



Instituto Mixto de Ayuda Social

COMISIÓN INSTITUCIONAL DE VALORES ÉTICA Y TRANSPARENCIA

CIVET

PLAN DE TRABAJO 2021

Marzo 2021

Contenido

1. Introducción	3
2. Marco Normativo	4
3. Situación Institucional	5
4. Objetivos.....	7
4.1. Objetivo general:	7
4.2. Objetivos específicos:	7
5. Plan de Trabajo 2020	7
5.2. Actividades del proceso ético institucional	8
1.3. Conformación de Equipos de Trabajo.	11
1.4. Programación de las reuniones de la CIVET 2020	12
ANEXO.	13
Guía para la inclusión de la gestión ética en los planes anuales de las dependencias que conforman la institución.	13

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 Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional.

Se definan las acciones a realizarse para cumplir el posicionamiento de la ética y su integración en la gestión, de manera que contribuya con la gestión institucional desde un marco ético y de valores. Así como lo definido en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 y con las acciones necesarias para dar continuidad al proceso ético institucional definido en los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Valores.

La CIVET, en su accionar busca 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

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”².*

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.*

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

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 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

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.

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.

Para el año 2021, se plantea concluir con la construcción de una política ética, tarea iniciada en el año 2019, la cual busca definir y plantear las posibles soluciones a las brechas que puedan identificarse con base en el diagnóstico de percepción ética que brindo los insumos para el Código de ética y conducta del IMAS aprobado en el año 2020 y la elaboración del diagnóstico de oportunidad a concluirse en el presente año.

La integración del tema ética y los valores, en los planes de las distintas unidades, con el fin de contar con indicadores para la medición y evaluación de la cultura organizacional apegado a los estándares éticos definidos en Código de ética y Conducta.

Según las etapas del proceso ético, el IMAS se encuentra en la implementación de dos de ellas Diagnóstico y Definición del marco Ético (definición de la política) y la divulgación y comunicación del código de ética y conducta (principios, Valores, compromiso y pautas éticas):



4. Objetivos

4.1. Objetivo general:

Desarrollar las actividades para la conducción del proceso ético institucional, de manera que coadyuve en desarrollar un ambiente ético y de valores a nivel institucional, para contribuir al cumplimiento de Misión y Visión del IMAS.

4.2. Objetivos específicos:

Definición de una estrategia de comunicación y divulgación del Código de Ética y Conducta del IMAS, en vinculación con la misión y visión del IMAS.

Elaboración de un plan ético institucional con las actividades para el fortalecimiento de la ética integradas en los planes de trabajo de las unidades institucionales.

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

6. Plan de Trabajo 2021

El presente plan trabajo incorpora las actividades contenidas en el Plan Estratégicos institucional 2019-2022 correspondiente al presente año, así como las actividades del proceso ético institucional.

5.2. Actividades del proceso ético institucional

Actividad 1.1: (2.3.6 PEI) Diseñar una estrategia de comunicación y divulgación de los valores institucionales.

Actividad 1.2: Personal del IMAS completa el curso virtual ética y valores (al menos el 80%)

Actividad 1.3: (Actividad 2.3.7 PEI)
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 1.4: Comunicación de la política ética para la articulación de acciones entre actores claves del IMAS

Actividad 1.5: Seguimiento a la implementación de la política ética, para la medición del porcentaje de avance

Actividad 1:6 (2.3.8 PEI)
Implementación de planes para la integración de los valores en los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño 2021.

Detalle de actividades:

Actividad	Tarea	Meta	Indicador	Plazo
Actividad 1.1: (2.3.6 PEI) Diseñar una estrategia de comunicación y divulgación de los valores institucionales.	(Tarea (2.3.6. 2 Definición de plan de actividades para la divulgación del código de ética y conducta del IMAS, Misión, visión.	100% de la estrategia definida	Porcentaje de avance en el diseño de la estrategia	Marzo 2021
Actividad 1.2: Personal del IMAS completa el curso virtual ética y valores	Programación y seguimiento de grupos asignados	80% del personal	Porcentaje de personal del IMAS completa el curso virtual	Setiembre 2021

Actividad	Tarea	Meta	Indicador	Plazo
<p>Actividad 1.3 (Actividad 2.3.7 PEI) Diseño de una política 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</p>	<p>Tarea (2.3.7.2). Elaboración del documento "brechas éticas" (prioricen los problemas y deficiencias de los procesos institucionales que tengan relación con la ética, 2020-2021</p> <p>Tarea (2.3.7.4). Programación de sesiones de trabajo con los actores claves para la definición de las estrategias de solución 2021.</p> <p>Tarea (2.3.7.5). Elaboración del documento propuesta de la política ética 2021)</p>	<p>100%</p>	<p>porcentaje de avance en el diseño de la política de ética</p>	<p>II trimestre 2021</p>
<p>Actividad 1.4: Comunicación de la política ética para la articulación de acciones entre actores claves del IMAS</p>	<p>Definir los actores claves</p> <p>Programar las sesiones de trabajo con los actores para la comunicación y presentación de la política ética.</p>	<p>100% de la política comunicada</p>	<p>Porcentaje de avance en la comunicación de la política</p>	<p>Setiembre 2021</p>

Plan de Trabajo 2021
Comisión Institucional de Ética, Valores y Transparencia

Actividad	Tarea	Meta	Indicador	Plazo
Actividad 1.5: Seguimiento a la implementación de la política ética, para la medición del porcentaje de avance	Realizar dos seguimientos de la integración de acciones para la implementación de la política en los planes institucionales	2 seguimientos	Cantidad de seguimientos realizados por año	Diciembre 2021
Actividad 1.6 Actividad (2.3.8 PEI) Implementación de planes para la integración de los valores en los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño 2021	(Tarea 2.3.8.1) Implementación del curso virtual en procesos de inducción como parte del plan en coordinación con DH	100%	Porcentaje de implementación de planes para integración de valores	Diciembre 2021
Actividad 1.7 Elaboración y seguimiento del Plan ético institucional	Consolidar en un plan institucional, las actividades para la integración de la ética en los planes de trabajo de las unidades.	1 Plan institucional de ética elaborado	Plan institucional consolidado y comunicado	Abril 2021

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.

1.3. Conformación de Equipos de Trabajo.

<u>Plan de Promoción del código de ética y conducta</u> Luz Argentina Meza Xinia Bolaños Enlaces Regionales	<u>Seguimiento e informe Curso virtual inducción al personal</u> Guiselle Mora Alvarado Lizeth Mora Jaime
<u>Plan Institucional de Ética</u> Miembros de la CIVET	<u>Elaboración del política ética, comunicación y seguimiento</u> Guadalupe Sandoval Luz Argentina Meza Rodrigo Guido Elida Hernandez

1.4. 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.	Cursos de carácter obligatorio de formación personal de las comisiones de ética (curso de inducción y curso en línea).
<i>01-01-2021</i>	Enero	29 de Enero	
	Febrero	28 de Febrero	Elaboración plan de trabajo 2021 e informe 2020
<i>02-03-2021</i>	Marzo	26 de Marzo	
<i>03-04-2021</i>	Abril	23 de Abril	Campaña de promoción valores
<i>04-05-2021</i>	Mayo	28 de Mayo	
<i>05-06-2021</i>	Junio	25 de Junio	Campaña de promoción valores Inicia 20 de mayo al 20 de julio 2021 (Curso en Línea Ética, Fundamentos y Aplicaciones). Fecha límite para inscribirse 09 de abril
<i>06-07-2021</i>	Julio	30 de Julio	
<i>07-08-2021</i>	Agosto	27 de Agosto	
<i>08-09-2021</i>	Setiembre	24 de Setiembre	
<i>09-10-2021</i>	Octubre	29 octubre	Mes de los Valores – Campaña de promoción
<i>10-11-2021</i>	Noviembre - Diciembre	26 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.

	<p>1.2 Que al último día hábil del año 201*, hayan disminuido las quejas de las personas usuarias en un 50% con respecto al año anterior.</p>	<p>% de disminución de las quejas</p>	<p>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.</p>	<p>Personas servidoras, Contraloría de Servicios.</p>
--	--	---------------------------------------	--	---

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
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.