

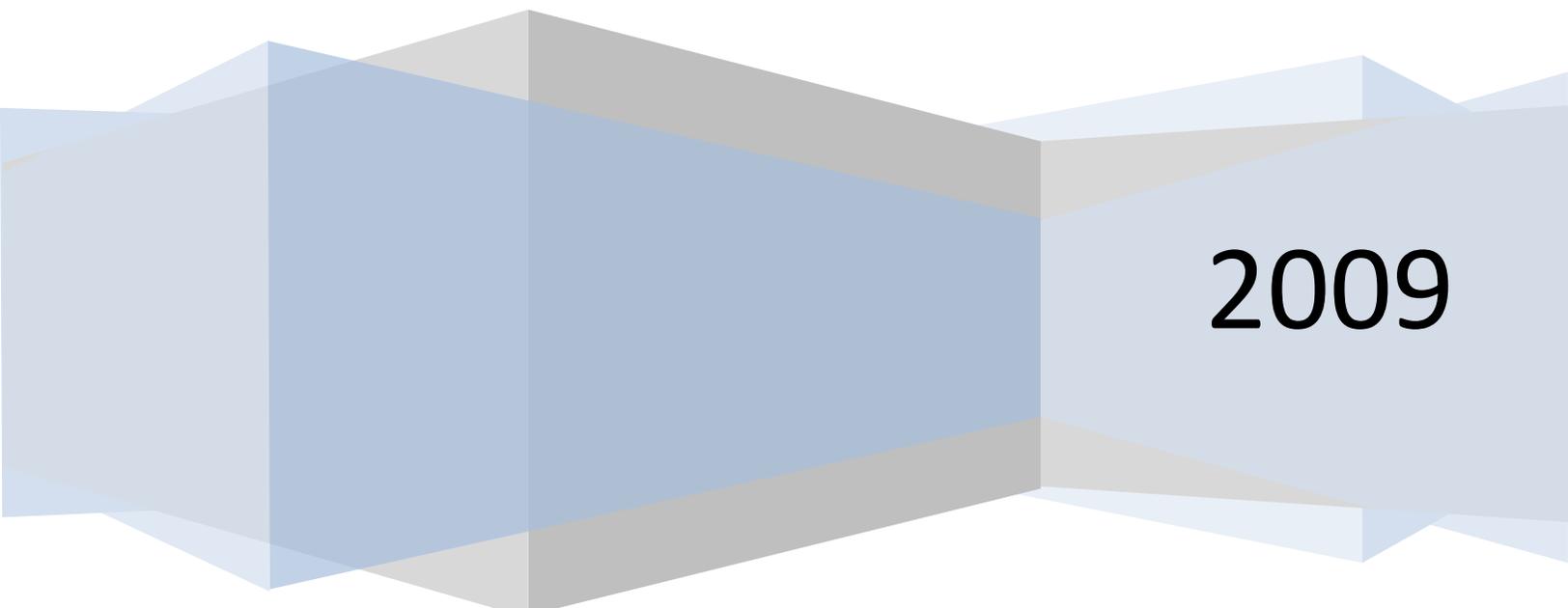


Instituto Mixto de Ayuda Social

Plan de Trabajo

Fortalecimiento de los valores, la ética y la transparencia en la gestión institucional

Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia



2009

Índice

Índice	2
Introducción	4
Antecedentes	5
Plan Estratégico Institucional 2007-2011	5
Plan Operativo Institucional 2009	6
Fundamento legal	7
Marco filosófico	9
Misión	9
Visión	9
Valores	9
Justicia y Solidaridad	9
Trabajo en Equipo	9
Excelencia	9
Servicio	9
Transparencia	9
Proceso Ético Institucional	10
1. Subproceso Ético Institucional	10
2. Subproceso Administración por Valores en la institución	10
i. Diagnóstico Institucional Organizacional en materia de Valores	10
ii. Definición y establecimiento de los valores institucionales	10
iii. Comunicación	10
iv. Inserción y operativización de valores y ética	11
v. Seguimiento a la vivencia y aplicación de los valores por el personal	11
vi. Revisión de principios éticos institucionales y/o aclaración y unificación de sus conceptos	11
vii. Adecuación e instauración de los principios y valores éticos institucionales	11
3. Sub Proceso Fortalecimiento de la Transparencia Institucional	11
i. Transparencia a lo interno de la institución	11
ii. Acceso a la información de interés público	11
iii. Promoción de la participación y del control ciudadano	11
Actividades programadas para el año 2009	12

1. Subproceso Ético Institucional _____	12
2. Subproceso Administración por Valores en la institución _____	12
3. Sub Proceso Fortalecimiento de la Transparencia Institucional _____	12
Otras actividades _____	12
Formación para la CIVET _____	12
Bibliografía _____	14

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, a través de acciones como la elaboración 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.

Para lograr lo anterior, la CIVET se propone la elaboración de un Plan Estratégico propio, que oriente su función como instancia promotora de los valores, la ética y la transparencia. De este Plan se desprenderán las demás acciones que desarrollará la Comisión en el futuro, aunadas a las que desde ya pueden irse previendo y que están integradas al presente plan de trabajo para el año 2009.

Antecedentes

Plan Estratégico Institucional 2007-2011

En el año 2005, el IMAS hizo pública una licitación para la reformulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), con el fin de que las diferentes unidades administrativas de la Institución, con asesoría externa, produjeran un nuevo Plan Estratégico que respondiera a las necesidades internas y actuales del entorno institucional, dado que el Plan anterior, elaborado en 1996, había perdido vigencia. En adición, uno de los objetivos específicos de la licitación señalaba la promoción de un cambio de cultura y del compromiso de los funcionarios de acuerdo con el nuevo marco estratégico (IMAS, 2005).

El proceso de licitación y contratación se demoró por causa de la campaña electoral de 2005 y el cambio de Gobierno en el año 2006. La elaboración del Plan se ejecutó durante los últimos meses de 2006 y los primeros de 2007, por medio de sesiones de reflexión, conversatorios y otro tipo de reuniones e instrumentos donde la empresa consultora y una comisión institucional conformada con el fin de llevar a cabo este proceso, reunieron los insumos para el Plan Estratégico (IMAS, 2007).

La redacción final del documento del PEI 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; sin embargo, no incluye los Valores 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 2009

Mientras que en el Plan Operativo Institucional 2008 se incluía, dentro del programa Actividades Centrales, el proceso que lleva a cabo la CIVET, para el año 2009 éste pasa a ser una actividad ordinaria del quehacer institucional.

En razón de lo anterior, fue que se optó (en lugar de incluir este Plan) por la incorporación dentro de las Políticas para la Atención de la Pobreza del POI 2009 de la siguiente política:

“Accionar institucional basado en la práctica de los valores: 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, manifestada a través del Código de Ética y Conducta del IMAS, 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” (IMAS, 2008).

Con la inclusión de esta política, se busca que la práctica de los valores abrigue a todos los funcionarios, pues tanto ésta como las demás políticas aprobadas por el Consejo Directivo, se convierten en orientadoras de la planificación y ejecución de todas las labores de las diferentes unidades institucionales.

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 Nº 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

Fortalecimiento de los valores, la ética y la transparencia en la gestión institucional.

Visión

Cultura organizacional ética, sustentada en valores; reconocida por su eficiencia, integridad y probidad; que asume la transparencia y la rendición de cuentas como práctica institucional.

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 desarrollará 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, la Institución 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. Dicho subproceso debe incluir:

i. Diagnóstico Institucional Organizacional en materia de Valores

Como herramienta gerencial cuya metodología sistemática permite identificar problemas sociales, especialmente los relacionados con valores, al comparar la cultura organizacional formalmente establecida por las normas, con la cultura organizacional percibida por sus integrantes y determinar sus alcances; por tanto, constituye una oportunidad para mejorar desde sus bases mismas y en la toma de decisiones para fortalecer en el corto, mediano y largo plazo tanto a las personas como al conjunto institucional, a través de la implementación de programas de valores y ética. La realización periódica del mismo permite evaluar los avances logrados a través de dicho proceso.

ii. Definición y establecimiento de los valores institucionales

Mediante metodología que permita una amplia participación e incorpore los valores que el personal considera debe fortalecer, aunado a los valores que reúna fielmente lo que la institución considera fundamental.

iii. Comunicación

Mediante campañas de divulgación, y procesos de educación, formación y capacitaciones, procesos de reflexión sistemática y permanente sobre valores, ética, transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, prevención de corrupción y temas afines como conflictos de intereses de los funcionarios públicos.

iv. Inserción y operativización de valores y ética

Mediante la inclusión y aplicación de éstos en las funciones, procesos y procedimientos administrativos y técnicos de la institución, aunado al alineamiento del personal en su desempeño diario a través de los valores y la ética con la Misión y la Visión de la institución.

v. Seguimiento a la vivencia y aplicación de los valores por el personal

Mediante el monitoreo de las acciones de la Administración para la inserción de los valores, la ética y la transparencia en la Estructura Formal (Planeación Estratégica y Organigrama) y la Estructura Normativa y políticas de Recursos Humanos; .asimismo, mediante diagnóstico de clima y cultura organizacional y el monitoreo del accionar de la institución, de las conductas y el correcto proceder, en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboramos. Esto como criterio para el reforzamiento y la mejora continua.

vi. Revisión de principios éticos institucionales y/o aclaración y unificación de sus conceptos

Mediante sesiones de reflexión al menos una vez al año.

vii. Adecuación e instauración de los principios y valores éticos institucionales

Conforme a los requerimientos del sistema organizacional para un óptimo funcionamiento.

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.

i. Transparencia a lo interno de la institución

Contempla la coordinación y/u operación y el mantenimiento de Herramientas de Transparencia a lo interno de la institución que tienen como objetivo fortalecer en el personal la cultura ética de probidad e integridad.

ii. Acceso a la información de interés público

Mediante la coordinación para el establecimiento, mantenimiento y la mejora de instancias, medios, y/o modalidades que permitan el acceso a la información de interés público. Entre los que se considera el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como la Internet para la creación y mantenimiento de una página de Transparencia en el sitio Web de IMAS.

iii. Promoción de la participación y del control ciudadano

Mediante la utilización de herramientas que promuevan la formación de una ciudadanía organizada, informada y activa en la lucha contra la corrupción y la creación de una cultura de respeto y protección colectiva de lo público.

Actividades programadas para el año 2009

1. Subproceso Ético Institucional

Para el 2009 se propone la elaboración de un Plan Estratégico para la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia, como herramienta de gestión ética; este Plan dará a luz un Cuadro de Mando Integral (BSC: Balanced Scorecard) que oriente el quehacer de la Comisión y su vinculación con el proceso ético del instituto.

2. Subproceso Administración por Valores en la institución

Se dispone la programación de dos actividades de formación en materia de valores que puedan ser desarrolladas en Oficinas Centrales y Gerencias Regionales, para ello se coordinará con la Unidad de Capacitación y Formación para garantizar una acción articulada. También se programa la remisión de dos correos electrónicos mensuales que coadyuven en la formación en valores.

Se plantea la realización de un documento denominado “Guía para toma de decisiones basadas en valores”, que permita a las diferentes instancias administrativas y operativas del Instituto verificar si las decisiones tomadas son acorde con los valores institucionales.

También se proyecta la realización de un diagnóstico de clima organizacional que incluya la apreciación de la apropiación de los valores por parte de los funcionarios. Éste diagnóstico se realizaría en conjunto con RRHH.

Finalmente se propone la revisión del Código de Ética y Conducta para realizar mejoras a la redacción del documento.

3. Sub Proceso Fortalecimiento de la Transparencia Institucional

En este subproceso se contempla que el IMAS continúe integrando la Red Interinstitucional de Transparencia coordinada por la Defensoría de los Habitantes, así como el mantenimiento y mejoramiento continuo de la página de Transparencia Institucional localizada en el sitio.

Los documentos que se pretende incorporar en la página de transparencia son los siguientes: Plan Operativo Institucional 2009 y Presupuesto Institucional 2009, Balance General Combinado 2008 y Estado de Resultados Combinado 2008, Índice Salarial 2009, Actas del Consejo Directivo del 2009 y Actas del Proceso de Donaciones 2009.

Otras actividades

Formación para la CIVET

Se estima destinar un espacio para la formación de los miembros de la Comisión durante las reuniones mensuales. Esta formación se realizará en diferentes temas que apoyen su labor de promoción de los valores, la ética y la transparencia institucional. Por ejemplo se citan: Balanced Scorecard, Ética y Valores, Comunicación organizacional, entre otros.

Actividades programadas para el año 2009

Actividades	Fórmula	Indicador de gestión y/o resultados	Modalidad	Plazo	Costo	Responsable
1. Implementación de un clima ético: Implementación y seguimiento del Código						
1.1. Elaboración de Plan Estratégico y BSC	Sí / No	Plan y BSC elaborado	Interno	2009	N/A	Comisión de Valores, Ética y Transparencia (CIVET)
2. Implementación de la Administración por de Valores en la institución:						
2.1. Formación en valores.	act prog / act ejec	Ejecución de 2 (x 11) actividades	Interno	2009	1.250.000 (impresos)	CIVET y Capacitación y Formación
2.2. Remisión de correos electrónicos con valores	prog / ejec	Envío de 2 correos mensuales (24)	Interno	2009	N/A	CIVET
2.3. Elaboración de guía para toma de decisiones basada en valores.	Sí / No	Guía elaborada y distribuida entre las unidades	Interno	2009	N/A	CIVET
2.4. Diagnóstico de clima organizacional y valores.	Sí / No	Ejecución de diagnóstico	Interno	2009	N/A	RRHH (Clima) y CIVET (Valores)
2.5. Revisión del Código de Ética y Conducta	Sí / No	Revisión y corrección del código	Interno	2009	N/A	CIVET
3. Fortalecimiento Transparencia:						
3.1. Continuar integrando la Red Interinstitucional de Transparencia y mejoramiento continuo de la página de Transparencia Institucional localizada en el sitio web del IMAS.	Si / No	Página de Transparencia Institucional localizada en el sitio web del IMAS, actualizada	Interna	2009	N/A	Las Unidades Institucionales con la asesoría y apoyo técnico de la (CIVET)
TOTAL					1,250,000	

Bibliografía

IMAS. (2005). *Licitación por Registro N° 01-05 Contratación Servicios Profesionales para la Reformulación del Plan Estratégico Institucional*. Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social.

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

IMAS. (2007). *Plan Operativo Institucional 2008*. Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social.

IMAS. (2008). *Plan Operativo Institucional 2009*. Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social.