



# Instituto Mixto de Ayuda Social

**COMISIÓN INSTITUCIONAL DE VALORES ÉTICA Y TRANSPARENCIA**

**CIVET**

**PLAN DE TRABAJO 2020**

**Febrero 2020**

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Marco Normativo .....	4
3. Situación Institucional .....	5
4. Objetivos.....	6
4.1. Objetivo general: .....	6
4.2. Objetivos específicos: .....	6
5. Plan de Trabajo 2019 .....	7
5.2. Cronograma de Actividades.....	8
6.3. Conformación de Equipos de Trabajo. ....	10
6.4. 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 Valores<sup>1</sup>. Para lo cual se elabora el presente Plan de trabajo, mismo que es remitido al Jerarca Institucional y a la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional.

Este plan de trabajo se encuentra alineado con el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 y con las acciones necesarias para dar continuidad al proceso ético institucional, conforme los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Valores.

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.

---

<sup>1</sup> 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

De acuerdo con lo definido en la Ley General de Control Interno, en lo concerniente al Ambiente de Apoyo y las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público, donde se señala la responsabilidad del Jерarca y de los Titulares subordinados según sus competencias, 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...”*

Se señala 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”*<sup>2</sup>.

Adicionalmente, conforme 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.*

---

<sup>2</sup> Normas de Control Interno para el Sector Público , Inciso d) Norma 2.3.1

2. *Diagnóstico y Definición del Marco Ético<sup>3</sup>: Contempla la realización del diagnóstico ético o de oportunidad y la identificación participativa de los valores compartidos<sup>4</sup>, junto con la redacción del Código o Manual de Ética y Conducta<sup>5</sup> 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 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**

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 del proceso ético institucional, conforme a lo que se encuentra definido en los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores CNRV, la cual se encuentra representada por personal de las siguientes instancias:

Presidencia Ejecutiva – Comunicación  
Planificación Institucional  
Control Interno

---

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

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

<sup>5</sup> 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.

Tecnologías de Información  
Desarrollo Humano  
Unidad de Género y Equidad  
Sub Gerencia de Gestión de Recursos- Empresas Comerciales  
Sub Gerencia de Soporte Administrativo- Servicios Generales  
Sub Gerencia de Desarrollo Social- Áreas Regionales de Desarrollo Social

Dicha organización responde a la necesidad de abarcar todos los niveles de institución.

Actualmente la institución se encuentra con un nuevo código de ética y conducta alineado con el marco estratégico, donde fueron definidos los principios, valores y compromisos y pautas éticas; siendo que para el año 2020 se deben definir los indicadores éticos para la medición y evaluación de la cultura organizacional apegado a los estándares éticos definidos en dicho Código.

También, como parte de las acciones del proceso ético institucional, corresponde en el año 2020 la conclusión del diagnóstico de oportunidad como base para la definición de la política ética 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 promoción de los principios, valores, compromisos y pautas éticas que contribuyan al cumplimiento de Misión y Visión del IMAS.

### ***4.2. Objetivos específicos:***

Elaboración e implementación de una campaña de promoción y divulgación del marco ético institucional definido en el Código de Ética y Conducta del IMAS, en vinculación con la misión y visión del IMAS.

Elaborar la política ética institucional como parte de las actividades en el marco de la implementación del PEI 2019-2022, para el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Desarrollo del curso virtual ético para la formación en valores de las personas funcionarias del IMAS.

## 5. Plan de Trabajo 2020

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



A pesar de que ya se contaba con un Código de Ética y Conducta desde el año 2008, considerando que la ética en las organizaciones es un proceso continuo y dinámico, ante los cambios internos y externos, se 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.

Para el año 2020, será necesario una campaña de promoción y divulgación del nuevo código de ética y conducta.

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.

## 5.2. Cronograma de Actividades.

	Actividades	Meta	Responsables	Cronograma de Ejecución (trimestral)			
				I	II	III	IV
<b>Diseñar una estrategia de comunicación y divulgación de los valores institucionales (Actividad del PEI 2.3.6)</b>							
	Definir los términos de referencia para la contratación (Diseño código de ética y material promocional)	100% de estrategia de comunicación diseñada (10.000.000)	CIVET	100%	100%		
	Ejecución de la contratación						
	Definición de estrategias para la divulgación del código (CIVET)			100%			
<b>Diseño de una política ética e indicadores éticos que permita evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética y el fortalecimiento de la cultura organizacional fomentada en los valores institucionales. (Actividad del PEI 2.3.7)</b>							
	1. 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).	100% de política de ética con indicadores diseñada	CIVET	25%	100%		
	2. Elaboración del documento donde se enlisten y prioricen los problemas y deficiencias de los procesos institucionales que tengan relación con la ética.			50%	100%		
	3. Presentación del documento a la CIVET para su validación final y definición de los actores claves para la identificación de causas.				50%		
	4. Programación de sesiones de trabajo con los actores claves para la definición de las estrategias de solución.					100%	
	5. Elaboración del documento propuesta de la política ética.					50%	100%
	6. Elaboración de indicadores éticos vinculados con los valores institucionales (se vincula con la actividad del PEI 2.3.8 implementación de planes para la integración de los valores en los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño)					50%	100%



Plan de Trabajo 2020  
Comisión Institucional de Ética, Valores y Transparencia

	Actividades	Meta	Responsables	Cronograma de Ejecución (trimestral)			
				I	II	III	IV
<b>Proceso ético institucional</b>							
Promoción de la Misión, Visión y Valores	Elaboración y ejecución del proyecto para la Recopilación y Desarrollo de buenas prácticas para el fortalecimiento de la ética. (Ejemplos éticos)	Banco de buenas prácticas para la promoción de la ética institucional.	Equipos de Trabajo	25%	50%	75%	100%
Integración de valores en la gestión	Sensibilización en valores dirigido a las jefaturas (promoción de los valores, Misión y visión) e definición de acciones para integrar en sus planes de trabajo 2020 -2021. (compromisos éticos)	Personal de jefaturas sensibilizados en el tema ético			50%	75%	100%
	Implementación del curso virtual, en al menos el 80% de la población institucional.	Proceso ético permeado			25%	50%	100%
Curso Virtual de ética y Valores	Revisión del material contenido en el curso.  Programación y seguimiento ejecución del curso.		Fransciny Fallas (TI) Rodrigo Guido (AT) Natasha Alfaro (DH)	100%	25%	50%	100%
Semana de Valores	Semana de Valores Correo "regala un valor"  Organización Sesión CNRV- Juramentación.	Promocional de valores	CIVET			50%	100%
Revisión del Manual de funcionamiento de la CIVET en concordancia con los lineamientos de la CNRV	Actualización del manual de funcionamiento de la CIVET y definición del perfil para los integrantes de dicha Comisión.	Documento de funcionamiento de la CIVET actualizado.	CIVET		75%	100%	

	Actividades	Meta	Responsables	Cronograma de Ejecución (trimestral)			
				I	II	III	IV
Evaluación del proceso ético institucional (con base en la guías de la Contraloría para Auditorías de la Ética)	Planeación y definición de metodología de aplicación evaluación del proceso ético. Aplicación de encuestas  Sistematización y presentación de resultados	Realizar una evaluación del proceso ético institucional	CIVET – Planificación institucional			25%	100%

Para el desarrollo de las distintas actividades planteadas, las personas que conforman 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.

### **6.3. Conformación de Equipos de Trabajo.**

<p><b><u>Plan de Promoción del código de ética y conducta</u></b></p> <p>Luz Argentina Meza Xinia Bolaños Enlaces Regionales</p> <p><b>Estrategias de promoción de valores e integración en la gestión</b></p> <p>1 representante por cada equipo por valor Equipo nivel central</p>	<p><b><u>Seguimiento e informe Curso virtual inducción al personal</u></b></p> <p>Rodrigo Guido Fransciny Fallas</p>
<p><b><u>Propuesta Política Ética</u></b></p> <p>Elida Hernández Guadalupe Sandoval Mariela Céspedes Marjorie Salas y Rosibel Robles</p>	<p><b>Planeación semana de valores</b></p> <p>Natasha Alfaro Elizabeth Arce Guadalupe Sandoval</p>
<p><b><u>Proyecto Buenas Prácticas</u></b></p> <p>Enlaces regionales coordinado por Mariela Céspedes.</p>	

#### 6.4. Programación de las reuniones de la CIVET 2020

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

Número de Sesión	Mes	Fecha de reunión - Hora 9 a.m.	Ubicación	Cursos de carácter obligatorio de formación personal de las comisiones de ética (curso de inducción y curso en línea) .
01-01-2020	Enero		Auditorio	
02-02-2020	Febrero	28 de Febrero	Auditorio	
02-03-2020	Marzo	27 de Marzo	Auditorio	30, 31 de marzo y 01 de abril Taller de Inducción
04-04-2020	Abril	24 de Abril		
05-05-2020	Mayo	29 de Mayo		
06-06-2020	Junio	26 de Junio		Inicia 21 de mayo al 16 de julio 2020 (Curso en Línea Ética, Fundamentos y Aplicaciones).
07-07-2020	Julio	24 de Julio		
08-08-2020	Agosto	28 de Agosto		
09-09-2020	Setiembre	25 de Setiembre		
	Octubre	21 octubre (Comisión Nacional de Valores)		
10-12-2020	Noviembre - Diciembre	27 noviembre		Mes noviembre 24, 25 y 26. 2do Taller de Inducción.

## **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 del año 201*, hayan disminuido las quejas de las personas usuarias en un 50% con respecto al <b>año anterior.</b>	% de disminución de las quejas	1.2.1 Analizar el informe de la Contraloría de 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.	Personas servidoras, 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**

<b>Objetivo</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Coordinación</b>
1. Propiciar la puntualidad en la unidad de....	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.	% de informes entregados en la fecha establecida.	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.	Jefatura y Personal de apoyo.

**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.