

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO
SOCIAL**

**GERENCIA
ADMINISTRATIVA**



**Dirección Bienestar Laboral
Área Desarrollo de la Cultura Organizacional**



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL
BUEN TRATO
GA-DBL-PI-001**

**Versión 2.0
Febrero 2026**

Firmas de Aprobación

Elaborado	Unidad	Firma
Douglas Barboza Aguirre	CENDEISSS	 Firmado Digitalmente
Cinthy Patricia Estrada Piedra	Hospital Nacional de Niños	 Firmado Digitalmente
Luis Diego García Cascante	CAED	 Firmado Digitalmente
José Luis Rojas Henríquez	Presidencia Ejecutiva	 Firmado Digitalmente
Ailyn Carmona Corrales	Dirección Regional Huetar Norte Sucursales	 Firmado Digitalmente
Dannia González Castillo	Dirección Comunicación Organizacional	 Firmado Digitalmente
Marylene Quesada Quesada	Dirección Comunicación Organizacional	 Firmado Digitalmente
Marta Auxiliadora Vindas González	Gerencia Médica. Coordinación Nacional Psicología	 Firmado Digitalmente
Celenia Corrales Fallas	Gerencia Médica. Coordinación Nacional Trabajo Social	 Firmado Digitalmente
Marny Lorena Ramos Rivas	Gerencia Médica	 Firmado Digitalmente
Rebeca Hernández Vargas	Dirección Administración y Gestión de Personal	 Firmado Digitalmente
Laura Fernández Gutiérrez	Gerencia Pensiones	 Firmado Digitalmente
Jonathan Quirós Solórzano	Dirección Bienestar Laboral	 Firmado Digitalmente
Josué López Armstrong	Dirección Bienestar Laboral	 Firmado Digitalmente

Asesores	Unidad	Firma
Maria Elena Matamoros Jiménez	Dirección Planificación Institucional	 Firmado Digitalmente
Luis Diego Sandoval Salas	Dirección Planificación Institucional	 Firmado Digitalmente
Michael David Espinoza Salas	Dirección Institucional de Contraloría de Servicios de Salud	 Firmado Digitalmente

Revisado	Unidad	Firma
Luis Bolaños Guzmán	Dirección Bienestar Laboral	 Firmado Digitalmente
Gabriela Artavia Monge	Gerencia Administrativa	 Firmado Digitalmente

Aprobado	Sesión y artículo	Fecha de aprobación
Junta Directiva	Sesión N°9582, artículo 2°	12 de febrero de 2026

Contenido

1. Presentación.....	5
2. Marco Jurídico	5
3. Visión Institucional	6
4. Misión Institucional	6
5. Justificación de la Política.....	6
6. Definiciones o terminología.....	7
7. Propuesta valor.....	10
8. Objetivo de la política.....	10
9. Enunciado 1º	10
10. Enunciado 2º.....	10
11. Enunciado 3º.....	10
12. Enunciado 4º.....	11
13. Enunciado 5º.....	11
14. Enunciado 6º.....	11
15. Referencias bibliográficas	12

1. Presentación

El presente documento se realiza con el fin de actualizar la Política Integral del Buen Trato aprobada por la Junta Directiva en el 2013, en la sesión N° 8626, artículo 1, esta nueva versión reúne el esfuerzo y compromiso de diferentes unidades, con la convicción de contribuir en la transformación institucional, a una cultura de buen trato y servicio de excelencia.

Se ha enfatizado para la elaboración de este documento aspectos como la humanización, el enfoque principal son las personas, se busca la mejora continua y la medición de resultados, para asegurar la continuidad de las acciones. Además de tener presente la necesidad del análisis de las competencias blandas del personal, el acercamiento al usuario tanto interno y externo y la generación de impactos que puedan ser medibles.

Con ello, obtener la prestación de todos los servicios en la CCSS con buen trato y que reflejen humanismo, accesibilidad e inclusión de una manera empática y respetuosa.

2. Marco Jurídico

- Constitución Política de Costa Rica.
- Ley No. 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Caja Costarricense de Seguro Social. Reglamento interior de trabajo.
- Caja Costarricense de Seguro Social. Reglamento de Seguro de Salud.
- Caja Costarricense de Seguro Social. Código de Ética del Servidor del Seguro Social. Aprobado por Junta Directiva, en Sesión número 7308, artículo 15° de fecha 25 de febrero de 1999.
- Caja Costarricense de Seguro Social. Protocolo de Atención a la Persona Usuaría. 2013.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
- Caja Costarricense de Seguro Social. Una CCSS Renovada hacia el 2025. Políticas Institucionales 2007-2012 Planeamiento Estratégico Institucional y Programación de Inversiones. 2007. Aprobada en el artículo 1° de la sesión N° 8150.
- Caja Costarricense de Seguro Social. Política Institucional de Gestión de las Personas. Aprobada por la Junta Directiva en el Artículo 16° de la Sesión Número 8886 del 02 de febrero del 2017.
- Acuerdo de Junta Directiva, artículo 36°, sesión 8607, Análisis de situación de la promoción de los valores institucionales, julio 2008.
- Acuerdo de Junta Directiva, artículo 5° de la sesión N° 9224, celebrada el 18 de noviembre del año 2021. Solicitud a la DCO, DICSS y EDUS, que se presente a la Junta Directiva una propuesta integrada para la atención del tema de Buen Trato.
- Acuerdo de Junta Directiva, artículo 7° de la sesión N° 9227, celebrada el 02 de diciembre del año 2021. Solicitud a la DCO, DICSS y EDUS, que se presenten ampliación de la propuesta integrada para la atención del tema de Buen Trato y solicitar apoyo a la Gerencia General, para conformar equipo de trabajo.
- Acuerdo de Junta Directiva, artículo 2° de la sesión N° 9259, celebrada el 16 de mayo del año 2022. Aprobación de la “Propuesta Integral de Buen Trato” expuesta mediante 7 ejes estratégicos, coordinada por la Gerencia Administrativa.

3. Visión Institucional

Seremos una institución avanzada tecnológicamente, innovadora, resiliente, transparente, responsable con el ambiente, con una alta capacidad de resolución y de gestión del riesgo, que contribuye al bienestar de las personas a través de servicios de salud y pensiones oportunos, de calidad y sostenibles financiera y actuarialmente, con un recurso humano calificado y comprometido con la atención de las necesidades de las personas.

4. Misión Institucional

Proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo, la familia y la comunidad y otorgar la protección económica, social y de pensiones, conforme la legislación vigente, a la población, mediante:

- El respeto a las personas y a los principios filosóficos de la seguridad social: universalidad, solidaridad, unidad, igualdad, obligatoriedad y equidad.
- La gestión innovadora, con apertura al cambio, para lograr mayor eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.
- El fomento de los principios éticos, la mística, el compromiso y la excelencia en el desempeño del personal de la institución.
- El aseguramiento de la sostenibilidad financiera, mediante un sistema efectivo de recaudación.
- La orientación de los servicios a la satisfacción de las personas usuarias.
- La promoción de la investigación y de la innovación en el desarrollo de la salud, seguridad social, las pensiones y de la gestión.
- La capacitación continua y la motivación de los funcionarios.

5. Justificación de la Política

El buen trato es una cualidad en el comportamiento de un individuo, ayuda para la buena convivencia entre las personas, que para los seres humanos es imprescindible rodearse de ambientes serenos, pacíficos, tranquilos; dado que estimula, provoca felicidad, bienestar, acercándose a la plenitud humana.

Como parte de la Cultura, el trato, la actitud y/o la forma en como interactúan en el ambiente de trabajo el personal contratado se refleja en la prestación del servicio, por ello, los componentes del talento humano deben monitorear constantemente, para dirigirlos y orientarlos a la necesidad institucional.

Por lo que, la temática del buen trato para la Institución es relevante para mantener y preservar las buenas relaciones, tanto con las personas a lo interno como a lo externo.

Como antecedente de esta Política, la Junta Directiva en el artículo 1°, sesión N° 8626, del 07 de marzo 2013, aprueba la primera versión de la Política Integral de Buen Trato, en la

cual se establecía una serie de lineamientos y acciones estratégicas en busca de la calidad en los servicios de la Caja, para los usuarios internos y externos, fomentando además las buenas relaciones interpersonales. Para alcanzar ese objetivo, se elaboraron componentes a ejecutarse en un plan de acción, en el que involucraba el accionar de diferentes unidades. Los componentes de la política eran los siguientes:

- Diagnóstico de la percepción del usuario.
- Regulación y lineamientos para fomentar, fortalecer el comportamiento y las conductas positivas en el funcionario de la Caja.
- Reforzamiento de la Cultura Organizacional.
- Divulgación de la gestión estratégica, rendición de cuentas y productividad.
- Capacitación y formación en el buen trato a los usuarios.
- Fortalecimiento de la imagen institucional dirigida a los usuarios internos y externos.
- Reconocimiento por proyección y buen trato.

Transcurridos más de diez años de la aprobación de dicha política, se hace necesaria la revisión y el ajuste conforme a las tendencias actuales, conscientes de la transformación institucional ante los requerimientos del entorno tanto nacional como mundial.

En una Institución tan robusta como la Caja Costarricense de Seguro Social, el buen trato en los servicios debe visualizarse de manera integral, tanto lo que se requiere a lo externo como en lo interno y tomando en cuenta los ejes vinculantes de la administración.

Es por ello, que el enfoque de esta nueva versión de política contempla el autoanálisis dirigido hacia las personas trabajadoras, concentrándose en buscar soluciones reales, en donde se puede originar el buen trato, y la respuesta desde el interior, con las personas trabajadoras.

La actualización de la política es vital, para retomar y/o refrescar en la Institución aspectos interno y el reflejo que se percibe a lo externo, en la opinión pública sobre el trato en la prestación del servicio.

6. Definiciones o terminología

- **Accesibilidad:** Posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo.
- **Actitud:** Predisposición a responder de manera positiva o negativa a determinadas personas, objetos o situaciones. Constituye la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación del individuo con los demás.
- **Adaptación al Entorno:** Estrategia utilizada por la organización para ceñirse a las demandas y las presiones del entorno.
- **Calidad:** La satisfacción de las exigencias del usuario. Adecuación del producto o servicio a su finalidad o uso. Cumplimiento de las exigencias.

- **Competencias:** Las competencias son capacidades susceptibles de ser medidas y que son necesarias para desempeñar un trabajo de manera eficaz, de modo que se logren las metas y objetivos deseados (valor público) por la organización.
- **Diagnóstico:** Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.
- **Eficacia:** Prestación de los servicios de acuerdo con los objetivos y las metas establecidas, en el período definido y con calidad.
- **Eficiencia:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados
- **Enfoque en las Personas.** Enfoque teórico que considera que la administración es una ciencia aplicada a las personas y a sus actividades dentro de las organizaciones. Tal es el caso de las teorías de las relaciones humanas y la teoría del comportamiento.
- **Estrategia:** En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.
- **Evaluar:** Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.
- **Habilidades Humanas.** Capacidades y discernimiento para trabajar con personas, comunicar, comprender sus actitudes y motivaciones y aplicar un liderazgo eficaz. Facilidad para las relaciones interpersonales y grupales.
- **Humanización:** Trato digno, con buen trato, la cortesía, amabilidad, consideración y respeto.
- **Innovación:** se entenderá la innovación en la CCSS como la generación de valor público en busca de beneficiar, impactar y mejorar la experiencia de los usuarios en respuesta a sus necesidades, mediante la creación de productos, servicios y procesos nuevos o reformados. Así también se concebirá como la reproducción de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas aplicables al desarrollo organizacional, al incremento de la productividad y a la calidad de los servicios. Un elemento esencial es que la ciudadanía pueda disfrutar de sus resultados.

- **Investigación:** es una actividad incesante, en la cual los resultados obtenidos en la experimentación y en el desarrollo teórico son utilizados, después, como nuevos puntos de partida para seguir avanzando.
- **Mejora continua:** Filosofía que favorece el trabajo en equipos y la participación de las personas en la resolución de problemas de la organización, sobre todo los relacionados con el proceso productivo. El objetivo es el perfeccionamiento continuo y sistemático de la organización y de las personas involucradas a fin de satisfacer al usuario.
- **Necesidades Humanas.** Conjunto de motivaciones fisiológicas, psicológicas, sociales y de realización personal que condicionan el comportamiento de las personas. Son fuerzas conscientes o inconscientes que llevan a una persona a un comportamiento determinado a fin de buscar satisfacción.
- **Oportuno:** Ejecución de las acciones en el lugar y en el momento conveniente, según las necesidades.
- **Percepción.** Proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de dar significado a su entorno.
- **Permeabilidad.** Característica de las fronteras del sistema que permite un mayor intercambio con el entorno.
- **Política:** Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados. Es un marco general de actuación.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Promoción:** conjunto de actividades cuyo objetivo es dar a conocer algo o incrementar su adopción.
- **Resiliencia:** Capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas.
- **Satisfacción.** Cumplimiento de las necesidades humanas.
- **Satisfacción de la persona usuaria:** Percepción de la persona usuaria sobre el grado en que se han cumplido las expectativas.
- **Valor público:** se refiere al valor esencial creado por el Estado a través de la calidad de los servicios, las regulaciones y otras acciones, con el fin de garantizar los derechos de la ciudadanía, generando resultados y confianza.

7. Propuesta valor

La Caja Costarricense de Seguro Social promoverá el buen trato (humanizado, accesible, inclusivo, eficiente y eficaz) en la prestación de servicios de salud, financieros, administrativos y de pensiones, en el marco de las mejores prácticas en la atención, en procura de la satisfacción y el resguardo de los derechos de las personas usuarias.

Para lo cual, la Institución fomentará una cultura de buen trato en la atención, orientada a la población usuaria interna y externa e implementará un proceso de mejora continua que permita ofrecer servicios adaptados a las necesidades de la persona, la familia y la comunidad, propiciando la satisfacción del interés público.

Nota:

El buen trato en la prestación del servicio requiere que la persona trabajadora aplique los valores institucionales compartidos (empatía, respeto, responsabilidad, compromiso y honestidad), para ofrecer la atención con calidad, calidez, resiliencia, simplificación, con el fin de garantizar la satisfacción de la persona usuaria.

8. Objetivo de la política

Fortalecer la cultura de buen trato en la atención, centrando la prestación de servicios a la población usuaria interna y externa para contribuir a la satisfacción del interés público.

9. Enunciado 1º

La CCSS, continuará promoviendo servicios humanizados, accesibles e inclusivos, en materia de salud, financieros, administrativos y de pensiones para que sean ejecutados en un ambiente de buen trato a las personas usuarias (externas e internas).

10. Enunciado 2º

La CCSS, buscará que las acciones de promoción del buen trato sean consistentes, permanentes y empáticas a las necesidades de las personas usuarias, de manera que permitan aumentar la humanización en la atención por parte de las personas funcionarias institucionales.

11. Enunciado 3º

La CCSS, fortalecerá la cultura del buen trato, mediante actividades de sensibilización, de información y formación en habilidades blandas, que busquen el cambio de actitud de las personas que brindan servicios en la Institución.

12. Enunciado 4º

La CCSS, procurará la satisfacción y el resguardo de los derechos de las personas usuarias internas y externas, así como el cumplimiento de las obligaciones adquiridas; con la implementación de acciones de control, evaluación y socialización conforme los recursos institucionales disponibles.

13. Enunciado 5º

La CCSS, trabajará mediante el proceso de mejora continua, para ofrecer los servicios con calidad, calidez, resiliencia, respeto, consideración y amabilidad, sin distinción alguna y con adaptabilidad, según las necesidades identificadas por parte de la población usuaria de los servicios y por la Institución.

14. Enunciado 6º

La CCSS, establecerá los mecanismos para la administración, seguimiento y evaluación de la “Política Institucional Buen Trato”, que permita la mejora continua, el aprendizaje y la rendición de cuentas.

15. Referencias bibliográficas

CCSS. (2013). Política Integral de Buen Trato. San José, Costa Rica: CCSS.

CCSS. (2022). GG-GIT-CENDEISSSEDUS- PO-001. Política de Investigación e Innovación Tecnológica. San José, Costa Rica: CCSS.

Hernández Orozco, Carlos. Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. EUNED, Costa Rica, 1998.

Chiavenato, Idalberto. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición. McGraw-Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2009.

Henderson Grotberg, Edith. La resiliencia en el mundo de hoy. GEDISA. 1998.

Control de documentos

Código	Nombre del documento	Responsable	Soporte de Archivo	Acceso autorizado
GA-DBL-PI-001	Política Institucional del Buen Trato	Gerencia Administrativa	Digital	-

Control de cambios en el documento

Referencia	Fecha	Descripción del cambio
Política Integral Buen Trato 2013	12 de febrero 2026	Actualización Política Institucional del Buen Trato