



Caja de Seguro Social
Manual de Ética y Conducta

2020



CAJA DE SEGURO SOCIAL
MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA
PANAMA -2020

Mensaje del Director General

Los valores y principios contenidos en este Manual de Ética y Conducta son el pilar fundamental para nuestro avance y alcanzar el éxito dentro de la Caja de Seguro Social.

Ante el dinamismo y la rápida evolución de la sociedad, nuestros valores siguen siendo la base sobre las que se construyen nuestras acciones, las cuales expresan lo que somos, cómo nos comportamos y en lo que creemos.

En la Caja de Seguro Social, garantizamos la seguridad social, y nos enfocamos en el usuario, buscamos la excelencia en beneficio de la atención, por tanto, nuestro principal objetivo como servidores públicos es actuar con integridad, como parte de nuestro esfuerzo por reforzar la confianza de los empleados, usuarios, inversionistas, proveedores y de la comunidad en general, por lo que debemos actualizar y fortalecer continuamente todos aquellos aspectos que contribuyan a garantizar la transparencia de nuestras actividades.

Todos los servidores públicos, tenemos la obligación de observar este Manual de Ética y Conducta de la Caja de Seguro Social, no sólo para garantizar que las operaciones que realizamos se apeguen estrictamente a las leyes, sino también para asegurar la aplicación de los más elevados estándares y principios de responsabilidad social corporativa.

Invitamos a todos nuestros colaboradores y a la población en general a presentar sus preguntas o denuncias de aquello que no cumpla con lo acordado en este documento.

Mi meta, es que todos estemos orgullosos de laborar para la Caja de Seguro Social, distinguiéndonos como un modelo a seguir de integridad y siendo ejemplo en cada una de nuestras actuaciones. Por ello los invité a comportarse conforme a los principios morales y éticos aquí planteados.

Saludos Cordiales.

Dr. ENRIQUE LAU CORTÉS
Director General
Caja de Seguro Social



ÍNDICE

Mensaje del Director General

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 4 |
| II. OBJETIVOS | 4 |
| III. ALCANCE | 4 |
| IV. PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMAS DE CONDUCTA | 5 |
| 1. HONESTIDAD Y PROBIDAD | 5 |
| 2. TRANSPARENCIA Y DENUNCIA | 6 |
| 3. DISCRECIÓN Y CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN | 6 |
| 4. IGUALDAD, EQUIDAD DE GENERO Y RESPETO A LA PERSONA..... | 7 |
| 5. EXCELENCIA, COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD | 8 |
| 6. CUMPLIMIENTO DE NORMAS | 8 |
| 7. COLABORACIÓN , ATENCIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO | 9 |
| 8. USO ADECUADO DE LOS RECURSOS DE LA INSTITUCIÓN | 10 |
| 9. SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE | 10 |
| 10. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA | 11 |
| V. PROHIBICIONES | |
| 1. COLUSIÓN (COMPLICIDAD) | 12 |
| 2. DOLO | 12 |
| 3. NEPOTISMO | 12 |
| 4. PROSELITISMO | 12 |
| 5. REGALOS, BENEFICIOS Y OTROS | 13 |
| 6. CONFLICTO DE INTERÉS..... | 13 |
| VI. LINEAMIENTOS Y COMPROMISOS | 14 |
| VII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASEGURADOS..... | 15 |
| VIII. INCUMPLIMIENTOS, PROCEDIMIENTO DE CASOS Y SANCIONES | 16 |
| VX. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA | 17 |



I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Ética y Conducta establece normas y criterios generales de estricto cumplimiento, para todo el personal de la Caja de Seguro Social (CSS), aunque no cubre todas las posibilidades en los hechos, es una guía que aporta criterios generales para valorar situaciones de ética y conducta en el funcionamiento institucional.

El Manual fija el marco general de los principios y reglas que guían el comportamiento del personal de la CSS, tanto en el desempeño de sus funciones, como en las relaciones de trabajo entre pares, con el personal a su cargo, con las autoridades de los niveles superiores a lo interno, así como en las relaciones con el personal de organizaciones, instituciones y proyectos externos con los que se relaciona institucionalmente la Institución.

Lo establecido aquí, se complementa con las obligaciones, prohibiciones y derechos del personal plasmados en el Reglamento Interno de personal, en el Manual de Recursos Humanos y en otras disposiciones internas de la CSS.

II. OBJETIVOS

El Manual de Ética y Conducta de la Caja de Seguro Social, persigue lograr y mantener un clima de relaciones interpersonales y profesionales respetuosas, estimulantes, dinámicas y generadoras de valor humano, así como fortalecer y defender la imagen institucional de la Institución.

Este manual, pretende promover el desempeño ético y moral, prevenir, detectar y sancionar conductas que riñan con la integridad, que debe prevalecer entre el personal de la Caja Seguro Social.

III. ALCANCE

El Manual de Ética y Conducta es aplicable a todos los miembros del personal y autoridades de la CSS, entiéndase por ellos Directivos, Asegurados y se hace extensivo a los proveedores de bienes y servicios, contratistas y cualquier otro usuarios; a los funcionarios y empleados de entidades que sin ser dependientes de la Institución, tengan su sede en las instalaciones de ésta y a los consultores que presten servicios a la Institución, bajo acuerdos o convenios de cooperación, en cuyo caso, debe procederse, en los documentos de contrataciones o



convenios respectivos, a su sometimiento al presente Manual, mientras dure la relación institucional.

IV. PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMAS DE CONDUCTA

El presente Manual de Ética y Conducta está basado en la visión, la misión, principios y valores establecidos en el marco estratégico de la Institución, el cual sirve de referencia a fin de reflejarlo en el quehacer diario de los servidores públicos, que interactúan en la Caja de Seguro Social.

El Principio incluye cualquier tipo de acción u omisión relacionada con las reglas o normas definidas por la Caja de Seguro Social, que orientan el carácter general de los/las funcionarios (as) y empleados (as) de la Institución.

1. HONESTIDAD Y PROBIDAD

Es actuar con rectitud, integridad, comedimiento, sobriedad y honradez. Es comprometerse a actuar en apego al análisis imparcial y objetivo, con la información y los hechos relacionados con las labores.

Este principio implica:

- a. Buscar la verdad en el ejercicio de las funciones, tanto en la relación con otros servidores públicos de la Institución, como con los usuarios en general.
- b. Desechar todo provecho o ventaja personal obtenida para sí o para terceras personas.
- c. Evitar, en el ejercicio de sus funciones, situaciones en cuyo contexto prevalezcan los intereses personales, laborales, económicos o financieros y que puedan presentar conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.
- d. Abstenerse de participar en actividades que puedan estar influenciadas por relaciones personales, que sean o puedan ser interpretadas como un obstáculo para la toma de decisiones objetivas.
- e. Abstenerse de contratar determinados servicios con el propósito específico de obtener beneficios personales, producto de estas contrataciones.
- f. Procurar en todo momento que la cartera de proveedores esté compuesta solo por aquellos que comparten los valores éticos de la institucional y posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.



2. TRANSPARENCIA Y DENUNCIA

Es rendir cuentas de las funciones del cargo, productos de trabajo y activos encomendados, con diligencia, objetividad, periodicidad y oportunidad.

Además consiste en denunciar cualquier falta a la ética, de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a la Institución o constituir un delito o violaciones a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente Manual de Ética y Conducta.

Este principio implica:

- a. Desarrollar las funciones del cargo teniendo en consideración el derecho de los usuarios internos o externos de recibir la información necesaria sobre las acciones desarrolladas por la Institución.
- b. Abstenerse de ocultar de manera intencional, información relevante para el buen funcionamiento de la CSS a lo interno y externo, que no permita un claro acceso a la información.

3. DISCRECIÓN Y CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Es guardar reserva sobre hechos o información lícita, de los que un (a) empleado (a) o funcionario (a) conozca con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y no utilizarla para fines privados.

Este principio implica:

- a. Abstenerse de divulgar o alterar información confidencial de la cual un (a) empleado(a) o funcionario (a) tuviere conocimiento por razón del puesto, de la información administrativa bajo su responsabilidad, cuya divulgación pueda causar perjuicio a la CSS; y de todo lo relacionado con comunicaciones e información no publicada, incluso después de finalizada la relación laboral.
- b. No dar a conocer, si no tiene la autoridad correspondiente, ninguna información que haya sido obtenida en el curso de funciones como servidor público. Esta regla se extiende a todos los documentos, registros e información almacenada electrónicamente. Del mismo modo, se exige que el personal proteja la privacidad de la información relativa a individuos en asuntos oficiales.



c. Seguir los procedimientos y las Políticas de Seguridad de la información y el uso de Servicios Informáticos.

4. IGUALDAD, EQUIDAD DE GÉNERO Y RESPETO A LA PERSONA

Consiste en respetar los Derechos Humanos, la dignidad e igualdad, libertad y privacidad de las personas, tratando de manera justa tanto a otros (as) empleados (as) o funcionarios como a personas externas que solicitan nuestros servicios, sin distinción por razones de género, estado civil, religión, condición social, filiación política, raza, origen étnico, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición.

Es el respeto a la diversidad bajo el principio de equidad. Como lo expone la Política Pública de Igualdad y Equidad de Género (PPIEG), “la equidad es lo que va a permitir dar trato diferente a quienes están en desventaja, para que tengan la posibilidad de lograr sus objetivos comunes en condiciones de igualdad frente a las otras personas. Por eso la equidad supone trato diferencial a favor de quienes están en desventaja”. Las acciones afirmativas de equidad, acercan a la meta de la igualdad.

Este principio implica:

- a. Mantener un ambiente de trabajo libre de violencia, sea agresión física, emocional o psicológica, escrita, verbal o gestual. Evitando utilizar lenguaje inapropiado, gestos o amenazas que atenten contra la dignidad de la(s) persona(s), o comportamientos que crean un entorno de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.
- b. Observar una conducta respetuosa y colaboradora, ofreciendo siempre un trato digno a compañeros y compañeras de trabajo, y demás personas con quienes nos relacionamos.
- c. No causar, encargar, inducir, ayudar o permitir todo tipo de acoso u hostigamiento sexual sobre un miembro del personal de la CSS, cualquiera que sea la posición que ejerza en la institución.
- d. Se entiende por acoso u hostigamiento sexual, el que una persona que labore en la CSS, realice en forma indebida u ofensiva a un (a) subalterno (a), o compañero (a), respectivamente, por cualquier medio (propuestas verbales, telefónicas, por mensajería de Whast app, redes sociales o correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc.), requerimientos o propuestas de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral.

5. EXCELENCIA, COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

Consiste en actuar identificados con la Institución, realizando sus funciones con eficacia, eficiencia, cuidado, profesionalismo, de manera proactiva y con responsabilidad.



Este principio implica:

- a) Cumplir con las funciones asignadas, asumiendo las consecuencias de sus acciones y decisiones. Cuanto más alto sea el cargo que desempeñe mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones del presente Manual.
- b) Esforzarse por alcanzar las más altas normas éticas, en apoyo de la visión, misión y los valores de la CSS.
- c) Comportarse de modo que se mantenga o mejore la reputación y el nivel profesional de la CSS.
- d) Usar la vestimenta y apariencia personal apropiada y acorde con la imagen y prestigio institucional que debe reflejar la CSS. En todo momento la vestimenta debe ser apropiada a las obligaciones y normas generales establecidas y la apariencia del empleado o funcionario debe ser pulcra y ordenada.
- e) Cultivar la disposición al desarrollo profesional y al mejoramiento continuo para el buen ejercicio de sus funciones profesionales y humanas.
- f) Evitar acciones que pudieran poner en riesgo el patrimonio, la imagen que se proyecta a la comunidad o la operatividad de la Institución.

6. CUMPLIMIENTO DE NORMAS

Es apegarse a las normas, procedimientos, reglamentos y disposiciones del funcionamiento interno de la CSS de forma completa, dándoles el debido acatamiento.

Este principio implica:

- a) Respetar el marco legal de los países, las normas sociales generales, las buenas costumbres y el marco regulatorio interno de la CSS. Como criterio general, el ejercicio ético y de conducta social del personal de la CSS, se enmarca en lo ya establecido como normas en las leyes de los países centroamericanos y en los criterios universalmente aceptados sobre principios morales, buenas costumbres y prácticas interpersonales, así como se basa en el marco regulatorio de los procesos internos de la Institución.
- b) Todos los trámites y relaciones que, en representación de la CSS, se realicen con dependencias, o personas, funcionarios, o representantes, se llevaran a cabo en concordancia con las normas y leyes aplicables.

Ejecutar los procesos y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios de manera transparente, asegurando la participación justa y equitativa de los proveedores, basada en criterios objetivos de calidad, solvencia, especialización, oportunidad, rentabilidad y



servicio; cumpliendo en todo momento con los lineamientos de control interno establecidos en la CSS.

7. COLABORACIÓN, ATENCIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

Se refiere a la disposición para ayudar a los demás miembros del personal de la CSS y conducirse en todo momento con respeto y corrección, en su trato con los usuarios internos y externos de la Institución.

Este principio implica brindar el apoyo, en aquellas tareas que por su naturaleza no sean estrictamente inherentes a su función, siempre que ello resulte necesario para superar dificultades.

- a) Mantenerse informado sobre las autoridades Ejecutivas y administrativas, relacionadas directamente con sus responsabilidades laborales, y respetar sus fueros.
- b. Observar y respetar las normas sociales y buenas costumbres que promueven una sana convivencia con las personas externas con las que se relacione por razón de trabajo interna y externamente.

8. USO ADECUADO DE LOS RECURSOS DE LA INSTITUCIÓN

Consiste en garantizar la protección, consumo y administración adecuada y prudente de los recursos organizacionales, bienes y propiedades intelectuales de la institución, sobretodo de los que se encuentren bajo responsabilidad de los directores, y servidores públicos por razones del cargo.

Este principio implica:

- a. Proteger y conservar los bienes de la Institución, utilizando los que le fueran asignados para el estricto cumplimiento de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.
- b. No utilizar bienes o recursos de la institución en provecho personal o de terceros.
- c. Avisar oportunamente cuando un bien de la institución bajo nuestra responsabilidad presente desperfectos, para proceder con rapidez a su apropiado mantenimiento.
- d. Dedicar el tiempo completo a las labores. Los horarios de trabajo son ocupados en un esfuerzo responsable para cumplir los deberes inherentes a la función, evitando el uso de dicho horario para actividades ajenas a la misma.



9. SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

Según los expertos ambientalistas, hablar de “medio ambiente” es redundante basta referirse a “el ambiente” Representa conservar, mantener y preservar un ambiente de trabajo saludable y seguro dentro de la Institución.

Este principio implica:

- a. Cumplir con sus metas y objetivos, actuando con seguridad, respetando y cumpliendo las normas y disposiciones de seguridad establecidas.
- b. Realizar las acciones necesarias, dentro de las respectivas atribuciones, para asegurar que en las correspondientes áreas de trabajo se respete el ambiente y el uso eficiente de la energía.
- c. Prevenir situaciones que pudiesen poner en peligro la salud de los miembros de personal de la CSS, visitantes y demás personas, o causar daños materiales como consecuencia de deficiencias en las instalaciones o equipos, debiéndose actuar con la celeridad del caso e informando a las instancias correspondientes para que adopten las acciones correctivas necesarias.

10. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Es comprometerse de manera responsable al mejoramiento y apoyo de la población con carencias y más necesitadas en aspectos económicos, salud, mediante la conjunción entre el crecimiento económico de la Institución y el apoyo al desarrollo sostenible del país.

Este principio implica:

- a. Cultivar y fomentar una actitud de responsabilidad con el ambiente y con el apoyo social en beneficio de las personas más necesitadas de nuestro país.
- b. Fomentar proyectos de promoción y ayuda dentro de la sede de la CSS.

V. PROHIBICIONES

1. COLUSIÓN (COMPLICIDAD)

Pacto tácito o implícito por medio del cual dos o más personas actúan por acción u omisión, con el fin de perjudicar a un tercero y obtener beneficios.



Se sanciona cualquier forma de colusión que perpetre un (a) funcionaria (o), empleada (o), de la CSS, con los proveedores y prestadores de servicios de ésta, o la permisibilidad consciente, de colusión entre proveedores respecto a la Institución.

2. DOLO

Es la decisión intencional de ejecutar un acto que se sabe contrario a la ley. Se refiere al incumplimiento de las obligaciones designadas institucionalmente.

Se actúa con dolo cuando la/el funcionaria (o), o empleada (o) de la CSS, sabiendo de antemano las consecuencias negativas o la naturaleza ilícita de una conducta determinada o de su omisión, las lleva a cabo confiando en que esas consecuencias no se conocen a tiempo para evitarlas, en la probabilidad de no ser sujeto de sanción y utilizando tácticas de ocultamiento y engaño.

3. NEPOTISMO

Representa toda acción fraudulenta dirigida a nombrar y promover el nombramiento dentro de la institución, a familiares, amigos o afines a nivel personal, con el fin exclusivo de favorecerles con el cargo y garantizar lealtades extra institucionales.

Los/las funcionarios (as) y empleados (as) de la CSS, están impedidos de contratar o promover la contratación de sus familiares o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o amigos, bajo cualquier modalidad de contratación o relación laboral. En el caso de los amigos, sólo cuando no reúnan las cualidades y aptitudes para el cargo.

Ningún miembro del personal de la CSS, puede externar sus opiniones sobre la situación nacional o los intereses de algún país en particular, aun cuando fuere el propio, avalándolas con el hecho de su cargo y funciones dentro de la institución, sin perjuicio de sus respectivos derechos ciudadanos y humanos.

5. REGALOS, BENEFICIOS Y OTROS

No se debe aceptar ninguna clase de regalo, servicio, hospitalidad o beneficio que pueda ser o sugiera un intento de influir en la imparcialidad o ponga en duda la integridad personal e institucional.

Toda situación de esta naturaleza es informada a los Superiores.

Todo miembro del personal de la Institución, cualquiera sea su nivel jerárquico, no puede, directa o indirectamente, para sí o para terceros, solicitar o aceptar dinero, especies,



dávivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones:

- a) Para causar atraso o dejar de ejecutar tareas relativas a sus funciones.
- b) Para hacer valer su influencia ante otro (a) funcionario (a), o empleado (a), a fin de que éste provoque retraso o deje de hacer tareas relativas a sus funciones.
- c) Cuando no se habrían ofrecido o dado si el/la funcionario (a), o empleado (a) no desempeñara ese cargo o función.
- d) Para proporcionar a terceros información que le signifique una ventaja o privilegio que pondría en riesgo el debido proceso que se lleve a cabo al interior de la institución.

Todo regalo o presente otorgado de manera oficial y formal, a cualquier miembro del personal de la CSS y de carácter no perecedero, pasa a formar parte del patrimonio de la CSS, si sobrepasa un valor equivalente igual o mayor al dos por ciento del salario mensual asignado a ese miembro del personal. En ese caso, el bien es registrado contablemente.

Quedan exceptuados los regalos que por su valor exigio, según las circunstancias, no pudieran razonablemente ser considerados como un medio tendiente a afectar la voluntad y el compromiso del funcionario, tales como suvenires protocolarios.

4. PROSELITISMO

Ningún funcionarios (as) de la CSS, podrán ser inducidos a participar o hacer proselitismo, propaganda, publicidad o apoyar, a un determinado grupo o facción política, religiosa o marca comercial, durante el desarrollo de su horario laboral, o en las instalaciones de la institución, actos o eventos oficiales. Asimismo se obligan a no comprometer a la CSS, en esas actividades, ni utilizar su vínculo laboral con esos fines.

5. REGALOS, BENEFICIOS Y OTROS

No se debe aceptar ninguna clase de regalo, servicio, hospitalidad o beneficio que pueda ser o sugiera un intento de influir en la imparcialidad o ponga en duda la integridad personal e institucional.

Toda situación de esta naturaleza es informada a los Superiores.

Todo miembro del personal de la Institución, cualquiera sea su nivel jerárquico, no puede, directa o indirectamente, para sí o para terceros, solicitar o aceptar dinero, especies,



dávivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones:

- a) Para causar atraso o dejar de ejecutar tareas relativas a sus funciones.
- b) Para hacer valer su influencia ante otro (a) funcionario, a fin de que éste provoque retraso o deje de hacer tareas relativas a sus funciones.
- c) Cuando no se habrían ofrecido o dado si el o los funcionarios(as), no desempeñara ese cargo o función.
- d) Para proporcionar a terceros información que le signifique una ventaja o privilegio que pondría en riesgo, el debido proceso que se lleve a cabo a lo interno de la institución.

Todo regalo o presente otorgado de manera oficial y formal, a cualquier funcionario público, será considerado como un acto contrario a la moral.

6. CONFLICTOS DE INTERÉS

Existe un conflicto de intereses cuando el empleado, directa o indirectamente (por ejemplo mediante un pariente o un amigo cercano), tiene un interés personal que puede interferir con sus decisiones al cumplir las tareas en la Institución.

Todos los conflictos de intereses se deben manifestar en forma completa y veraz. Cuando estos conflictos sean de una naturaleza tal que se considere pueden influir las decisiones, la Institución tomará medidas para reducir esa exposición.

Son conflictos de intereses, directos o indirectos, entre otros:

- Tener una participación económica en un negocio que sea proveedor de bienes y servicios o cliente de la Institución.
- Solicitar préstamos a los clientes o proveedores que en forma general no operan en el negocio de otorgar préstamos al público.
- Otorgar un préstamo personal a un proveedor o a un cliente.
- Tener una relación económica o personal con un empleado o un representante de un proveedor, distribuidor, cliente o la competencia de la Institución, con quien el empleado frecuentemente tiene contacto durante el desarrollo de los negocios de la Institución.
- Negociar directamente o a través del cónyuge, compañero permanente o de parientes, con un proveedor, distribuidor, cliente o competencia o ser empleado de uno de estos.
- Sostener una relación afectiva o estar casado con un empleado de la Institución que jerárquicamente depende, directa o indirectamente, del funcionario público.



- Tener directamente o a través del cónyuge, compañero permanente o de parientes, un negocio de venta de licor, gaseosas y bebidas.
- Prestar servicios profesionales a un tercero como empleado o consultor en áreas similares a aquellas en las que trabaja en la Institución.
- Efectuar trabajos para los clientes, proveedores, distribuidores o la competencia.
- Ingresar como empleados de la Institución cónyuge, compañero permanente o contratar a dichas personas en la misma área funcional (en caso de los Directores).
- Ingresar en cargos al interior de la misma área al cónyuge, compañero permanente o parientes en caso de tratarse de Directores.
- Trabajar en la misma área funcional dos empleados que sean cónyuges, compañeros permanentes o parientes.
- Aceptar en negocios personales descuentos exclusivos o preferenciales de un proveedor o cliente de la Institución, excepto cuando la Institución haya autorizado planes de compra.
- Emplear para su beneficio personal información de la Institución.
- Dedicar tiempo de trabajo y activos de la Institución a intereses personales o externos.

Se prohíbe explícitamente que miembros de la CSS, cometan extorsión a cambio de conocer beneficios de licitaciones, compras o renovación de contratos.

Prohibir explícitamente que representantes de empresas ofrezcan sobornos a miembros de la CSS, a cambio de beneficios en licitaciones, compra o renovación de contratos.

Estas prácticas acarean denuncias y querrelas penales ante el Ministerio Público, al igual se establecen sanciones administrativas de forma paralela a la denuncia.

VI. LINEAMIENTOS Y COMPROMISOS

Los Directivos, servidores públicos, proveedores asegurados y cualquier otro interactuante en la Caja de Seguro Social, nos comprometemos a seguir los siguientes lineamientos:

Para mantener un entorno de trabajo agradable con lugares de trabajo seguros

- Respetaremos y fomentaremos los derechos humanos
- Conciencia sobre salud y seguridad y medioambiente.
- Procuramos prevenir accidentes laborales
- Instamos a los trabajadores y empresarios para que adopten las políticas responsables de salud y seguridad.

Para una mejor integridad en la gestión:

- Protegeremos datos personales de personal y de los asegurados, trabajadores y empleadores dentro del marco de la Ley.
- Se establecerán los controles en el manejo de la información confidencial y de carácter reservada; así prevenir su uso indebido



- Emplearemos la cortesía en las interacciones con los compañeros y demás personas que acuden a las instalaciones
- Practicaremos la tolerancia y evitar cualquier tema de acoso
- Haremos uso responsable de las redes sociales,
- Estableciendo las autorizaciones particulares para realizar comunicaciones en nombre de la Caja de Seguro Social
- En el manejo privada actuaremos de manera profesional cuidando siempre la imagen institucional
- Nos abstenemos de ocultar dolosamente información relevante para una mejor gestión.
- Para actuar con honestidad y probidad en nuestras acciones
- Limitaremos la participaremos en actividades que pueden influir en la toma de decisiones objetivas
- Actuaremos con rectitud, honradez, sin actuaciones ventajosas o en provecho propio
- Procuraremos seleccionar a proveedores íntegros, quienes mantenga una buena reputación y comparten valores éticos de la Institución.
- Todas nuestras acciones están provistas de Integridad
- Nos sentimos orgulloso de la labor que hacemos y pertenecer a Seguridad Social
- Cuidamos nuestra imagen personal
- Seguimos las normas establecidas para el vestuario corporativo
- Nos abstenemos de vincularnos afectivamente con las personas con las que mantenemos relación de subordinación directa e indirecta, a fin de evitar que se afecte negativamente el desempeño laboral
- Reusamos los abusos de confianza, el soborno, tratos privilegiados.
- Procuramos minimizar el impacto en el medio ambiente
- Usaremos eficientemente del papel de trabajo.
- Adoptamos mejores practica en la gestión documental
- Hacemos buen uso de las herramientas tecnológicas
- Hacemos uso racional de la energía y el agua.

VII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASEGURADOS

Existen regulaciones que describen los derechos y regulaciones de asegurado, de manera sucinta resaltaremos como complemento de éstas algunos de ellas.

Los asegurados tienen derechos:

- A información sobre su estado de salud de forma clara, oportuna y veraz
- recibir atención integral incluye el tratamiento necesario
- a la confidencialidad del diagnóstico,



- A dar su consentimiento antes de cualquier intervención médica o rechazarla después de una adecuada explicación por los profesionales idóneos.
- A ser informado de los tratamientos, potencial, riesgo y beneficios, alternativas válidas, diagnóstico y progreso de la enfermedad.
- A ser atendido cuando este inconforme por la atención que se le ha brindado
- Los Pacientes tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas
- Tratar con respeto al personal que le brinda la prestación , otros enfermos y sus acompañantes
- Firmar el documento de Egreso Voluntario cuando no acepta los métodos de diagnóstico y/o tratamiento
- Cumplir con el tratamiento recomendado por los profesionales y técnicos de la salud
- Cuidarse y evitar riesgos innecesarios que pongan en peligro su estado de salud física y mental
- Usar de manera responsable las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de las áreas.

VIII. INCUMPLIMIENTOS, PROCEDIMIENTO DE CASOS Y SANCIONES

a) Todo el personal de la CSS puede reportar cualquier caso que pudiera constituir un incumplimiento de este Manual de Ética y Conducta al Departamento de Recursos Humanos en el entendido que su manejo es confidencial, objetivo y documentado, buscando siempre el estricto apego a nuestros valores y normas establecidas en la institución. Los reportes se pueden realizar de manera personal, telefónica o a través de cuentas de correo electrónico.

b) Todo el personal de la CSS tiene el compromiso de colaborar en las investigaciones. La información presentada con relación a los casos reportados, recibe una respuesta profesional y confidencial.

c) El Manual de Ética y Conducta establece normas a todo el personal de la CSS, de especial cumplimiento. En donde se norman las obligaciones, prohibiciones y derechos del personal, las cuales se complementan con las de la Política Interna de Personal y otros reglamentos de la institución.

d) En cada expediente laboral, se incluyen las investigaciones, conclusiones y sanciones a las personas que fueron sujetas a proceso de revisión con este Manual.

e) Las sanciones por faltas leves o irrelevantes, según las recomendaciones, pueden ser llamados de atención, resarcimiento del daño estimado, sanciones administrativas u otras medidas de sanción contempladas en la reglamentación interna.



f) El incumplimiento de las normas da lugar a sanciones disciplinarias, y sus correspondientes procedimientos están contenidas en el Manual de Recursos Humanos y las Ordenes Administrativas respectivas de la CSS.

VII. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA

Para garantizar la validez e idoneidad del Manual, es necesario que se realicen revisiones periódicas en las que se actualicen y tomen en cuenta los cambios que se presentan en la institución y en el entorno, a continuación se presentan algunas indicaciones para la revisión del Manual de ética y conducta:

A. Revisión y Actualización

Es conveniente que se revise el Manual de ética y conducta cuando se presente alguna modificación importante en las actividades descritas en el documento. La Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos y la Secretaria Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), serán los entes responsables de hacer revisiones de este manual para efectos de darle una actualización a los diversos cambios que presente la CSS.

El análisis del proceso se desarrolla con la colaboración y participación del personal clave involucrado en los diferentes procesos, quienes formulan las recomendaciones respectivas para someterlas a la aprobación del Director General y Directores de cada área de servicios de apoyo.

B. Control del Manual

El Manual debe ser divulgado y del conocimiento de todo el personal de la CSS, por lo que debe de estar en el sitio web de la Institución, www.css.gob.pa, en donde cualquier miembro del personal tenga acceso.





www.css.gob.pa

