



AUDITORIA INTERNA

Estudio sobre la evaluación de la Ética y Conducta Institucional

14 de enero de 2020

Informe N° IA-AR-019-2019

INDICE DE CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO	3
II.	INTRODUCCION	4
	A. Origen del estudio	4
	B. Objetivo general	4
	C. Objetivos específicos	4
	D. Alcance.....	4
	E. Normativa	4
	F. Metodología.....	4
	G. Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, Art Nos. 36 y 37)	4
	H. Limitaciones	4
	I. Comunicación preliminar de los resultados	5
III.	RESULTADO.....	5
	Hallazgo N° 1: Comisión de rescate institucional	5
	Hallazgo N° 2: Componentes del Marco ético de acuerdo a la Contraloría General de la República	6
	Hallazgo N° 3: Percepción de las personas funcionarias del INVU.....	7
IV.	CONCLUSIONES.....	13
V.	RECOMENDACIONES	14

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de Auditoría, tuvo como propósito analizar la gestión de ética y conducta, durante el período comprendido del 1º de octubre de 2018 al 31 de octubre de 2019; respecto al cumplimiento de la normativa externa e interna que rige esta materia, con la finalidad de generar *oportunidades de mejora* que coadyuven a su fortalecimiento como componente del Sistema de Control Interno.

En documento anexo se expone en detalle, el resultado de la revisión llevada a cabo.

Entre los aspectos relevantes que afectan el cumplimiento de los objetivos de Control Interno (artículo No.8 de la Ley General de Control Interno), se tiene:

- a. El INVU no cuenta con una Comisión de Rescate Valores, que actué como apoyo catalizador y fortalecimiento del marco ético institucional, brindado una adecuada promoción, formación y fortalecimiento de los valores y principios.
- b. Existe un desconocimiento de los componentes del Marco Ético, lo anterior por cuanto las Jefaturas y Encargados (as) de Unidades conceptualizan el marco ético como el Código de Conducta; además se observa un desconocimiento de la misión, visión, valores entre otros aspectos.
- c. Percepción de las personas funcionarias del INVU, se determina poca participación, divulgación, implementación de la gestión ética institucional por parte de las altas jerarquías.

Con fundamento en lo antes descrito y con el propósito de fortalecer la Gestión ética, se formulan las oportunidades de mejora, a los funcionarios correspondientes; para que se establezcan las acciones necesarias para solventar oportuna y eficazmente las situaciones descritas anteriormente, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 8292 Ley General de Control Interno.

II. INTRODUCCION

A. Origen del estudio

2.1 La auditoría con fundamento en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2019, el cual es de conocimiento de los Directores de la Junta Directiva según la Sesión N° 6346 de fecha 01 de noviembre de 2018, realizó un “**Estudio Código de Ética y Conducta**”.

B. Objetivo general

2.2 Contribuir al fortalecimiento del marco institucional en materia ética del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo en materia ética (en adelante INVU), mediante la revisión de su funcionamiento y efectividad.

C. Objetivos específicos

2.3 Determinar si existe un marco ético institucional formalmente instituido y qué factores formales del programa ético están establecidos.

2.4 Determinar cuál es la percepción por parte de los distintos integrantes de la organización en cuanto al ambiente ético institucional.

2.5 Verificar la existencia de la comisión de valores institucionales según la normativa existente.

D. Alcance

2.6 La auditoría abarcó la revisión de la normativa, las actividades y los controles ejercidos al proceso de control interno institucional. El período de estudio comprende del 01 de octubre de 2018 al 31 de octubre del año en curso, ampliándose en los plazos que fuese necesario.

E. Normativa

2.7 La principal normativa observada en este estudio fue la siguiente:

- i. Ley General de Control Interno, N° 8292.
- ii. Código de Ética y Conducta del INVU.
- iii. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- iv. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009).
- v. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014).
- vi. Guía GT-01-2008 Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética, emitida con oficio DFOE-098 (N° 03303) del 24 de marzo de 2009 de la Contraloría General de la República.
- vii. Reglamento Autónomo de Organización y Servicio.
- viii. Plan Operativo Institucional año 2019.
- ix. Manual Organizacional.
- x. Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley No. 8422.
- xi. Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. No. 32333.
- xii. Manual de ética en la función pública.

F. Metodología

2.8 El presente estudio fue realizado de acuerdo con las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por la Contraloría General de la República.

Además, la metodología utilizada para el desarrollo de la revisión se enfocó en la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría normalmente aceptadas, tales como entrevistas, encuestas, verificaciones de documentos en los expedientes y al análisis de la normativa legal y técnica aplicable.

G. Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, Art Nos. 36 y 37)

2.9 Este artículo establece un plazo de 10 días hábiles para informes dirigidos a los titulares subordinados (*artículo 36*) y de 30 días hábiles al jerarca (*artículo 37*) para que se ordene la implantación de las recomendaciones otorgadas. Si discrepa de éstas, en el transcurso de dicho plazo se debe elevar el informe a la Junta Directiva General, con copia a esta Auditoría, exponiendo por escrito las razones por las cuales objetan las recomendaciones del informe y proponiendo soluciones alternas para los hallazgos detectados.

H. Limitaciones

2.10 En el desarrollo del presente informe **NO** se presentaron limitaciones.

I. Comunicación preliminar de los resultados

- 2.11 Los resultados y recomendaciones que contiene este informe fueron comunicados el 11 de diciembre de 2019 al señor Lic. Marco Hidalgo Zúñiga, Gerente General, quien brinda respuesta mediante el oficio GG-1131-2019 en el cual indica entre otros aspectos:

“... los aspectos involucrados son resorte de la Junta Directiva.

La Gerencia, si bien puede revisar, misión, visión y valores... son temas que se establecen a nivel institucional desde el Máximo Jerarca, es decir, la Junta Directiva.

Aprovecho para recordarle que hay una contratación en proceso, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, donde se están revisando esos aspectos, con el fin de presentar una propuesta sobre si se mantienen o deben cambiar.”

- 2.12 Sobre el particular, esta Auditoría considera que las recomendaciones deben ser atendidas por la Gerencia General, ya que son temas administrativos y de su competencia; lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 inciso “a” de la Ley N° 1788, creación del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.

- 2.13 El 8 de enero del año en curso, la Gerencia General mediante el oficio GG-010-2020 realiza una ampliación al oficio GG-1131-2019, el cual cita:

“... se indicó que hay una contratación en proceso, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, debe aclararse que lo que está en proceso no es la contratación sino la ejecución del servicio, donde ya se cubrieron 3 etapas de las 4 establecidas.”

III. RESULTADO

- 3.1 El presente estudio, permitió determinar una serie de elementos que cuentan con sus oportunidades de mejora, en cuanto al control interno de la Gestión Ética y Conducta. En los apartes siguientes se detallan dichos elementos.

Hallazgo N° 1: Comisión de rescate institucional

- 3.2 Con el fin de verificar la conformación y/o existencia de la creación de la Comisión de Rescate en el INVU, se le consultó a la Gerencia General mediante el oficio AI-281-2019 de fecha 11 de noviembre de 2019, a saber:

“...se requiere nos indique si el Instituto cuenta con la citada Comisión al día Hoy, quienes la conforman y desde cuando está en funcionamiento.”

- 3.3 La Gerencia General mediante el oficio GG-1092-2019 de fecha 03 de diciembre del año en curso brinda respuesta, indicando:

“... al respecto le informo que no existe en la Institución dicha comisión.

Sin embargo, como se señala en el Código de Ética y Conducta, en el apartado IX Compromisos, el ente encargado de comprobar y valorar todo lo relativo a la aplicación del código, será la Unidad de Talento Humano.” (lo subrayado no pertenece al original)

- 3.4 De acuerdo a lo indicado en los párrafos anteriores se incumple lo establecido en la Ley General de Control Interno, N° 8292, Artículo 13. —Ambiente de control, el cual señala:

“...serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a. ... 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”.

- 3.5 Por su parte, el Decreto Ejecutivo No. 23944-J-C, de 12 de diciembre de 1994, Reforma e Integra Comisión Nacional Rescate Valores Morales Cívicos y Religiosos, en sus artículos 2º, 3º y 5º establecen:

“Art. 2. Se insta a las instituciones descentralizadas, empresas públicas y a los otros Poderes del Estado a conformar las respectivas Comisiones de Rescate y Formación de Valores.

Art. 3 ...Específicamente, con el fin de promover la ética en el servicio y contribuir a la eficiencia en el sector público, corresponderá a las comisiones analizar las causas y efectos de la crisis de valores al interior de las instituciones y con relación a la sociedad, así como determinar las posibles soluciones...”

Art 5º.- Se faculta a los ministerios, instituciones del Poder Ejecutivo e instituciones que conforman la Administración Descentralizada, para que en sus comunicados oficiales y avisos publicitarios se incorporen mensajes de la Comisión, tendentes a formar conciencia ciudadana respecto al rescate de valores morales, cívicos y religiosos."

- 3.6 Adicionalmente, la Guía técnica para el desarrollo de auditorías de la ética, CGR; en el Programa general de trabajo, Procedimiento 9.3, al respecto, se indica:

"...Considerar también si existe una comisión de valores en la institución. Verificar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y su efectividad..."

- 3.7 En la Guía para evaluar el marco institucional en materia ética. Asunto 1.5), señala:

"¿Existe una comisión de valores que actúe como apoyo catalizador y para el fortalecimiento del marco institucional en materia ética?"

Hallazgo N° 2: Componentes del Marco ético de acuerdo a la Contraloría General de la República

- 3.8 Con el fin de determinar cuáles de los componentes del marco ético, definidos por la CGR, se encuentran presentes en la gestión institucional, se procedió a realizar 14 entrevistas (**ver ANEXO A**) entre los que se encuentran encargados (as) de unidades, así como, de jefaturas.

- 3.9 De acuerdo con los entrevistados, se evidenció desconocimiento generalizado de los componentes que conforman un Marco Ético Institucional (*Programa ético, Ambiente ético e Integración de los sistemas*), así como, de los siguientes aspectos:

- a. Desconocimiento de la misión y visión.
- b. Estrategias de implementación (compromisos, políticas y programas regulares para actualizar y renovar el compromiso de la organización con la cultura ética).
- c. No hay o existe un seguimiento de la ética en la Institución.
- d. No se tiene conocimiento de quién es el encargado/encargada de comprobar, valorar y mantener actualizado todo lo relativo a la aplicación del código de ética.
- e. No se tiene conformada una comisión de valores que actúe como apoyo y fortalecimiento del marco institucional; escasas actividades de sensibilización para propiciar el entendimiento y la comprensión del programa ético.

- 3.10 No obstante, es importante resaltar que la Institución ha realizado algunos esfuerzos encaminados a fortalecer la cultura ética institucional, tales como:

- Declaración de valores, misión y visión Institucional dentro la página Web.
- Código de ética institucional.
- Inclusión del tema de la ética de forma general en las inducciones al personal.

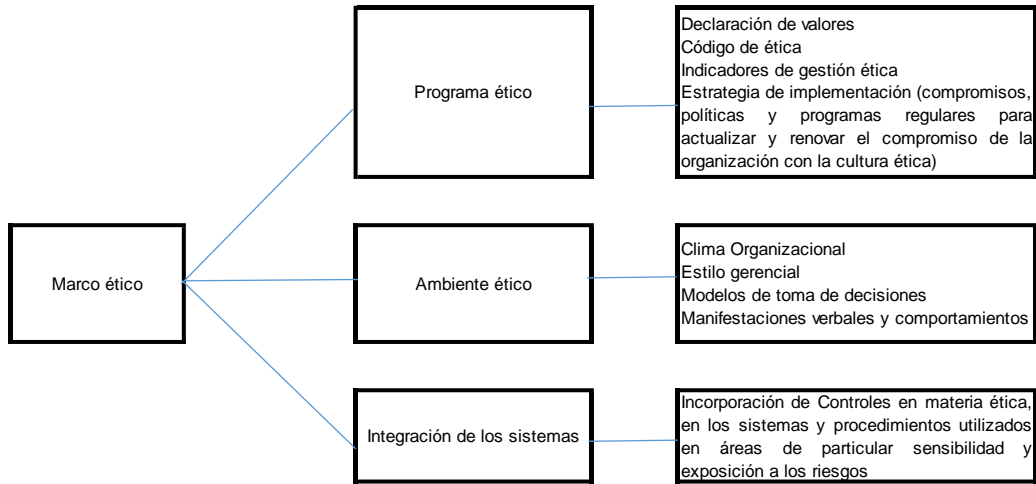
- 3.11 Ahora bien, existen otros factores que se deben de considerar para fortalecer aún más, los cuales se encuentran como parte del programa ético institucional que la Administración deberá definir e implementar, pues como ya se indicó, no existe una comprensión clara de la conformación del Marco Ético Institucional, lo que conlleva a que la Administración conceptualice todos los componentes del marco Ético, como el Código de Ética Institucional.

- 3.12 Además, el desarrollo de las entrevistas deja en evidencia que existe confusión en la declaración de valores institucionales dado que no existe uniformidad entre los valores establecidos en el Carnet, en el Código de Ética y Conducta y con los indicados en la página Web del INVU.

- 3.13 De acuerdo con el documento GT-01-2008 Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética de la CGR, el marco ético consiste en:

"El marco institucional en materia ética consiste en el conjunto de los factores formales e informales que conceptualizan y materializan la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos en una institución. Presenta los siguientes componentes: Programa ético, Ambiente ético, e Integración de la ética en los sistemas de gestión." (Ver figura N° 1)

Figura Nº 1
Estructura del Marco Ético Institucional



Fuente: Elaboración propia, a partir de la Guía Técnica para el desarrollo de Auditorías de la Ética GT-01-2018, de CGR.

- 3.14 Falta claridad e integridad en el desarrollo y establecimiento del programa ético institucional, que contemple todos los factores establecidos por la CGR, así como una debida programación de divulgación y concientización del mismo, tal como lo establece el acápite 2.3.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE):

"2.3.1 Factores formales de la ética institucional

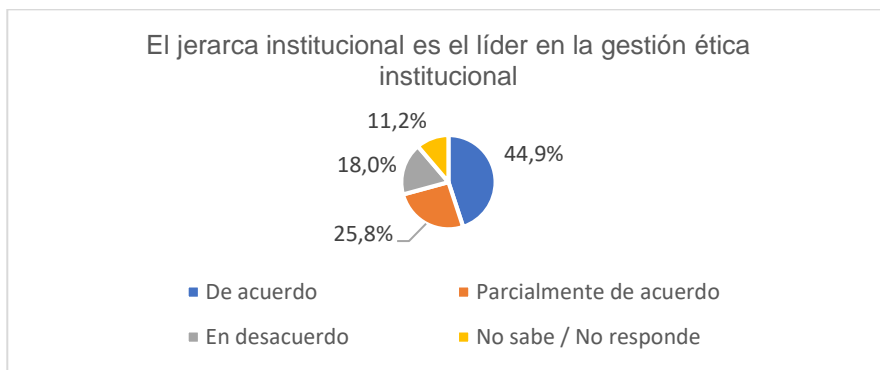
El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:

- a. La declaración formal de la visión, la misión y los valores institucionales.*
- b. Un código de ética o similar.*
- c. Indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento.*
- d. Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética; así como las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública".*

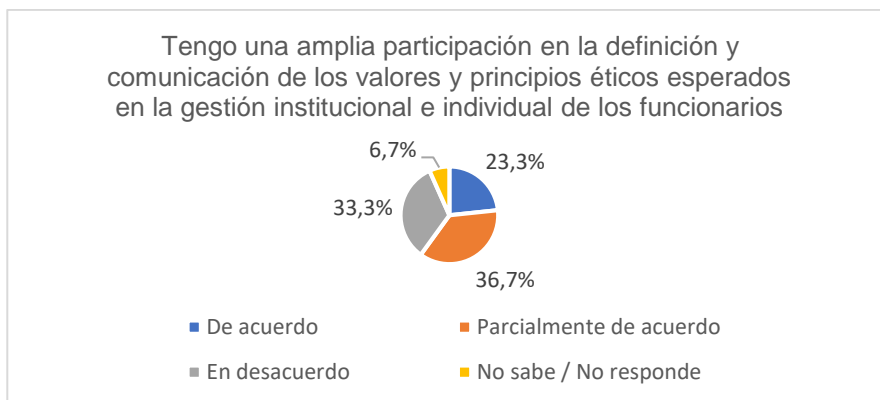
- 3.15 Las personas funcionarias del INVU reflejan un desconocimiento del marco ético institucional, de sus componentes, de la misión y visión, valores, entre otros, así como; inexistencia de una adecuada divulgación y seguimiento del código de ética y conducta por parte de la Administración Activa.

Hallazgo Nº 3: Percepción de las personas funcionarias del INVU

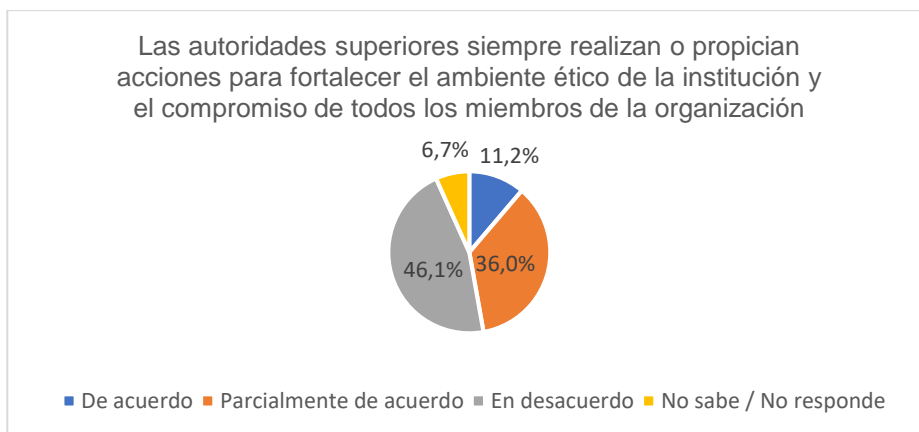
- 3.16 Con el fin de conocer la percepción de las personas funcionarias del INVU en cuanto al ambiente ético institucional, se utiliza el instrumento denominado encuesta, que tiene por objetivo identificar la percepción que tienen sobre el marco institucional en materia ética y su aplicación, para lo cual se les solicitó que seleccionaran para cada pregunta la opción más congruente con su opinión respecto de las afirmaciones presentadas.
- 3.17 El instrumento se basa en un análisis de percepción válida y objetiva conformada por diecisiete preguntas que abarcan el Marco ético institucional compuesto de tres aspectos los cuales se detallan:
- a) Programa ético.
 - b) Ambiente ético.
 - c) Integración de la ética a los sistemas de gestión institucionales.
- 3.18 Cada afirmación está representada por un gráfico que muestran los criterios emitidos por los encuestados; obteniéndose 89 respuestas, lo que representa el 52 por ciento del total de 171 funcionarios en la actualidad; los resultados se muestran a continuación:



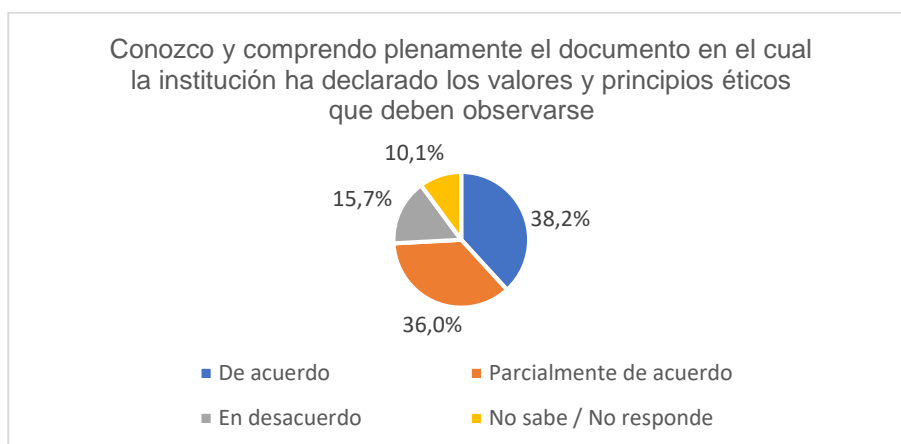
3.19 Según los resultados de la primera afirmación, el cuarenta y cuatro por ciento considera que el jerarca del INVU es el líder en la gestión ética institucional, contrariamente al veinticinco por ciento parcialmente de acuerdo y el dieciocho por ciento está en desacuerdo de dicha aseveración.



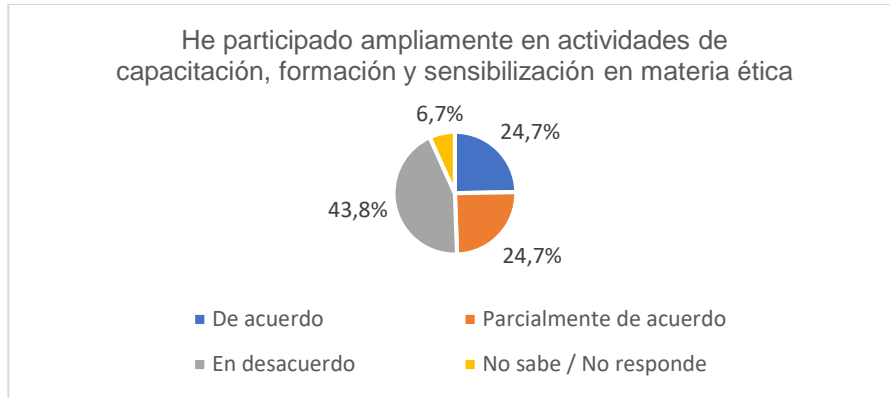
3.20 En cuanto a la participación en la definición y comunicación de los valores y principios éticos se encuentra dividida; ya que un treinta y seis por ciento está parcialmente de acuerdo y un veintitrés por ciento está de acuerdo, lo ideal es que el cien por ciento de los funcionarios se sientan parte y comunicados de dichos valores.



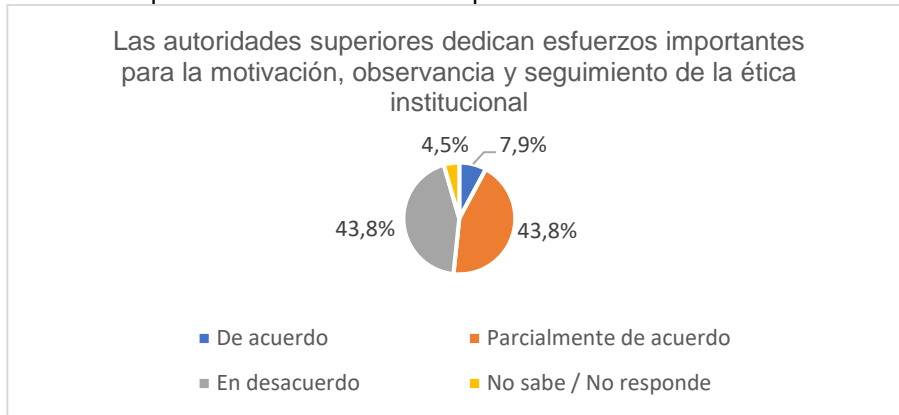
3.21 Como se puede observar el cuarenta y seis por ciento de los encuestados están en desacuerdo en cuanto a que las autoridades realizan o propician acciones de fortalecimiento del ambiente ético, y un treinta y seis por ciento está parcialmente de acuerdo.



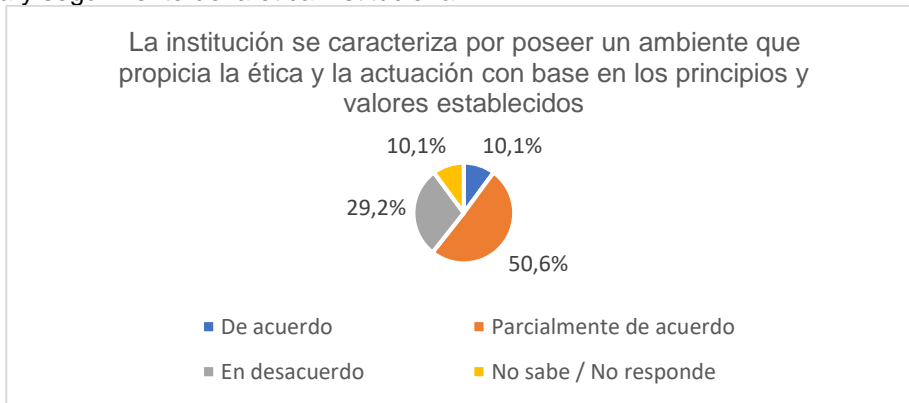
3.22 Se tiene que solamente el treinta y ocho por ciento de los funcionarios conoce y comprende la declaración de valores y principios éticos en el INVU, en contraparte con el diez por ciento que no sabe o responde al respecto.



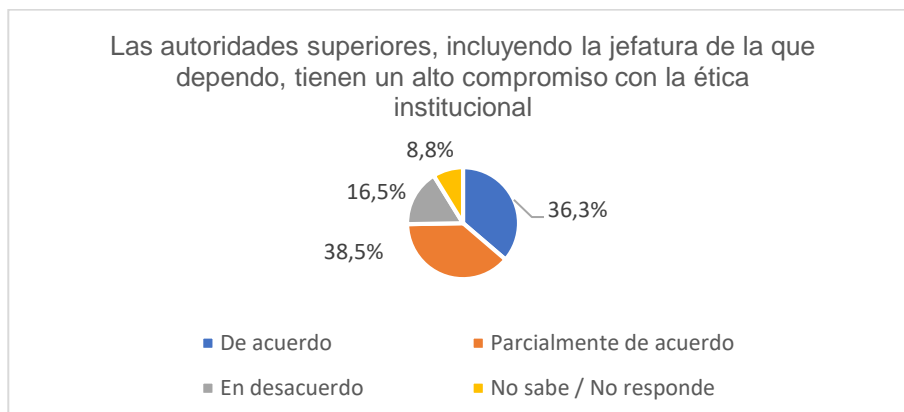
3.23 En cuanto a la participación de actividades de capacitación se observa que el cuarenta y tres por ciento se encuentra en desacuerdo, mientras que de acuerdo y parcialmente de acuerdo se encuentran dos grupos de funcionarios que totalizan el veinticuatro por ciento cada uno.



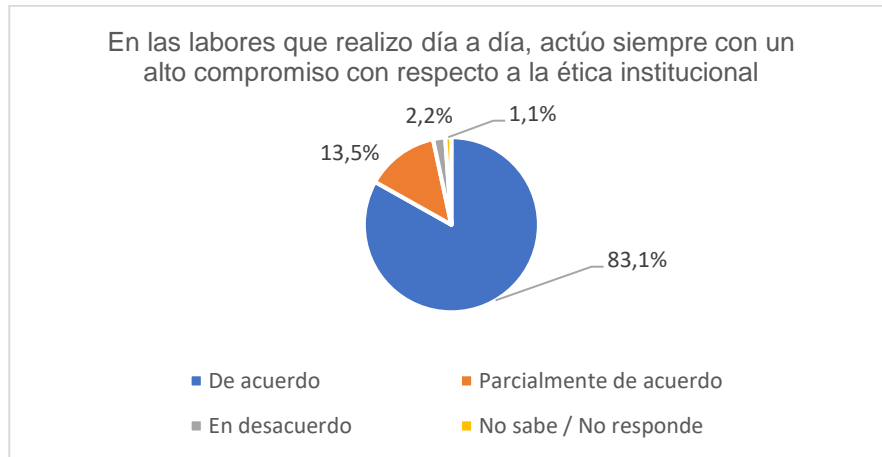
3.24 Un cuarenta y tres por ciento de los encuestados están en desacuerdo, igualmente otro grupo importante también está parcialmente de acuerdo, en que las autoridades dedican esfuerzos para la motivación, observancia y seguimiento de la ética institucional.



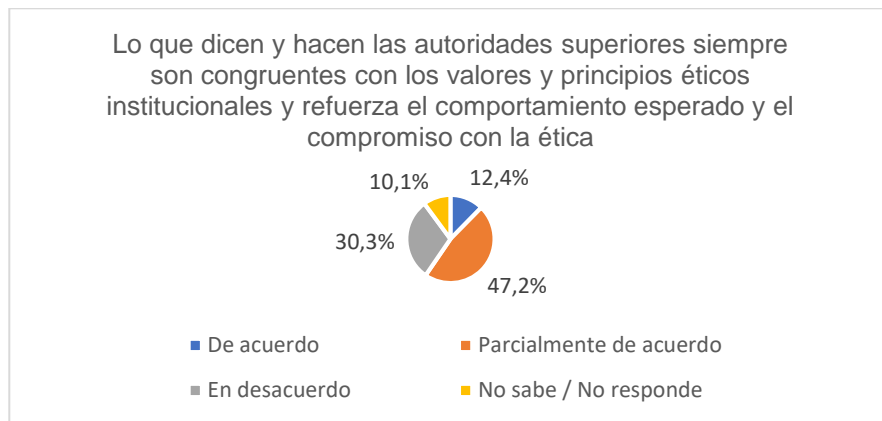
3.25 Un cincuenta por ciento se encuentra parcialmente de acuerdo en que el INVU cuenta con un ambiente que propicia la ética versus un veintinueve por ciento que se encuentra en desacuerdo.



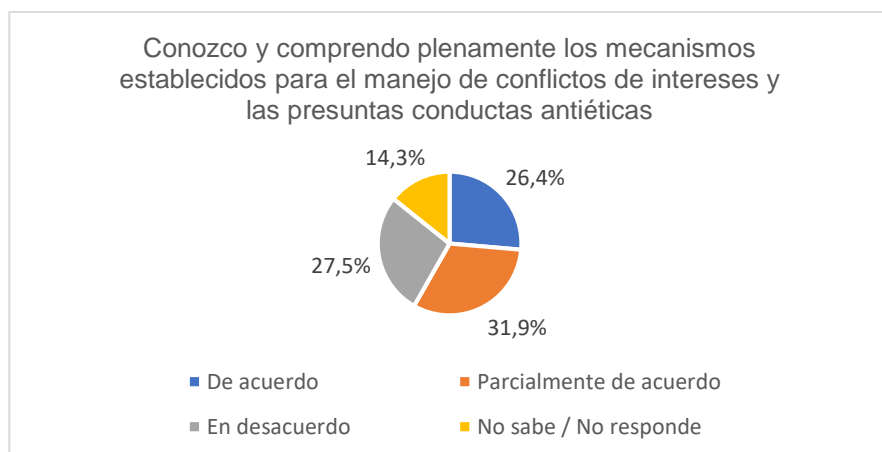
- 3.26 El treinta y ocho por ciento de los encuestados considera se encuentra parcialmente de acuerdo en que las jefaturas tienen un alto compromiso, mientras un treinta y seis por ciento se encuentra de acuerdo con el compromiso de las jefaturas.



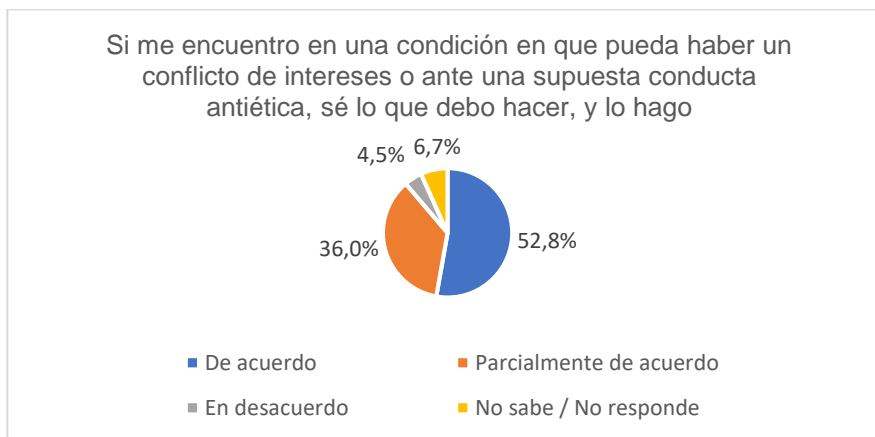
- 3.27 El ochenta y tres por ciento de los encuestados indica que día a día actúan con un gran alto compromiso versus un uno por ciento que no sabe o no responde, situación que sorprende ya que debería ser de un cien por ciento de los encuestados que nos encontremos comprometidos en nuestras labores.



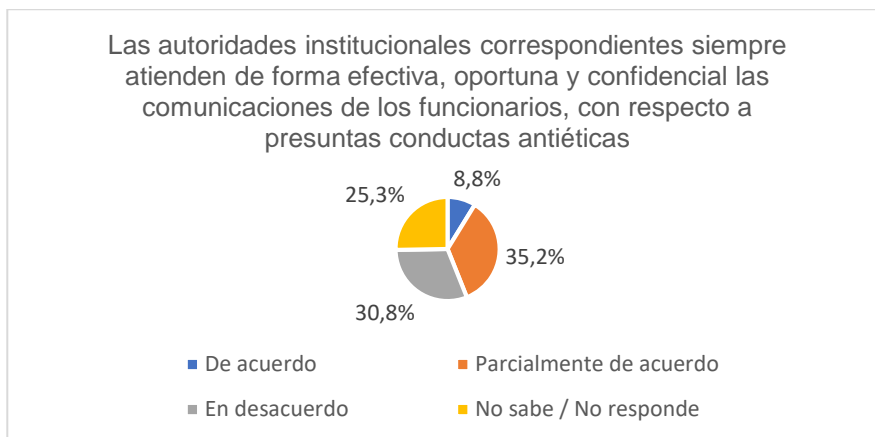
- 3.28 En esta afirmación los encuestados están divididos mayormente entre un cuarenta y siete por ciento parcialmente de acuerdo y el treinta por ciento en desacuerdo que lo que dicen y hacen las autoridades superiores es congruente con los valores y principios éticos.



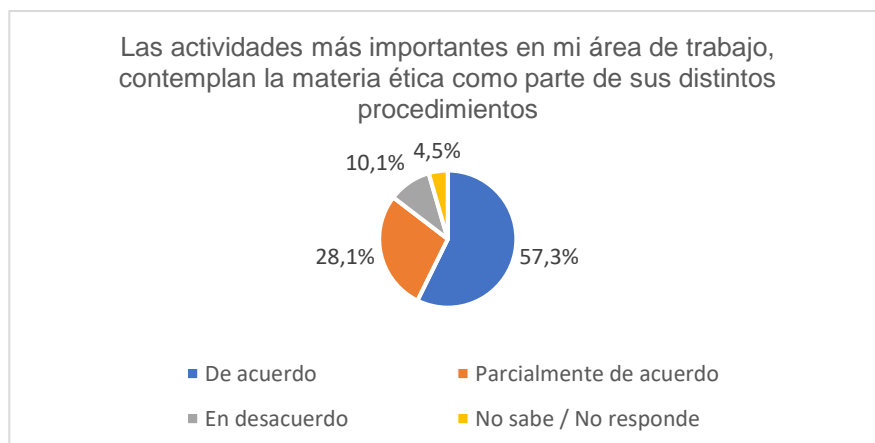
- 3.29 El veintiséis por ciento de los encuestados conoce y comprende los mecanismos para el manejo de conflictos de interés de conductas antiéticas, mientras un catorce por ciento no sabe o no responde.



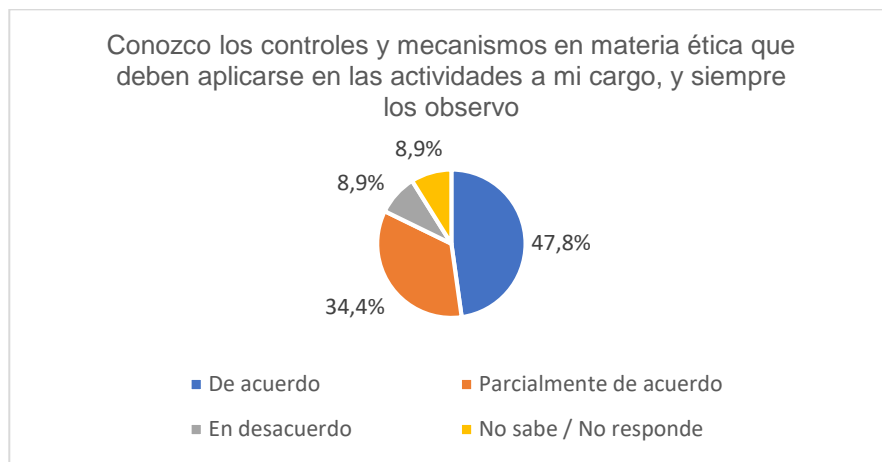
3.30 Un cincuenta y dos por ciento de los encuestados sabe qué hacer si se encuentra en una situación de conflicto de intereses, y un treinta y seis por ciento se encuentra parcialmente de acuerdo en cómo actuar.



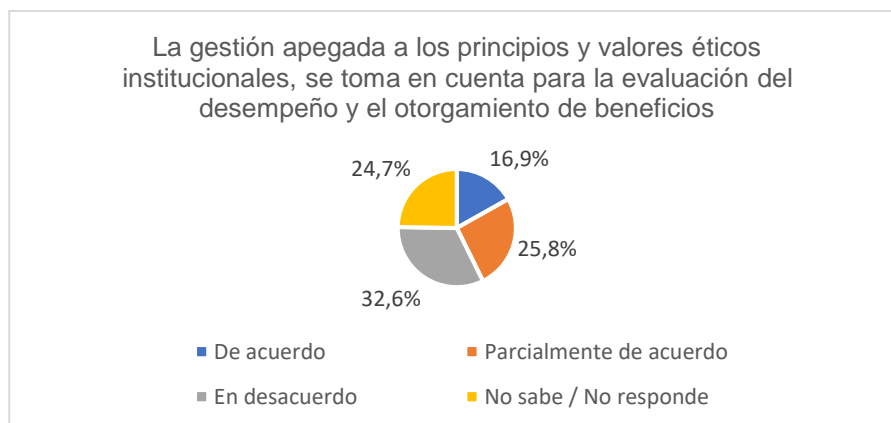
3.31 Relativo a la atención que dedican las autoridades institucionales a presuntas conductas antiéticas, solo el ocho por ciento considera que es oportuna y confidencial, treinta y cinco por ciento parcialmente de acuerdo y el treinta por ciento considera que la atención de las autoridades no es efectiva, ni oportuna, ni confidencial.



3.32 El cincuenta y siete por ciento de los encuestados se encuentran de acuerdo en que el área de trabajo contempla la ética en los diversos procedimientos, mientras que un veintiocho por ciento está parcialmente de acuerdo.



- 3.33 En cuanto a los controles y mecanismos que se deben aplicarse en las actividades a mi cargo el cuarenta y siete por ciento lo conocen, mientras que un treinta y cuatro por ciento se encuentra parcialmente de acuerdo y con un ocho por ciento en desacuerdo y no saben o no responden.



- 3.34 El treinta y dos por ciento de los encuestados están en desacuerdo en cuanto a que los principios y valores éticos del INVU se consideran en la evaluación, mientras el veinticinco por ciento está parcialmente de acuerdo, seguido de un veinticuatro por ciento que indica no sabe o no responde; siendo únicamente un dieciséis por ciento que está de acuerdo.
- 3.35 Lo indicado en los párrafos anteriores evidencian un desconocimiento del marco ético institucional y de sus componentes, así como inexistencia de una adecuada divulgación y seguimiento del código de ética y conducta.
- 3.36 Provocando eventualmente que las personas funcionarias del INVU no, nos encontremos identificados principalmente con la misión y visión, valores, principios éticos, entre otros.
- 3.37 Sobre el particular la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética GT-01- 2008 de la CGR, el ambiente ético se describe de la siguiente manera:

“El ambiente ético se manifiesta mediante los valores compartidos, las creencias y los comportamientos por parte de los distintos integrantes de la organización. Comprende los factores informales vigentes en la organización en materia ética, tales como:

- *Clima organizacional*
- *Estilo gerencial*
- *Modelos de toma de decisiones*
- *Manifestaciones verbales y comportamientos”*

- 3.38 Existe una relación recíproca entre el programa ético y el ambiente ético. El programa ético crea expectativas de gestión entre los miembros de la institución y los sujetos interesados, lo que contribuye a moldear aspectos del clima organizacional, estilo gerencial, toma de decisiones, manifestaciones verbales y comportamientos. En ese sentido, el ambiente ético determina la forma como funcionan, en la gestión cotidiana de la institución, los factores formales establecidos en el programa ético. Si ese funcionamiento real es diferente de lo esperado, los factores del ambiente ético pueden modificarse; además, puede percibirse la necesidad de ajustar el programa ético en procura de una mayor efectividad.
- 3.39 Conviene señalar que los mecanismos que se aplican para poner en conocimiento de las instancias correspondientes inquietudes y supuestas conductas antiéticas y conflictos de intereses, constituyen parte de los elementos que la institución aplica para fortalecer el ambiente ético de la institución. Por su

parte, los resultados que se obtienen mediante esos mecanismos, son indicadores de la ética institucional”.

IV. CONCLUSIONES

La Presidencia Ejecutiva en conjunto con la Administración Activa han realizado una excelente labor en la conformación y elaboración del “Código de Ética y Conducta”; no obstante, el resultado del presente estudio determina una serie de oportunidades de mejora que pueden contribuir al mejoramiento del control interno y en la toma de decisiones a saber:

- 4.1 En el INVU no se encuentra constituida “*La Comisión de Rescate y Formación de Valores*”, trasgrediendo lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 23944-J-C, a su vez no se ha brindado una adecuada promoción, formación y fortalecimiento de los valores y principios institucionales; los cuales son la base para el fortalecimiento del marco institucional, en relación con la detección de oportunidades de mejora en materia ética.
- 4.2 Pese a que existe un amplio marco regulatorio normativo externo en materia ética, en el INVU existe desconocimiento de parte de las personas funcionarias (encargados, encargadas y jefaturas) en cuanto a los componentes que, según la herramienta GT-01- 2008 Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética de la CGR, conforman un marco ético institucional, pues el personal de la institución conceptualiza marco ético como el código de ética.

El INVU carece de un programa ético formalmente establecido, que contemple los factores establecidos por las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).

Falta de claridad en la declaración de valores institucionales, por cuanto no existe uniformidad entre los valores establecidos en carnet, en el Código de Ética y en la página Web del INVU.

- 4.3 Es importante que los jefarcas de la institución asuman la responsabilidad en el seguimiento y evaluación de la gestión ética, a través de los criterios emanados por los funcionarios se pueden determinar oportunidades de mejora relativas a la participación, divulgación, implementación, gestión, aplicación y mantenimiento de la ética institucional.

Por lo anterior, a través del presente estudio se tiene que la administración debe tener la capacidad de maniobrar, estimular, convencer con hechos a las personas funcionarias sobre la relevancia que implica llevar una correcta gestión en la ética pública.

La mejor herramienta ante la corrupción consiste en contar con colabores y colaboradoras comprometidas con los objetivos institucionales, críticos, coherentes, conscientes, pero sobre todo capaces de transformar lo negativo en positivo. *La ética debe ser el estandarte de cada persona* funcionaria en su vida personal como profesional, y solo se logra cuando los jefarcas, altos mandos, jefaturas y personas funcionarias tengamos pleno conocimiento y transmitamos valores éticos y morales hacia la Institución, asumiendo el papel de líderes positivos, y no dando cavidad a la predisposición, negatividad, delegación de funciones sin seguimiento o indiferencia.

V. RECOMENDACIONES

5.1 Para la implementación de las oportunidades de mejora, determinadas en el presente informe se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales, de ser aplicadas en forma efectiva, agregarán un importante valor a la gestión y al robustecimiento de la Gestión Ética y Conducta.

Al Gerente General o a quien, en su lugar ocupe el cargo:

No.	Detalle de la Recomendación	Riesgo
1	Valorar la conformación de la Comisión de Rescate y Formación de Valore, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 23944-J-C. <i>Ver Hallazgo No. 1: Párrafos del 3.2 al 3.7 y 4.1</i>	Bajo
3	Revisar la declaración de valores institucionales, con el fin que se definan o sintetizen para que exista mayor claridad y alineamiento de los mismos, dado que no existe uniformidad entre los valores establecidos en el carnet, en el Código de Ética – conducta y en la página Web del INVU, lo que genera confusión en las personas funcionarias. <i>Ver Hallazgo No. 2: Párrafos del 3.8 al 3.15 y 4.2</i>	Medio
4	Definir e implementar las actividades necesarias que, según la CGR, conforman los factores informales del ambiente ético, dentro de las cuales se debe considerar las actividades necesarias para que los integrantes lleguen a manifestar un conocimiento amplio en cuanto la vivencia de los valores compartidos y a la percepción positiva del comportamiento por parte de las personas funcionarias, así como, definir los canales para atender consultas, manifestar inquietudes en materia ética, mecanismos para resolver eventuales conductas antiéticas y conflictos de intereses. Lo anterior apegado al cumplimiento de las Normas de Control Interno del Sector Público N- 2-2009-CO-DFOE). <i>Ver Hallazgo No. 2: Párrafos del 3.8 al 3.15 y 4.2</i> <i>Ver Hallazgo No. 3: Párrafos del 3.16 al 3.39 y 4.3</i>	Alto

A la Encargada de la Unidad de Planificación o a quien, en su lugar ocupe el cargo:

2	<p>Establecer un marco ético formal, que contemple el conjunto de los factores formales e informales que se conceptualizan en materia de la gestión ética institucional, que considere:</p> <p>Un programa ético que contemple todos los factores formales establecidos en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE):</p> <ul style="list-style-type: none">• Declaración de la visión, la misión• Declaración de valores institucionales.• Código de ética.• Indicadores de seguimiento• Estrategias de implementación. <p>Lo anterior, aprovechando la existencia de algunos factores (Misión, Visión, valores, código de ética) y la buena disposición del personal para colaborar en el tema.</p>	Alto
---	---	------

El estudio fue realizado por el señor Lic. Harvey Jaén Campos, **Profesional Asistente B** y revisado por el Lic. Armando Rivera Soto, **Auditor Interno**.

Atentamente;

Lic. Armando Rivera Soto
Auditor Interno

ANEXO A

Preguntas y respuestas de las jefaturas y de los encargados y encargadas de unidades en el INVU.

Preguntas	Percepción de las jefaturas y de los encargados y encargadas de unidades
1. ¿Sabe que es el Marco Ético institucional?	6 indican que "Si lo conozco" y 5 "No sé, 1 indica: La Ley N 1788 y el código de ética y conducta, 1 Es el marco que debe regir a nivel interno del INVU Y otro indica "A grandes rasgos: los diferentes valores institucionales y éticos que deben cumplir los funcionarios dentro del mandato jurídico"
2. ¿Cuáles son los componentes del Marco Ético institucional?	Los valores institucionales Manual, Cultura y clima organizacional No responde, lo desconocen Conformación de deberes y obligaciones desde la óptica de ética - valores Valores actuales, practicas correctas y leales, misión, visión, objetivos institucionales
3. ¿A quién aplica el Código de Ética y Conducta?	13 indican que "A todo el personal" y uno a "todas las personas funcionarías, toda la comunidad INVU, estructura completa"
4. ¿Cuántos valores institucionales existen en el INVU, puede citar 3 ejemplos?	Cantidad de valores: 4 Funcionarios indicaron que 6 valores y 4 funcionarios más indicaron que 5, 3 no indicaron, 2 indican que los desconocen y 1 lo dejo sin completar Los valores indicados por los funcionarios fueron los siguientes Compromisos 7, Responsabilidad 6, Sensibilidad Social y Honestidad 4 cada uno, Servicio al Cliente y Respeto 3 cada uno, Trabajo en Equipo 2, y con 1 Acatamiento, Solidaridad y Lealtad
5. ¿Sabe cuál es la misión y visión del INVU?	<p>Misión 2 No responden, 1 no recuerdo, 1 en blanco; los demás indican: Dotar a la población de una vivienda digna Dotar a las familias costarricense de viviendas soluciones habitacionales y planificar el territorio nacional Ser una institución de primera en materia vivienda y urbanismo Ejecutar de manera óptima el planeamiento y ordenamiento territorial y facilitar opciones de acceso a vivienda para la población meta Promover programas de vivienda y planes de desarrollo urbano a nivel de todo el territorio nacional Cumplir con todas las funciones que la ley le asignó Dotar de soluciones para la vivienda al pueblo CR</p> <p>Visión 2 No responden, 1 no recuerdo 1 en blanco; los demás indican: Ser una institución sostenible que atienda las necesidades de vivienda de la población Crecimiento urbano y vivienda digna para la población A donde queremos llegar Ser una institución líder en el planeamiento y ordenamiento territorial y opciones de acceso a vivienda Ser el ente rector en la ejecución de programas de vivienda y urbanismo. Velar que se cumplan todos los objetivos de la institución y además mejorar en todo aquello que lo requiera Ser la empresa (institución) líder dotando soluciones de vivienda a las familias costarricense De acuerdo a su mandato legal a partir de la Ley Orgánica del INVU, es cumplir con las funciones y atribuciones que dicta su cuerpo normativo así lo ordena como atribuciones y funcionalidades No recuerdo con exactitud, pero si tiene que ver con dotar de vivienda a las familias mediante los diferentes productos, así como, el mejoramiento a través de los planes reguladores</p>
6. ¿Conoce y comprende el Código de ética, explique a grandes rasgos en qué consiste?	2 funcionarios indica "No lo conozco" y los demás: Si, consiste en una serie de derechos y obligaciones que deben cumplir todos los funcionarios de la Institución para comportarse de acuerdo a los valores institucionales dentro y fuera de la Institución Si, nos permite mantener relaciones éticas y conducta para con el resto de la comunidad INVU y terceros como proveedores Importante de trabajar bajo aspectos manuales correctos Forma correcta en que se conducen los empleados de la Institución Conjunto de cláusulas o artículos que rige la buena práctica de los funcionarios INVU Es el manual que establece las pautas de comportamiento de los funcionarios. Prácticamente la ética regula nuestro comportamiento profesional y moral dentro de la sociedad Son reglas que debe cumplir cada funcionario al realizar las labores que se le asignan cumpliendo los objetivos, además en tener relaciones de respeto hacia sus compañeros Consiste en un deber de todo funcionario en el cumplimiento de sus funciones, aplicado al marco jurídico

	<p>No lo conozco, pero a grandes rasgos se relaciona con la práctica de todos aquellos actos que son éticamente correctos</p> <p>Son normas establecidas de conductas y valores, que deben ser ejercidos o cumplidos en la gestión principalmente laboral</p> <p>Consiste en todos aquellos reglamentos o líneas de conducta que debemos seguir los funcionarios</p>
<p>7. ¿Existen compromisos, políticas y programas regulares para actualizar y renovar el compromiso de la organización con la cultura ética, como cuáles?</p>	<p>6 funcionarios indican "No existen - no hay -No sé", 3 indican "Lo desconozco", 1 "No opino", 1 lo dejo "En blanco"</p> <p>Sí, aunque muy escasos</p> <p>En este momento transformamos CR, que permite ayudarnos a trabajar en equipo y de forma solidaria para con nosotros y el público externo</p> <p>Sí, hay compromisos de los niveles superiores por actualizar los compromisos por promulgar cultura ética fortalecer compromisos y valores de la organización</p>
<p>8. ¿Sabe si el INVU cuenta con un seguimiento de la ética en la Institución y en qué consiste?</p>	<p>7 funcionarios indican "No cuenta", 2 "No sé", 3 "Lo desconozco" y 1 "No se da"</p> <p>Consiste en publicaciones en las pizarras y capacitación (inducción) a los funcionarios de primer ingreso, igual en la página Web se resaltan los valores</p>
<p>9. ¿Sabe quién es el encargado/encargada de comprobar, valorar y mantener actualizado todo lo relativo a la aplicación del código de ética en el INVU?</p>	<p>5 funcionarios indican "No sé"</p> <p>3 La Gerencia General</p> <p>Con uno la Presidencia ejecutiva, la administración y la misma Junta Directiva, Presidencia ejecutiva junto con UTH, la UCP en coordinación con la UTH y otro lo desconoce</p> <p>Está en el IGI de planificación y es una meta POI asignada a UTH, Planificación y Asesoría</p>
<p>10. ¿Tiene conocimiento de la existencia de una comisión de valores que actúe como apoyo y fortalecimiento del marco institucional en materia ética? ¿Sabe quiénes son los integrantes?</p>	<p>8 funcionarios indicaron "No"</p> <p>2 No sé</p> <p>No conozco 2</p> <p>1 No tengo conocimiento</p> <p>1 Lo desconozco</p>
<p>11. ¿Se han realizado actividades de sensibilización para propiciar el entendimiento y la comprensión del programa ético?</p>	<p>7 funcionarios indican "No" y 2 más no conocen</p> <p>2 dos funcionarios indican que "sí", una conferencia de la Procuraduría de la ética y otro indica una con la PGR sobre probidad</p> <p>Sí, muy mínimo 1</p> <p>Creo que la actividad de "Mesas Redondas" para la transformación</p>