	Finales de Junio (Curso en Línea Ética, Fundamentos y Aplicaciones).
05-05-19	Mayo	31 de Mayo 2019	Auditorio	ARDS Suroeste	
06-06-19	Junio	28 de Junio 2019	Sala Consejo Directivo	ARDS Alajuela	20,21 y 22 de noviembre 2do Taller de Inducción (En el IMAS).
07-07-19	Julio	26 de Julio 2019	Auditorio	ARDS Puntarenas	
08-08-19	Agosto	30 de Agosto 2019	Sala Consejo Directivo	Oficinas Centrales (enlaces por 2 áreas) SGDS y SGGR	
09-09-19	Setiembre	27 de Setiembre 2019	Auditorio	ARDS Cartago	
10-10-19	Octubre	25 de octubre de 2019	Sala Consejo Directivo	ARDS Noreste	
11-12-19	Diciembre	6 de Diciembre 2019		ARDS Huetar Norte/ Chorotega	

ANEXO.

Guía para la inclusión de la gestión ética en los planes anuales de las dependencias que conforman la institución.

Facilitadora Licda Ivannia López Guevara
Pasos a seguir

Al iniciar el proceso de formulación del plan anual de su oficina, unidad o departamento, en lo que corresponde a la ética, tenga en cuenta que debe trabajarse con todas las personas que conforman la oficina, unidad o departamento. Deberán tener claridad sobre la función primordial, los recursos con que cuentan, la planeación estratégica existente, los problemas, debilidades o amenazas que enfrenta, entre otros aspectos.

1. Propicie la participación y el diálogo, que corresponden a la gestión ética que considera los postulados de la ética cívica y la dialógica.

En ese sentido:

- Considere que 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.
- Parta de la comprensión de la ética como 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.
- Recuerde que bajo esa 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).
- Tenga presente que la gestión ética debe ser incorporada en toda la dinámica institucional, como un instrumento que coadyuva con el compromiso de una gestión apegada al marco de legalidad, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común y para garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna que lleve a la adopción de una cultura que impregna todo el quehacer institucional y el de todas las personas que participan en él hacia la excelencia y las mejores prácticas para cumplir los objetivos institucionales.

2. Determine junto con sus compañeras y compañeros las posibilidades de mejora que tiene su oficina unidad o departamento. Es importante observar y analizar con detenimiento que aspectos del desarrollo normal, no están siendo llevados a cabo de manera eficaz y con qué fortalezas cuenta.

Esa identificación de los procesos que pueden mejorarse corresponde generalmente a la corrección de deficiencias o debilidades.

3. Identifique, analice y priorice las áreas o prácticas que pueden ser mejoradas y las posibles causas que provocan la deficiencia, para ello deberá responder a la pregunta ¿por qué?. De esa manera se irán clarificando una a una las causas de los procesos que pueden mejorarse.

No olvide utilizar las autoevaluaciones y los riesgos determinados en Control Interno, ya que pueden apoyar la labor de identificar áreas de mejora.

Si la institución no tiene Manual de Ética y Conducta:

Observe procesos y conductas que se enmarquen de forma general, con respecto a cómo debemos atender a las personas usuarias, la organización de nuestras labores, la realización del trabajo, el seguimiento de la normativa y la planificación institucional, el uso de los recursos y la relación con las demás personas trabajadoras de la Institución.

Si la institución no tiene Manual de Ética y Conducta, pero ha identificado valores:

Observe procesos y conductas que se enmarquen con respecto a los valores identificados en la institución.

Si la institución tiene Manual de Ética y Conducta:

Asocie las prioridades elegidas con las acciones congruentes y compromisos del Manual o Código de Ética y Conducta, estas ejemplifican la práctica de los valores en la labor. La solución a las deficiencias encontradas debe permitir mejorar el desempeño en una o varias de esas conductas.

-A partir de ese ejercicio, plantee un objetivo junto con todo el personal que sea viable, conciso y medible, tome en cuenta que abarcará un período de un año.

-Proponga una meta que establezca qué se quiere, cuánto se quiere y para cuándo, con respecto al tema de mejora. Debe ser realista, precisa y coherente.

-Formule indicadores, que le permitan determinar el logro de la meta propuesta y por consiguiente el del objetivo. Debe referirse a la situación específica que se pretende, en este caso mejorar y debe incluir datos que midan su cumplimiento.

-En la columna de actividades deberá indicar cómo pretende alcanzar lo propuesto; es decir, se debe plasmar una descripción del camino a seguir para el logro de las metas, puede ser tan detallada como lo desee.

-La columna de coordinación, contendrá las instancias internas y externas con las cuales se deberá coordinar actividades para el logro del objetivo.

Ejemplos

A continuación, se detallan ejemplos; con el fin, de que puedan visualizar de una mejor forma el planteamiento de objetivos y metas relacionadas con ética y valores

Caso Nº 1

La oficina X presenta un alto porcentaje de quejas por parte de las personas usuarias, que son canalizadas a través de la Contraloría de Servicios y que son informadas de manera mensual a la coordinación de la oficina, unidad o departamento.

El equipo de trabajo ha determinado que esta es una posibilidad de mejora para esa oficina y se han propuesto, establecer mecanismos y alternativas para corregir este aspecto.

Identificar al menos 3 conductas correctas para la atención de las personas usuarias.

Procederán a concentrarse en el primer punto que establece “Nos centramos en la atención a las necesidades y la comprensión de la persona usuaria; reconocemos la dignidad humana que hay en todas las personas y las tratamos como tales, con respeto, empatía y consideración”. A partir de este postulado redactarán un objetivo, metas e indicadores relacionados con la propuesta de mejora.

Ejemplo Nº 1 Tema Quejas

Objetivo	Meta	Indicador	Actividades	Coordinación
1. Atender a las personas usuarias con respeto, empatía y consideración, tomando en cuenta se trata de una persona igual a quienes laboramos en el ***** más allá de un número de caso.	1.1 Que al último día hábil del año 201*, en al menos 5 reuniones con el personal, se haya desarrollado el tema de la atención a la persona usuaria, para disminuir las quejas en la Contraloría de Servicios.	Número de reuniones realizadas en las que se haya desarrollado el tema de atención a la persona usuaria.	1.1.1 Calendarizar reuniones del año. 1.1.2 Solicitar el registro en las agendas de todo el personal. 1.1.3 Definir los temas a tratar de forma participativa (lenguaje utilizado, trato, rotación de personal, designación de persona adecuada, personas con necesidades especiales, usuario de trato difícil). 1.1.4 Asignar persona responsable del desarrollo del tema.	Jefatura y Personal de apoyo.
	1.2 Que al último día hábil	% de disminución de las quejas	1.2.1 Analizar el informe de la Contraloría de	Personas servidoras,

	del año 201*, hayan disminuido las quejas de las personas usuarias en un 50% con respecto al año anterior.		Servicios con todo el personal. Establecer mecanismos para mejorar los aspectos señalados, por las personas usuarias. 1.2.3 Implementar prácticas donde se visualice la mejora en la atención a las personas usuarias. 1.2.4 Realizar encuestas de salida a las personas usuarias.	Contraloría de Servicios.
--	--	--	---	------------------------------

Caso Nº 2

La oficina Y, previo a la elaboración del plan anual, ha realizado un análisis de las labores desarrolladas en el último período, con el objetivo de determinar las posibilidades de mejora que podrían implementarse para el año siguiente.

El equipo ha determinado, que el tema de la puntualidad afecta el desenvolvimiento de las actividades, en lo que respecta a cumplimiento y entrega de informes tanto a lo interno como a lo externo.

Han decidido trabajar la puntualidad en la presentación de informes.

Ejemplo:

- Somos puntuales en la realización de nuestras labores y en el cumplimiento de horarios. Fomentamos la puntualidad entre nuestros compañeros y compañeras.

- Tenemos la capacidad de reconocer los errores y corregirlos.

En la organización de las labores, el postulado 2 indica:

- Realizamos autoevaluaciones e informes; observando la transparencia y velamos por la rendición de cuentas en la realización de nuestras funciones.

A partir de ese análisis han decidido plasmar un objetivo y meta relacionado con el tema.

Ejemplo Nº 2 Tema Puntualidad

Objetivo	Meta	Indicador	Actividades	Coordinación
<p>1. Propiciar la puntualidad En la unidad de....</p>	<p>1.1 Que al último día hábil del año 201* se haya entregado en tiempo y forma el 75% de los informes solicitados por las distintas instancias de la institución, para mostrar nuestro compromiso con la institución.</p>	<p>% de informes entregados en la fecha establecida.</p>	<p>Hacer junto con el equipo de trabajo, un listado de los informes solicitados por las distintas instancias institucionales. 1.1.2 Determinar la información que contienen cada uno de los informes. 1.1.3 Proponer responsables en la recolección de datos relevantes para la presentación. 1.1.4 Establecer el responsable de la elaboración y envío. 1.1.5 Realizar un registro electrónico de los informes solicitados por las distintas instancias institucionales en el que se consigne el nombre, oficina solicitante, fecha de entrega oficial y fecha de entrega real. 1.1.6 Calcular el porcentaje de informes entregados en tiempo y forma.</p>	<p>Jefatura y Personal de apoyo.</p>

Referencias

Secretaría Técnica de Ética y Valores. Poder Judicial. Guía para la inclusión del tema de valores en los planes anuales operativos.

Comisión Nacional de Rescate de Valores. Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética. 2014.