

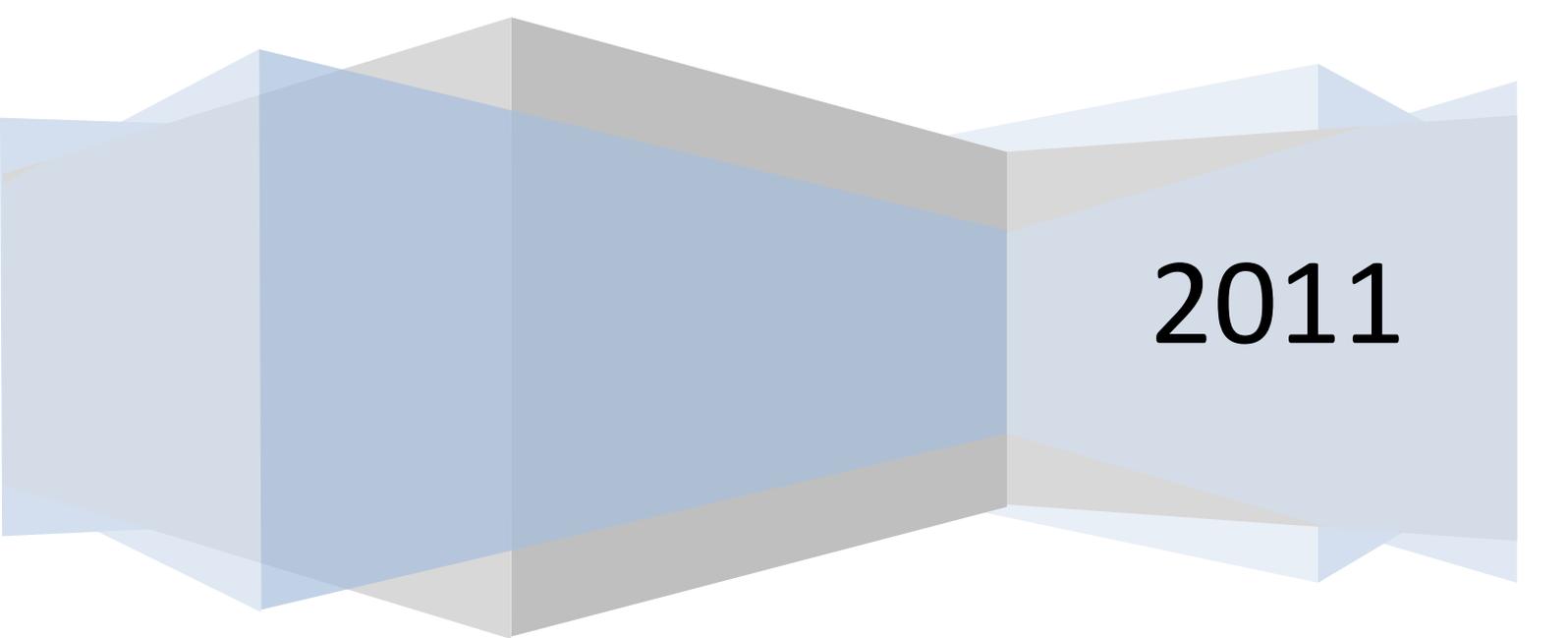


**imas**

Instituto Mixto de Ayuda Social

# Plan de Trabajo

Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia



2011

## Índice

Índice	2
Introducción	3
Antecedentes	4
Plan Estratégico Institucional 2007-2011	4
Plan Operativo Institucional 2010	5
Código de Ética y Conducta	5
Fundamento legal	6
Marco filosófico	8
Misión	8
Visión	8
Valores	8
Proceso Ético Institucional	9
1. Subproceso Ético Institucional	9
2. Subproceso Administración por Valores en la institución	9
3. Sub Proceso Fortalecimiento de la Transparencia Institucional	9
Cuadro de Mando Integral	10
Actividades programadas para el año 2010	11
Perspectiva “Aprendizaje y Crecimiento”	11
Perspectiva “Procesos Internos”	11
Perspectiva “Clientes”	12
Perspectiva “Finanzas”	12
Otras actividades	12
Bibliografía	13

## Introducción

La Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia del Instituto Mixto de Ayuda Social (CIVET) fue instaurada el 25 de Octubre de 2006, con base en lo establecido en los Decretos Ejecutivos No. 17908-J del 3 de diciembre de 1987 y No. 23944-J-C del 12 de diciembre de 1994.

A partir de entonces, ha trabajado arduamente en el fortalecimiento de la ética institucional, por medio de acciones como la redacción del Código de Ética y Conducta, elaborado a partir de un diagnóstico de oportunidad ética; la incorporación del Instituto en la Red Interinstitucional de Transparencia, coordinada por la Defensoría de los Habitantes y; el establecimiento de la página de transparencia en el sitio web institucional.

Ya realizada la definición de un Marco Ético Institucional, a saber: la incorporación de los Principios y Valores en el Plan Estratégico Institucional 2007-2011 y la aprobación de un Código de Ética y Conducta, se establecieron las bases para que la CIVET promueva, de una forma más decisiva, la gestión ética a lo interno del Instituto.

## Antecedentes

### Plan Estratégico Institucional 2007-2011

El Plan Estratégico Institucional fue presentado al Consejo Directivo en sesión extraordinaria 002-E-07 del 6 de noviembre de 2007, siendo aprobado para su implementación mediante acuerdo N° 412-07. El Documento incluye las nuevas Misión y Visión Institucionales.

La Misión del IMAS, señalada en su Plan Estratégico Institucional, es la siguiente:

“Trabajamos para el bienestar económico, el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo social de la población en condición de pobreza. Facilitamos oportunidades, servicios y recursos con la participación de las familias, las comunidades nacionales e internacionales, el sector empresarial y la sociedad civil.

Generamos conocimiento, desarrollamos, ejecutamos, financiamos y evaluamos planes y programas integrales y selectivos de cobertura regional y nacional, apoyados en la modernización tecnológica y en el fortalecimiento de las fuentes de ingresos.

Nos regimos por los enfoques de derechos y de servicio al cliente, actuamos con transparencia, espíritu de servicio y solidaridad” (IMAS, 2007a, pp. 3).

La Visión Institucional es la siguiente:

“Instituto de asistencia y promoción social, que formula, financia, ejecuta y evalúa programas y proyectos de inversión y de desarrollo social, con conocimiento experto en pobreza, proactivo, ágil, eficiente con capacidad de generar participación y coordinar actores, para el cambio sostenido de las condiciones socioeconómicas de las familias atendidas” (IMAS, 2007a, pp. 3).

Entre los objetivos estratégicos de la perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento (denominada en este caso “Desarrollo de Capacidades y Aprendizaje”), específicamente en el componente de Capital Organizacional, se encuentra el siguiente:

“Se cuenta con una cultura organizacional operando en un clima y entorno laboral satisfactorio, de desarrollo óptimo del trabajador y de cumplimiento de los objetivos institucionales” (IMAS, 2007, pág. 20).

Este objetivo cuenta con cuatro actividades, dos de las cuales se citan a continuación:

“2) Implementación del proceso para el fortalecimiento de la Ética, la Administración por Valores, la Transparencia en la gestión institucional y la rendición de cuentas. (...)

4) Desarrollar procesos de promoción permanente para el fortalecimiento de la Ética, Valores y Transparencia en la cultura organizacional” (IMAS, 2007, pág. 20).

La implementación de dichas actividades fue delegada a la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia.

## Plan Operativo Institucional 2011

Dentro del Plan Operativo se consigna el Marco Estratégico Institucional, el cual incluye la misión, visión, objetivos y principios y valores institucionales (Justicia y Solidaridad, Servicio, Excelencia, Trabajo en Equipo y Transparencia).

Por otra parte, entre las políticas institucionales que sustentan el POI se incluye el Accionar institucional basado en la práctica de los valores, que textualmente dice lo siguiente:

“La conducción ética de las organizaciones implica la adopción de una verdadera cultura que impregne todo su quehacer y el de todos los que participan en su dinámica, a fin de que la ética se convierta en un útil instrumento de gestión.

La práctica de los valores institucionales, sostiene el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico que alinea a las personas y las compromete a trabajar juntas para alcanzar metas comunes en procura de la realización de los objetivos de la Institución, en beneficio de la población en condición de pobreza”.

## Código de Ética y Conducta

Mediante oficio PE-270-03-2008 del 6 de marzo, la CIVET remitió a Consejo Directivo la propuesta del Código de Ética y Conducta, y el 10 de marzo de 2008, mediante Acuerdo N° 105-08 (Sesión 020-08 fue aprobado por dicha instancia).

El Código de Ética y Conducta del IMAS está construido bajo la premisa de que existen diferentes ámbitos de vivencia de los valores, yendo desde los más generales hasta valores que se aplican prioritariamente en campos específicos del quehacer humano. A este tipo de ámbitos de aplicación de los valores, se les conoce como Plenitudes; **las cuales se identifican como: Plenitud Humana, Plenitud Ciudadana y Plenitud Laboral.**

Desde esta perspectiva, se puede hacer una división imaginaria entre los valores según su ámbito de aplicación. En primer lugar están aquellos que se viven en todo momento (Plenitud Humana) que son intrínsecos a la naturaleza misma de la persona y son aplicados en cualquier circunstancia. Un segundo ámbito corresponde a la Plenitud Ciudadana, en ella se agrupan los valores que nacen de la pertenencia a una nación específica (en este caso: Costa Rica) y que en algunas ocasiones son identificados como “valores cívicos”. El tercer ámbito se relaciona a la Plenitud Laboral, que agrupa los valores que son propios de la convivencia en una organización específica, que son compartidos por los trabajadores de ella, pero que pueden no ser aplicados en todos los ámbitos de la vida de esos trabajadores.

Estas tres plenitudes pueden considerarse como un proceso piramidal, donde los valores de la Plenitud Humana son la base para el desarrollo de los valores de la Plenitud Ciudadana y estos últimos, de la Plenitud Laboral.

El Código de Ética y Conducta del IMAS está organizado en cuatro capítulos; el primero de ellos, denominado “Declaración de Principios y Valores”, contempla la definición de cinco

valores básicos de la Plenitud Laboral, aunque también describe otros valores asociados. En la Plenitud Ciudadana define tres valores y en la Plenitud Humana define cinco.

En el segundo capítulo “Código de Conducta”, se describe por medio de ejemplos de conductas, la práctica de los valores de la Plenitud Laboral (qué puede hacer el trabajador del IMAS, para vivir cada valor), dividiendo estas conductas en compromisos éticos generales, para jefaturas, para la población objetivo, la sociedad y la ciudadanía y en relación con el medio ambiente, así como pautas ética en relación con otras instituciones del Estado, con organizaciones de la sociedad civil y con la sociedad en general.

No se describen conductas para las Plenitudes Ciudadana y Humana, en virtud de que éstas se consideran base para la práctica de las laborales y en consideración de que la Institución puede promover la práctica de valores dentro de la organización, pero no en la vida privada de los trabajadores.

El tercer capítulo “Aplicación del Código de Ética y Conducta” menciona diversas formas como el Código puede ser utilizado y el cuarto capítulo “Compromiso”, corresponde a una declaración que los trabajadores pueden firmar comprometiéndose consigo mismos en la práctica de los valores detallados en el código.

## Fundamento legal

El Decreto Ejecutivo No. 17908-J del 3 de diciembre de 1987, declara de interés nacional el fortalecimiento del Plan Nacional de Rescate y Formación de Valores existente, crea la Comisión Nacional de Rescate de Valores para cumplir con dichos fines y establece la obligatoriedad en la Función Pública de crear Comisiones de Valores como unidades facilitadoras para el fortalecimiento ético.

El Decreto Ejecutivo No. 23944-J-C del 12 de diciembre de 1994, por su parte, insta a las instituciones descentralizadas, empresas públicas y a los otros poderes del Estado, a conformar las respectivas Comisiones de Valores, con el objetivo de analizar las causas y efectos de las prácticas sin sustento axiológico al interior de las instituciones y con relación a la sociedad, así como determinar las posibles soluciones.

El mismo Decreto faculta a la Comisión Nacional de Rescate de Valores para dictar las políticas y objetivos generales a los que estarán sometidas estas comisiones, para dirigir y coordinar las acciones que las comisiones decidan ejecutar, para establecer una metodología uniforme de planeamiento que permita dar seguimiento y evaluar periódicamente la eficiencia y eficacia de la gestión de dichas comisiones.

La Convención Interamericana contra la Corrupción, ratificada por Costa Rica en 1997 mediante Ley 7670, tiene entre sus objetivos la prevención de la corrupción y los vicios en la gestión pública para lo que establece el deber de probidad para todo funcionario público.

Dentro del marco legislativo nacional, la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno de setiembre de 2002 y la Ley N.° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública de octubre del 2004 han incorporado imperativos sustanciales de orden ético

tanto sobre la exigencia del valor de la integridad, el comportamiento ético, la transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública y para todo servidor público, como a favor del correcto uso y manejo de la hacienda pública, el deber de probidad para todo servidor y el libre acceso a la información de interés público. Todo esto a fin de garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna respecto de la protección del patrimonio público y el cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales.

Así la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, en su Artículo 13 establece en cuanto al ambiente de control, como deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, “a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios”, lo que significa que la exigencia de integridad y valores éticos involucra a todo servidor público.

Dicha Ley en el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización establece en la Norma 2.3, como uno de los factores del ambiente de control “los Valores de integridad y ética”, por lo tanto, el ambiente ético es parte del "ambiente de control". En ese sentido, dicha norma señala a la Administración la responsabilidad de implantar medidas y mecanismos válidos para fomentar la adhesión permanente a los valores de integridad y ética de aplicación deseable para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales.

La Contraloría General de la República emitió las Directrices Generales sobre los Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, Funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos, D-2-2004-CO de 12 de noviembre del 2004.

Conforme lo establece el Decreto Ejecutivo N° 33146-MP del 31 de mayo de 2006, la presente Administración observará los más altos valores éticos en sus acciones políticas y en el ejercicio de la función pública, y combatirá decidida y permanentemente la corrupción política y administrativa. Este decreto tiene como uno de sus objetivos fundamentales asegurar el afán de servicio, la integridad, la rendición de cuentas, la transparencia, la honestidad y la racionalidad.

## **Marco filosófico**

### **Misión**

Somos una comisión encargada de promover, transmitir y motivar la práctica de los valores institucionales, para concienciar a los funcionarios y funcionarias del IMAS.

### **Visión**

Seremos una comisión consolidada, permanente, innovadora, proactiva, accesible y visionaria, amparada por el marco ético que contempla los principios y valores institucionales, promovemos funcionarios y funcionarias aplicando los valores con un enfoque integral.

### **Valores**

#### **Justicia y Solidaridad**

Acción institucional permanente, materializada en programas y proyectos de asistencia y promoción social, utilizando los recursos solidarios que los costarricenses destinan a las familias en condición de pobreza, para responder a las necesidades reales de cada familia, grupo y comunidad, con el propósito de contribuir a la superación de las desigualdades y de la exclusión social de la población, conforme a los principios de enfoque de derechos, integralidad, sostenibilidad, participación y corresponsabilidad, provocando un cambio sostenido. (Justicia social).

#### **Trabajo en Equipo**

Disposición y convergencia de esfuerzos, responsabilidad individual y colectiva, unificando los objetivos individuales y grupales con los de la organización, para lograr la realización de los objetivos estratégicos de la Institución.

#### **Excelencia**

Ejecución de acciones concretas sustentadas primordialmente en el compromiso, trabajo en equipo, conocimiento experto, simplificación, adaptabilidad, mejora continua, eficacia y eficiencia, servicio centrado en el usuario (a), orientación a resultados y austeridad, para alcanzar los mejores desempeños y los más altos estándares de calidad en las actividades, procesos, operaciones, servicios, beneficios y productos.

#### **Servicio**

Atención con enfoque de derechos y servicios de alta calidad, centrado en el usuario (a) interno y externo, con espíritu de servicio, trato personalizado, conocimiento de la oferta institucional y de las necesidades reales del usuario (a), con capacidad de respuesta, fiable, oportuna y con el seguimiento pertinente.

#### **Transparencia**

Actuación institucional y de sus funcionarios y funcionarias con apego a la racionalidad, legalidad, la ética y la técnica; mostrando claridad en las acciones y decisiones, rindiendo cuentas, garantizando el libre acceso a la información de interés público de la institución y velando porque dicha información sea veraz, precisa, de fácil comprensión y oportuna.

## **Proceso Ético Institucional**

Este proceso se desarrolla a través de tres Subprocesos: Ético Institucional, Administración por Valores y Fortalecimiento de la Transparencia Institucional.

Una breve descripción de los subprocesos se presenta a continuación:

### **1. Subproceso Ético Institucional**

Para la instauración de un clima ético, el instituto dispone de un Marco Ético en el cual declara los Principios y Valores Éticos que deben prevalecer en el IMAS. Por tanto, se asume como fundamento para guiar el accionar de la institución, las conductas y el correcto proceder, en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboramos. Para ello se utilizarán como herramientas de gestión el Código de Ética, comunicación y capacitación, desarrollo del Liderazgo Ético, Instancias de reporte y consulta y Diálogo con los grupos de interés.

### **2. Subproceso Administración por Valores en la institución**

Implementación, ejecución y seguimiento del proceso de Administración por Valores y Ética en la institución; tiene como objeto desarrollar una cultura organizacional ética sustentada en valores, como el soporte base para el cumplimiento de su misión y logro de su visión institucional. Se requiere el desarrollo de un proceso sistemático y consistente mediante el cual los Valores, la Ética y la Transparencia deben ser incorporados y sistematizados en las funciones y procesos administrativos y técnicos de la institución, convertidos y manifestados en las conductas del personal.

### **3. Sub Proceso Fortalecimiento de la Transparencia Institucional**

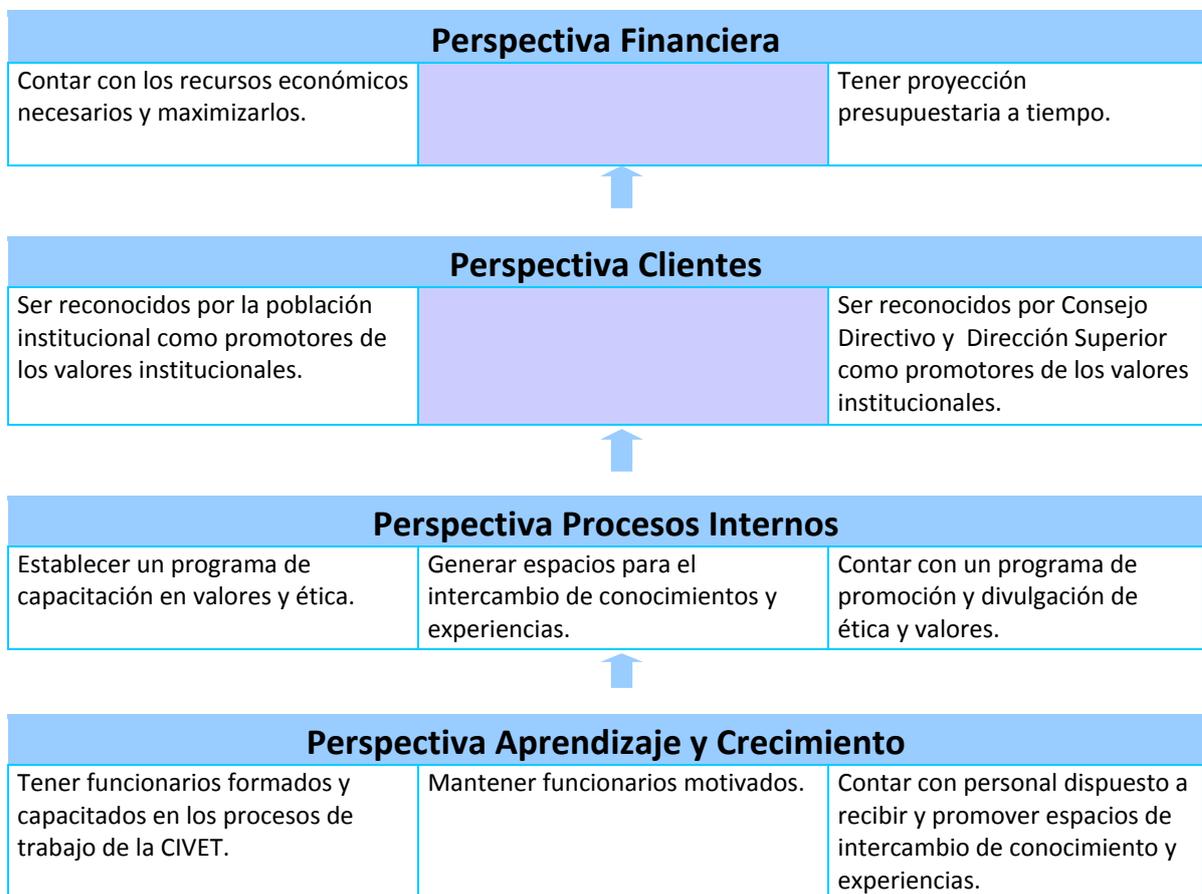
Con el objeto de mejorar el nivel de transparencia de la gestión institucional a través del fortalecimiento de la cultura de probidad e integridad en el personal, de garantizar el derecho a las y los habitantes de acceso a la información de interés público, la promoción de la participación y del control ciudadano en la gestión institucional y la rendición de cuentas que a su vez contribuyan a hacer un mejor uso de los recursos y a obtener los mejores resultados.

## Cuadro de Mando Integral

La planificación de las actividades de la CIVET se hace a partir de un Cuadro de Mando Integral. Este instrumento permite la priorización de los aspectos medulares de su quehacer y se enfoca en cuatro perspectivas, a saber: Aprendizaje y Crecimiento, Procesos Internos, Clientes y Finanzas.

Las dos primeras perspectivas hacen referencia a los recursos requeridos y las otras dos a los resultados. El Cuadro de Mando Integral (BSC, por sus siglas en inglés) sirve para realizar planeaciones a mediano plazo, pero debe ser traducido a acciones de corto plazo, como el presente plan anual.

### Mapa Estratégico



## **Actividades programadas para el año 2011**

### **Perspectiva “Aprendizaje y Crecimiento”**

#### **Tener funcionarios formados y capacitados en los procesos de trabajo de la CIVET**

Corresponde a la programación de actividades de formación y capacitación para los miembros de la comisión de valores. Se propone como meta la asistencia de al menos a tres actividades de este tipo a lo largo del año, aprovechando además las sesiones de trabajo de capacitación que se brindan en las reuniones de la Comisión Nacional de Rescate de Valores. Con estas se pretende el crecimiento personal y profesional de los integrantes en el tema de valores y otros relacionados.

#### **Mantener funcionarios motivados**

Se propone la realización de una actividad de motivación en cada una de las sesiones ordinarias de la CIVET durante el 2011 y en la reunión final de rendición de cuentas (para un total de 11). Se propone que la misma trascienda a los funcionarios del IMAS mediante los enlaces de la Comisión y solicitar se asigne 30 minutos al inicio de cada reunión de personal en las Áreas Regionales de Desarrollo Social, en las unidades de Oficinas Centrales y Empresas Comerciales.

#### **Contar con personal dispuesto a recibir y promover espacios de intercambio de conocimiento y experiencias**

En este caso se pretende la realización de al menos dos actividades de intercambio de experiencias, con miembros de comisiones de valores de otras organizaciones y con la Coordinadora de la Comisión Nacional de Rescate de Valores. Se busca la oportunidad de compartir ideas y experiencias para mejorar la implementación local de la promoción del clima ético y la administración por valores.

### **Perspectiva “Procesos Internos”**

Revisar y Actualizar el Código de Ética y Conducta del IMAS

Se establece una Subcomisión integrada por miembros de la CIVET, que se encargará de revisar, actualizar y modificar el código, para este fin se contara con la asesoría de la Comisión Nacional de Rescate de Valores y por representantes de la Comisión de Valores del Poder Judicial.

#### **Establecer un programa de capacitación en valores y ética**

Realización de un programa de capacitación en valores y ética para generar espacios de conocimientos y experiencias para los funcionarios del IMAS. Dicho programa puede contemplar Charlas impartidas por especialistas en la materia, Ferias divulgativas en cada dependencia, impresos u otros medios que se consideren útiles para los fines establecidos. Además de la creación del programa, interesa la ejecución de este.

### **Contar con un programa de promoción y divulgación de ética y valores**

Asociado con el programa de capacitación, busca la promoción y divulgación constante de los valores institucionales, así como de la ética en sí misma. Puede valerse de medios como correo electrónico, impresos, capacitaciones u otros que se estimen convenientes.

### **Perspectiva “Clientes”**

#### **Ser reconocidos por la población institucional como promotores de los valores institucionales**

Hace referencia a la elaboración y aplicación de un instrumento que mida el reconocimiento de la comisión como promotora de los valores institucionales por parte de los trabajadores del IMAS. Implica el diseño de actividades de promoción de la imagen de la CIVET ante los funcionarios. Se desea un reconocimiento igual o superior al 90%.

Para medir este punto se elaborará y se pasará una encuesta a la población del IMAS en el último cuatrimestre del año 2011.

#### **Ser reconocidos por Consejo Directivo y Dirección Superior como promotores de los valores institucionales**

Propiciar espacios de encuentro con la Dirección Superior y eventualmente con el Consejo Directivo del IMAS, con la finalidad de dar a conocer el trabajo desarrollado por la CIVET.

### **Perspectiva “Finanzas”**

#### **Tener proyección presupuestaria a tiempo**

Corresponde al cálculo oportuno de los recursos presupuestarios requeridos para la CIVET en el 2011 y su remisión para la inclusión en el presupuesto ordinario.

#### **Contar con los recursos económicos necesarios y maximizarlos**

Se refiere a la inclusión en el presupuesto ordinario del IMAS de los recursos requeridos por la CIVET.

### **Otras actividades**

#### **Guía para toma de decisiones basada en valores**

Como parte de la promoción y alineación de los valores se pretende la creación de una guía (serie de preguntas en una tarjeta) que orientarán la correcta toma de decisiones administrativas con base en los valores institucionales.

### Actividades programadas para el año 2011

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Unidad de medida	Medida
Finanzas	Contar con los recursos económicos necesarios y maximizarlos.	Aprobación del presupuesto.	Sí / No	Incluido en presupuesto
	Tener proyección presupuestaria a tiempo.	Crear presupuesto en el plazo establecido.	Sí / No	Entrega en el plazo establecido
Clientes	Ser reconocidos por la población institucional como promotores de los valores institucionales.	Encuesta de opinión.	%	90%
Procesos Internos	Establecer un programa de capacitación en valores y ética.	Elaborar programa de capacitación.	Sí / No	Informe final
	Contar con un programa de promoción y divulgación de ética y valores.	Elaborar programa de promoción y divulgación.	Sí / No	Informe final
	Generar espacios para el intercambio de conocimientos y experiencias.	Número de actividades.	Nº ejec / Nº prog	2/2
Aprendizaje y Crecimiento	Tener funcionarios formados y capacitados en los procesos de trabajo de la CIVET.	Número de actividades para formación y capacitación.	Nº ejec / Nº prog	3/3
	Mantener funcionarios motivados.	Número de actividades de motivación.	Nº ejec / Nº prog	11/11 (reuniones ordinarias + rendición de cuentas)
	Contar con personal dispuesto a recibir y promover espacios de intercambio de conocimiento y experiencias.	Asistencia a sesiones de intercambio de conocimiento y experiencias.	Nº ejec / Nº prog	5/7 (4 internas y 3 externas)

## Bibliografía

IMAS. (2007). *Plan Estratégico Institucional 2007 - 2011*. Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social.

IMAS (2008). *Código de Ética y Conducta*. Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social.

IMAS. (2009). *Plan Operativo Institucional 2010*. Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social.