

# MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA

20  
25

**Ministerio de Salud**

Dirección de Planificación – Comisión Institucional de Ética y Valores



**MINISTERIO  
DE SALUD**

**GOBIERNO  
DE COSTA RICA**



Los valores valen realmente,  
porque nos permiten acondicionar el mundo  
para que podamos vivir plenamente como personas.

Adela Cortina

Ciudadanos del mundo, 1999

172.2.1

Ministerio de Salud.  
Manual de ética institucional. San José, Costa Rica.

22 p. 73.5 Kb

ISBN 978-9977-62-292-7

1. Ética. 2. Valores. 3. Misión. 4. Visión. 5. Propósito.



## Contenido

<b>Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>7</b>
<b>Fundamentación Filosófica .....</b>	<b>7</b>
<b>Ética: .....</b>	<b>7</b>
<b>Conducta:.....</b>	<b>7</b>
<b>Principios: .....</b>	<b>8</b>
<b>Valores:.....</b>	<b>8</b>
<b>Valores compartidos: .....</b>	<b>8</b>
<b>Virtudes: .....</b>	<b>9</b>
<b>Gestión ética:.....</b>	<b>9</b>
<b>Plenitudes: .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>Valores Institucionales.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>13</b>
<b>Acciones para la vivencia de los valores .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>17</b>
<b>Compromisos éticos de las personas funcionarias del Ministerio de Salud .....</b>	<b>17</b>
<b>Pautas éticas.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>23</b>
<b>Guía de Aplicación del Manual .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>24</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>24</b>



## Presentación

Al presentar este Manual de ética y conducta, el Ministerio de Salud resalta la importancia que posee para la institución el conducirse por una ruta de ética y valores compartidos, lo que permite cumplir con las metas y objetivos que han sido encomendados.

Como personas funcionarias públicas tenemos que cumplir con una normativa jurídica que regula nuestras actuaciones laborales, orientadas hacia el compromiso de rectitud y honestidad asumida frente a la ciudadanía y frente a nosotros mismos. Existen responsabilidades éticas que se conforman de un conjunto de valores que son los que guían nuestra condición humana, ciudadana y de servicio público.

El propósito del posicionamiento de la ética institucional a través de la gestión ética del Ministerio de Salud es promover una mejora en los servicios que se brindan al usuario interno y/o externo, y una sana convivencia, para bien de quienes trabajan en esta institución.

Por lo tanto, asumimos el compromiso de implementar este manual de Ética y Conducta y su posicionamiento en los tres niveles de gestión como marco de referencia que orienta el comportamiento de todas las personas funcionarias del Ministerio de Salud.

**Ing. Allan Mora Vargas**  
**Ministro de Salud a.i**



## Introducción

El sector público cuenta con un marco legal que demanda el fortalecimiento de la ética en las instituciones; en este sentido, la Dirección de Planificación Institucional mediante el proceso de gestión ética, trabaja en observancia a los Lineamientos para las comisiones institucionales de ética y valores en la gestión ética, emitidos por la Comisión Nacional de Rescate de Valores, con fundamento en el Decreto Ejecutivo No.23944-J-C-, de 12 de diciembre de 1994, publicado en la Gaceta No. 25 del 03 de febrero de 1995 y lo establecido en el artículo 13 inciso a), de la Ley de Control Interno y la norma 2.3, del “Normas de Control Interno para el Sector Público 2009”.

El Manual de Ética y Conducta busca fomentar el desarrollo de los valores compartidos, acciones congruentes con estos y compromisos éticos que fortalezcan la convivencia institucional, la orientación hacia la excelencia y las mejores prácticas, como estrategia de acción preventiva y base para la aplicación de otros instrumentos de gestión.

Las personas trabajadoras que conforman una organización deben conocer cuáles son sus valores y sobre todo, ponerlos en práctica. Al respecto, Adela Cortina, al referirse a los Manuales de Ética, señala que lo realmente importante no es solo que existan, sino que se conozcan y apliquen (1998. p. 119).

El Manual de Ética y Conducta es un marco de referencia para los funcionarios del Ministerio de Salud, cuál debe ser el norte de sus acciones. Se constituye en un instrumento educativo para familiarizarse con los valores que se han identificado como esenciales, los comportamientos más adecuados y las mejores prácticas para el logro de los objetivos.



## Objetivo

Fortalecer la gestión ética como guía en el quehacer de las personas funcionarias de la institución, logrando así una cultura organizacional basada en relaciones interpersonales de calidez y respeto dentro y fuera de la institución; así como una gestión institucional eficiente, eficaz e innovadora para el cumplimiento del marco estratégico institucional.



## CAPÍTULO I

### Fundamentación Filosófica

Para una mejor comprensión del presente Manual, conviene hacer un acercamiento a algunos conceptos básicos que contribuyan a facilitar su entendimiento en el marco general que lo sustenta.

#### Ética:

Según plantea el destacado José Luis López Aranguren, al explicar de qué trata la ética señaló: “no la vida, sino lo que, viviendo, hemos hecho de nosotros mismos” (1958. p. 492). Con esta cita, se da a entender que la vida ética es la de la persona que se va construyendo a sí misma a través de las decisiones que toma y los actos que realiza a partir de ellas.

La ética es el modo de ser desde el cual las personas enfrentan la vida, el modo de ser del que se va apropiando a lo largo de la existencia y no el temperamento con que se nace.

La ética compete a todo ámbito humano, de ahí que su vinculación a la vida de las instituciones públicas genera las mejores prácticas y comportamientos en las personas funcionarias; porque se identifican con su misión, se enriquecen con los valores que ésta promueve, logran excelentes desempeños y vivir en plenitud.

#### Conducta:

Manera con que las personas se comportan en su vida y acciones. (Diccionario



Real Academia Española, 2023.)

## Principios:

Se entiende por principios “los fundamento sobre y a partir de los cuales la persona dictamina la moralidad de sus actos” (Blázquez, Devesa y Cano, 2002. pág. 456–457). Esto también aplica en el caso de las organizaciones, donde los principios orientan el actuar de sus integrantes. Pero se entiende que estos principios (razones, ideas o fundamentos) que gozan de universalidad y permanencia en el tiempo, deben materializarse efectivamente y reflejarse en la acción humana.

## Valores:

Se puede comprender los valores como los principios puestos en práctica. Es decir, que las personas que rigen su vida por unos principios específicos, los colocan en práctica por medio de los valores.

## Valores compartidos:

La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia el futuro porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes, en procura de la realización de los objetivos de la institución.

Al identificar unos valores compartidos, no se excluye la práctica de otros, se trata más bien de priorizar y dar un norte al quehacer institucional. Es importante resaltar que, aunque se diga que “se han perdido los valores” (Cortina, 2015), como lo explica Adela Cortina, no es así, porque los seres humanos son incapaces de no valorar, valoran siempre. Lo que ocurre es que se coloca en primer lugar unos valores y otros en segundo y se puede poner en primer término valores que no son los adecuados.

Se puede comprender los valores como los principios puestos en práctica. Es decir,



que las personas que rigen su vida por unos principios específicos, los colocan en práctica por medio de los valores.

## Virtudes:

Son valores que me he apropiado y practico constantemente, son parte de mi carácter.

## Gestión ética:

“Es una estrategia global de dirección de las instituciones a partir de la ética y los valores compartidos” (León Hernández, 2014. p. 23). Como la ética y los valores son elementos constitutivamente humanos, debe quedar claro que no se está haciendo referencia a la gestión de procesos o metas, sino a la forma en que las personas se posicionan frente a su trabajo, y la visualización de su trabajo como un ámbito de realización personal y de colaboración con la sociedad en la cual se encuentran inmersas.

La gestión ética “constituye una actuación autorregulada que demanda la participación de todas las personas funcionarias, sin importar nivel jerárquico o tipo de puesto y contribuye a la toma de decisiones, a la aplicación, desde la convicción, de los principios y los valores que corresponden en el desempeño de la función pública, a la consolidación de la misión y visión, a ajustar los planes estratégicos y las estructuras organizacionales hacia el logro de los objetivos y a asumir sus responsabilidades frente a los públicos de interés” (Comisión Nacional de Rescate de Valores, 2014, pág. 7).

Para la gestión ética se consideraron los postulados de la ética cívica y dialógica y los principios y valores éticos de la Administración Pública. La ética cívica es “el conjunto de valores y normas morales compartidos que permiten construir la convivencia en libertad y organizar las distintas esferas sociales y políticas” (Etxeberría, 2005, p. 142). Por esta razón, las instituciones del Estado deben respetar, e inspirar sus actuaciones en la ética cívica, porque esta se encuentra en la conciencia moral de nuestra sociedad democrática.



La ética dialógica, como medio para la construcción de la ética cívica, parte del principio que señala Adela Cortina: “Una norma sólo será correcta si todos los afectados por ella están dispuestos a darle su consentimiento tras un diálogo, celebrado en condiciones de simetría, porque les convencen las razones que se aportan en el seno mismo del diálogo”. (Cortina, 2008, p. 372).

## Plenitudes:

Plenitud implica la cualidad de pleno. Cuando algo o alguien se encuentra en su estado de plenitud es cuando está en su apogeo, es decir, se halla en su momento o punto más alto e intenso de rendimiento y de vitalidad.

La ética definida como plenitud vital, se desarrolla al menos en tres escenarios de la persona: el humano, el ciudadano y el laboral. Por tanto, el ser humano como ser integral, este llamado alcanzar la plenitud vital en estos tres ámbitos.



## CAPITULO II

### Valores Institucionales

Los valores son cualidades, modelos guías de comportamiento que pueden ser estimados y practicados, en procura del bien en general. Si bien los valores pueden abstraerse y entenderse como realidades “en sí” (belleza, sinceridad, humildad, honradez, honestidad, justicia), en la vida práctica los identificamos asociados con las acciones, las cosas y las personas. En general, todo valor es estimado por el bien o por la utilidad que aporta a las personas y a las organizaciones.

Desde el punto de vista organizacional, los valores de una institución son los modelos o pautas de conducta vinculados con su misión. Resaltando el valor de los actos positivos individuales como la estrategia para lograr la efectividad de la organización.

al potenciar los rendimientos individuales y el uso racional de los recursos. (Manual de Ética de la Función Pública, 2013. p.15)

### Valores Compartidos

“Se define a los valores como el conjunto de cualidades compartidas por el personal de una organización que definen el comportamiento ideal de un grupo de personas, cualidad de las personas en la organización que son la base de la cultura deseada en el logro de la visión y la misión”. Según Anabella Ávila y Nora H. Martínez (1999) indica que “Los valores compartidos en una institución son las concepciones de lo que es deseable, definen el carácter de una organización y le dan sentido de identidad”.

1. Liderazgo: Mejorar la capacidad de motivación y ejercer influencia sobre los actores sociales y la población, logrando consenso, credibilidad y confianza para el cumplimiento de los objetivos y metas en salud.



2. **Proactividad:** Iniciativa de adelantarse a los acontecimientos en procura del logro de objetivos institucionales.
3. **Eficiencia:** Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.
4. **Excelencia:** Ser mejor cada día, ir más allá, con el mejor desempeño y con miras a un muy buen desempeño y productividad.
5. **Orientación al servicio:** Identificar las necesidades de los usuarios, brindar un servicio óptimo y dar una respuesta oportuna y con calidad.
6. **Transparencia:** Lograr que la información de todos los procesos y decisiones institucionales sean de carácter público y estén disponibles y accesibles a los actores sociales y a la población.



## CAPITULO III

### Acciones para la vivencia de los valores

Con el objetivo de alinear los principios y valores institucionales definidos con el actuar de todas y cada una de las personas funcionarias, se define como complemento las siguientes acciones:

1. Liderazgo y sus acciones para la vivencia del valor:
  - a. Dirigir, conducir y articular, a las comunidades e instituciones a ejercer con autoridad los temas relacionados con los servicios de salud del país, reconociendo que la salud tiene que ser protegida y mejorada mediante la movilización organizada del conjunto de actores sociales.
  - b. Establecer mecanismos para llevar a cabo planes de trabajo en cumplimiento de los objetivos y metas que respondan a las necesidades de la población.
  - c. Tener actitudes de imparcialidad como criterio de justicia que sostiene que las decisiones deban tomarse con base a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
  - d. Reconocer el desempeño, compromiso y el aporte de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones para con la institución y la sociedad.
  - e. Incrementar nuestros conocimientos día con día para fortalecer nuestra capacidad técnica y lograr un dialogo fluido de convencimiento en las comunidades y actores sociales, basados en evidencia.
  
2. Proactividad y sus acciones congruentes:
  - a. Ser creativo, hay que ir más allá de las soluciones típicas.
  - b. Aprender de la crítica, las críticas respetuosas y con fundamentos pueden existir, pero una persona-en lugar de tomarlo como una ofensa personal, lo toma como una oportunidad para aprender y mejorar.
  - c. Busca soluciones a todos los problemas que se le presentan tanto propios como a las personas de su entorno.
  - d. Ser ordenado y metódico.



3. Eficiencia y sus acciones para la vivencia del valor:
  - a. Evitar distraerse en tu trabajo, esto disminuye enormemente tu productividad y hace que seas menos eficiente.
  - b. Priorizar tareas.
  
4. Excelencia y sus acciones congruentes:
  - a. Conocer y asumir el presente Manual de Ética y Valores Institucionales, como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de mis funciones.
  - b. Tener un dialogo cordial y fluido con las comunidades.
  - c. Tener una actitud al cambio con disposición de realizar tareas con responsabilidad, innovación donde la dedicación implique esfuerzo y empeño para cumplir las metas.
  - d. Fomentar el mejoramiento continuo como una actitud fundamental para asegurar la estabilidad del proceso de revisión, evaluación y reflexión buscando la mejora, logrando identificar los procesos en el análisis de propuestas que buscan encaminar el servicio hacia algo mejor.
  - e. Cumplir con el horario y las metas en el tiempo establecido, con puntualidad de manera que coadyuve en el logro de los objetivos definidos a nivel de las unidades y de la institución.
  - f. Usar adecuadamente y con juicio los recursos tecnológicos, materiales, mobiliario, vehículos, luz y agua institucionales.
  - g. Trabajar basados en el plan operativo institucional (POI).
  - h. Respetar lo establecido en las circulares y oficios institucionales.
  - i. Establecer relaciones de concertación y negociación con los actores sociales y las comunidades.
  - j. Cooperar con los compañeros y las compañeras de nuestras unidades organizativas.
  - k. Cumplir los objetivos de las unidades organizativas que trabajamos de acuerdo con las tareas y los roles de cada persona.
  - l. Desarrollar iniciativa, solidarias, transparentes, creativas y activas.
  - m. Promover espacios de apertura donde se generan nuevas ideas.
  - n. Fomentar las actividades para la mejora de la salud física, emocional y



social.

- o. Realizar de manera pronta y oportuna nuestros compromisos laborales, sin causar atrasos innecesarios y dando fluidez al quehacer institucional.
  - p. Fortalecer la salud mental de los funcionarios en los espacios laborales
  - q. Asumir las consecuencias positivas y negativas de nuestros actos en todo momento.
5. Orientación al servicio y sus acciones congruentes:
- a. Crear un buen ambiente laboral.
  - b. Escuchar a los usuarios.
  - c. Desarrollar al equipo humano y brinda formación.
  - d. Desarrollar la escucha activa lo que implica no solo escuchar lo que el otro expresa, sino que también prestar atención a su lenguaje corporal, cómo se desenvuelve y que emociones deja entrever.
  - e. Desarrollar la empatía lo que implica ponerse en la situación emocional del otro para entender mejor su accionar.
  - f. Tener comunicación clara.
  - g. Practicar el buen trato y atención como sinónimo de esmero que implica tener disposición y empeño para brindar una excelente atención y trato a las personas con quienes nos relacionamos
  - h. Fomentar la calidad en la prestación de los servicios a nuestros usuarios externos e internos.
  - i. Brindar capacidad de respuesta mediante las operaciones internas, los recursos y las condiciones necesarias para que, al momento de contacto e interacción con el usuario interno o externo, se cuente con información integrada, fiable y actualizada conforme a los requerimientos y necesidades reales de los usuarios.
  - j. Considerar la evaluación y el seguimiento como parte del liderazgo en salud para garantizar que los productos generados por la institución sean pertinentes y oportunos.
6. Transparencia y sus acciones para la vivencia del valor:
- a. Garantizar información a la ciudadanía a través del derecho a petición y pronta respuesta constitucional.



- b. Dar cumplimiento a la Ley 8292, Ley General de Control Interno, Ley contra la Corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, Ley 8220 Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- c. Actuar de buena fe, compromiso, responsabilidad, honradez, integridad y lealtad.
- d. Generar información accesible, útil y oportuna para los usuarios tanto internos como externos.



## CAPITULO IV

### Compromisos éticos de las personas funcionarias del Ministerio de Salud

Con el fin de lograr la vivencia de los principios y valores identificados en la Institución, las personas servidoras del Ministerio de Salud, deben asumir ciertas pautas de comportamiento, por lo cual se establecen los siguientes compromisos éticos:

1. Respeto a los lineamientos institucionales: dirigir mi conducta hacia lo que establece el Reglamento Autónomo de Servicio y el Manual de Ética Institucional.
2. Cumplimiento y respeto de las leyes de la República y la normativa institucional: las personas servidoras del Ministerio de Salud se comprometen a respetar las leyes de la República y las diferentes normas que rigen en el plano laboral y ciudadano.
3. Dedicación al cargo: no realizar ninguna actividad que comprometa el cumplimiento efectivo de las responsabilidades propias de mi cargo y rompan la credibilidad institucional.
4. Rendir cuentas: brindar información sobre el desarrollo de la gestión en el ejercicio de las funciones y los resultados obtenidos, con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad.
5. Contratación de bienes y servicios: realizar las contrataciones de bienes y servicios estrictamente necesarias para el cumplimiento de los objetivos



y metas establecidas en los planes de trabajo, asegurando una rigurosa observancia de la normativa, los procesos de planificación, la rigurosidad técnica de los términos de referencia establecidos en los carteles de contratación, así como la verificación previa de la no existencia de bienes similares en los inventarios institucionales. La recepción y pago de los bienes aplicando la normativa institucional.

6. **Materiales, equipos y otros recursos institucionales:** A utilizar los materiales, equipos y otros recursos institucionales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de mis deberes y las metas “bajo mi responsabilidad”. Buen uso de conservación y custodia.
7. **Dádivas, regalos y donaciones:** A no aceptar dádivas, regalos o donaciones, a título personal, provenientes tanto del sector privado como del sector público. De igual forma, a no proporcionar dádivas, regalos o donaciones de ninguna naturaleza, excepto que éstas sean previamente aprobadas o justificadas por mis superiores para fines comerciales, filantrópicos o relacionados con el interés público.
8. **Respetar las diferencias de las personas:** Las personas servidoras del Ministerio de Salud, respetarán las diferencias que posee el personal, y personas usuarias de la Institución, sin realizar distinción alguna o discriminación por creencias religiosas, discapacidad, orientación sexual, etnia, convicciones personales o cualquier otra cuestión.
9. **Cumplimiento de los objetivos y valores institucionales:** A cumplir los objetivos y metas institucionales que se me asignen, asimismo, a observar el fiel cumplimiento de los valores institucionales con particular respeto hacia mis compañeras y compañeros de trabajo.
10. **Reconocimiento del Servicio como Deber:** A no aceptar que mi nombre figure como responsable de esfuerzos institucionales, ni utilizaré la política social para buscar reconocimientos de ningún tipo.



11. Imparcialidad de las decisiones: A tomar las decisiones pensando únicamente en el bienestar común, sin que en forma alguna estén dirigidas a beneficiar a personas, grupos, familias, gremios o empresas específicas.
12. Respeto a la Sociedad Civil: A consultar a las comunidades en relación con procesos y decisiones institucionales que modifiquen o alteren su territorio, costumbres y hábitat en general.
13. Relación con los medios de comunicación: A atender a los medios de comunicación en forma pronta, clara, transparente y respetuosa. Si está facultado para hacerlo de lo contrario abstenerse.
14. Comunicación e información: Uso responsable y transparente de la información para mantener y fortalecer la confianza, así como, la rendición de cuentas que la sociedad costarricense demande de la Institución. Garantizar al público el derecho de acceder libremente a la información de carácter público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna. La comunicación interna debe ser fluida, constante, comprensible y oportuna; debe generar entendimiento, cooperación, consenso, evitando la desinformación. Compartir la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias de la institución para fomentar la cooperación y la relación de interacción e interdependencia que genere un ambiente laboral de confianza y transparencia. Utilizar un vocabulario adecuado durante el ejercicio de las funciones.
15. Ambiente laboral: Propiciar, mantener y fortalecer un ambiente ético que contribuya a las relaciones interpersonales de respeto, sanas y libres de discriminación, amenaza, acoso laboral, por razón de sexo y hostigamiento sexual. Actuar de manera preventiva en materia de salud y seguridad ocupacional a fin de no exponer a riesgos, preservar la infraestructura, recursos y el ambiente. Mantener un ambiente de orden y limpieza.
16. Apariencia personal: Las personas servidoras del Ministerio de Salud vestirán correctamente durante las horas de trabajo y en general, deberán mantener una presentación adecuada según las exigencias de su puesto y el cargo



desempeñado.

17. Compromiso con las personas usuarias internas y externas: Las personas funcionarias del Ministerio de Salud, atenderán a las personas usuarias, tanto internas como externas de manera atenta, respetuosa y cortés. Incluye brindar un servicio de excelencia y resolver de forma eficiente y eficaz sus solicitudes, en el plazo establecido.

## Pautas éticas

Esta sección contiene las pautas éticas que servirán de guía en las relaciones del Ministerio de Salud con las distintas instancias del entorno externo con quienes interactúa, como las relaciones que debe mantener con los entes públicos y privados, organizaciones sociales y comunales, que de soporte a la mejora del quehacer institucional.

Con otros poderes de la República e instituciones públicas:

Las personas trabajadoras del Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión, en todas las gestiones mantendrán relaciones de cordialidad, asertividad, concordia y cooperación y transparencia con las personas representantes de otras instancias de gobierno, con el fin de propiciar una cultura de paz y armonía laboral, pero manteniendo una actitud de discreción y sigilo en los casos que así lo requieran y procurando mantener la apropiada división de poderes. Se promoverá la coordinación, apoyo mutuo y complementariedad con el resto de las instituciones públicas, de manera armoniosa, consensuada, oportuna y en apego a la normativa legal vigente, a fin de alcanzar objetivos compartidos del interés público, el servicio a la ciudadanía y el bien común.

Con las personas usuarias:

Las personas trabajadoras del Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión respetarán la dignidad humana de las personas usuarias sin distinción de las causas



o razones por las que requieran los servicios o la intervención de la institución, buscando adecuada atención de todas las personas usuarias para el mantenimiento de la buena imagen institucional y el fomento de la credibilidad organizacional, así como de la confianza de la ciudadanía en los procesos institucionales.

Con las empresas proveedoras:

En las relaciones con las empresas proveedoras y con sus representantes bajo el estricto respeto del marco de legalidad vigente y evitar favoritismo o trato diferenciado que haga dudar de la objetividad de los procesos y las relaciones estrictamente laborales entre la institución con sus proveedores.

Con las poblaciones vulneradas:

El Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión y todas las personas servidoras de éste, deberán ofrecer sus servicios indiscriminadamente a todas las personas y ofrecer un trato empático, cordial, amable y considerado a todas las personas en condición de vulnerabilidad social, cultural, cognitiva o física, brindando satisfacción a sus requerimientos, de acuerdo con el marco legal permitido.

Con la Ciudadanía y prensa:

El Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión deberán brindar información real y transparente, deberán dar informes y rendir cuentas sobre sus funciones, actuaciones y el uso de servicios públicos. Deberán resguardar la información confidencial y de casos en investigación o procesos activos, brindando las explicaciones necesarias sobre estos particulares, de acuerdo con el marco legal permitido.

Con el sector privado y organismos no gubernamentales:

El principio de transparencia y la rendición de cuentas será la pauta por seguir en las relaciones del Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión y de sus personas trabajadoras con cualquier ente del sector privado, permitiendo el



escrutinio público y evitará cualquier injerencia en cualquier proceso de gestión relacionado.

Con el uso responsable de la información de las tecnologías y comunicación:

Uso responsable de la inteligencia artificial, sin que esta afecte la seguridad y ciberseguridad de los datos institucionales ni sustituya el criterio profesional y ético propios del conocimiento adquirido para desempeñar una profesión. Uso responsable de las redes sociales y de sistemas institucionales.



## CAPITULO V

### Guía de Aplicación del Manual

El presente Manual de Ética y Valores, es un instrumento fundamental para el quehacer institucional y marco imprescindible en la gestión ética que se aplicará de la siguiente forma:

1. Como instrumento para la inducción del personal de la Institución, el que se incorpore de forma permanente o interina y en los procesos de formación permanente con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada por valores.
2. Como insumo para la divulgación y promoción permanente de los valores compartidos interna y externamente; así como los compromisos éticos.
3. Como base para la aplicación de otros componentes de la gestión ética.
4. Para la toma de decisiones y acciones; corresponde su observancia a todo el personal institucional de conformidad con sus funciones y responsabilidades.
5. Las normas y principios contenidos en este Manual, al ser de naturaleza ética y no legal, tienen un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en los diferentes cuerpos legales. El fin del manual es promover y fomentar los valores y no emite sanciones.
6. Busca orientar la conducta de acuerdo con los valores que se indican en el manual y definidos en la institución.
7. La instancia encargada de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Manual será la Dirección de Planificación Institucional en coordinación con la Comisión Institucional de Ética y Valores.
8. Cualquier persona funcionaria que requiera información o bien plantear consultas sobre el presente manual, deberá sentirse con plena libertad de acudir a dicha comisión.



## CAPITULO VI

### Bibliografía

Manual Para la Elaboración de códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, Comisión Nacional de Ética y Valores, 2021.

Manual de Ética y Valores, Ministerio de Salud, 2015.

Cortina, Adela. Ciudadanos del mundo. España: Alianza Editorial, 1999.

Marco Estratégico del Ministerio de Salud, reformado por el artículo 1 del decreto ejecutivo No.44350-S del 01 de febrero del 2024.

Lineamientos para las Comisiones Institucionales de ética y Valores en la Gestión ética, 2014.

