



# CÓDIGO DE ÉTICA

CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE MAIPÚ

Versión 03  
Marzo 2017



## Contenido

<b>MENSAJE DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE MAIPÚ .....</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA .....</b>	<b>5</b>
<b>DEFINICIONES ESTRATÉGICAS: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES QUE DEBEN GUÍAN EL ACTUAR DEL CRS MAIPÚ.....</b>	<b>7</b>
La Misión .....	7
del Centro de Referencia de Salud de Maipú es: .....	7
La Visión .....	7
del Centro de Referencia de Salud de Maipú es: .....	7
Los Valores .....	7
del Centro de Referencia de Salud de Maipú son:.....	7
<b>CONDUCTAS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>9</b>
Relación entre los funcionarios y funcionarias del CRS Maipú .....	9
Relación con los usuarios del CRS Maipú.....	11
Conflicto de Intereses .....	13
Relación con actores externos .....	15
Manejo de Información.....	18
Uso de Recursos .....	20
Responsabilidad Social y Participación Ciudadana .....	22
Seguridad y Salud Laboral .....	23
<b>MECANISMOS PARA CONSULTAS O DENUNCIAS Y EL COMITÉ DE ÉTICA .....</b>	<b>25</b>
Cómo proceder con una consulta .....	25
Cómo proceder con una denuncia .....	25
El Comité de Ética.....	28
<b>SANCIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>30</b>

## MENSAJE DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE MAIPÚ

La Dirección del Centro de Referencia de Salud de Maipú presenta en este documento su Código de Ética Institucional, primera versión de este texto, que busca impulsar un proceso de cambio en la cultura organizacional de la institución, en un trabajo conjunto con sus funcionarios y funcionarias.

Esta primera versión del Código de Ética Institucional es resultado de un trabajo derivado de las propuestas entregadas a la Presidenta de la República por el Consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción, lo que derivó en la Agenda de Probidad y Transparencia en los Negocios y en la Política. Una de las 14 medidas administrativas ahí establecidas señaló la obligación de redactar un Código de Ética para todos los servicios públicos.

El proceso de impulsar un Código de Ética no es sencillo, y requiere de la colaboración de todos sus funcionarios y funcionarias. Es también un desafío, para impulsar nuevas formas de actuar y fortalecer la función pública, no solo con el fin de dar un servicio de calidad a nuestros usuarios, sino que construir entre todos una cultura centrada en valores éticos en los que la probidad guie la conducta diaria de los trabajadores y trabajadoras, y directivos del CRS de Maipú.

El presente texto no es una norma jurídica, es decir no se puede imponer coercitivamente, pero sus normas son concordantes y armónicas con el marco legal vigente que nos rige y se somete a éste, como son por ejemplo el Estatuto Administrativo, la Ley de Nuevo Trato Laboral, la Ley de Transparencia, entre otras normas existentes.

Espero que este Código de Ética Institucional colabore en impulsar la construcción conjunta de una mejor Cultura Organizacional, sirva de apoyo en el actuar diario de todas las funcionarias y funcionarios que ejercemos funciones en el Centro de Referencia de Salud de Maipú, y sea un apoyo para la inducción de los nuevos integrantes que se sumen a esta organización.

Los invito a leer este documento, y a tener una conducta constructiva y de mejora continua con este Código; muchas gracias.

Mauricio Vergara Cohn  
Director (T. y P.)



## PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética del Centro de Referencia de Salud de Maipú busca exponer de forma simplificada los lineamientos que guíen nuestra conducta, tanto entre nosotros los trabajadores y trabajadoras, con nuestros usuarios y en general con todas las personas e instituciones con quienes nos relacionamos. Este Código expresa lo que somos, nuestros elementos estratégicos básicos, cómo nos comportamos y los valores que consideramos fundamentales para nuestro desarrollo diario.

El Código de Ética del Centro de Referencia de Salud de Maipú es resultado de un trabajo participativo de las funcionarias y funcionarios del establecimiento, conformándose como un espacio de permanente referencia para el actuar de quienes trabajan en la institución.

El presente Código busca establecer un marco de referencia respecto al actuar esperado de los funcionarios y funcionarias del Centro de Referencia de Salud de Maipú, buscando servir de guía para nuestras conductas para así dar fundamento al buen ejercicio de nuestras funciones. Busca impulsar que cada uno de nosotros actuemos de forma ética y proba, procurando siempre hacer lo correcto.

Este Código de Ética se aplica a todas las funcionarias y funcionarios del Centro de Referencia de Salud de Maipú, no realizando diferenciación de función, estamento, cargo, género, edad, condición contractual (honorario, planta o contrata), y sin discriminación de ningún tipo.

En este mismo marco, el Centro de Referencia de Salud de Maipú invita a todas las empresas externas con las que se relaciona, proveedores y prestadores de servicios externos, a considerar este Código de Ética en su actuar, especialmente en el espacio de trabajo del CRS Maipú, tanto con sus funcionarios y funcionarias como con sus usuarios. Será responsabilidad de cada coordinador administrativo o equivalente, designados en los respectivos contratos administrativos que nos vinculen a dichas instituciones, poner en su conocimiento e impulsar el cumplimiento de este Código de Ética.

Se espera en general que:

- Cada uno de los funcionarios y funcionarias del CRS Maipú comprenda y aplique en su conducta diaria las recomendaciones de este Código de Ética; junto a lo anterior, también las disposiciones legales vigentes y la reglamentación interna del establecimiento, considerando siempre el buen criterio, favoreciendo evitar conductas reñidas con la falta de ética.

- Cada funcionaria y funcionario evalúe sus diferentes conductas en el marco del cumplimiento de la legalidad vigente y su alineamiento con el presente Código de Ética; en caso de que una conducta, potencial o efectiva, se encuentre reñida con estos lineamientos, se espera que la funcionaria y funcionario se abstenga de su realización y consulte con compañeros y jefatura el mejor modo de actuar al respecto.

Este Código de Ética es un documento oficial y formal, siendo reflejo de una orden de servicio del superior jerárquico del Centro de Referencia de Salud de Maipú.

Si bien el presente Código expone una serie de situaciones que sirven de guía para el actuar del funcionario o funcionaria, no pretende convertirse en un listado exhaustivo de conductas éticas y no éticas, quedando siempre el espacio de trabajo de los funcionarios y funcionarias, las respectivas jefaturas, y la orgánica que para el cumplimiento de esta materia defina la Dirección del CRS Maipú.

Es importante recalcar que contar con un Código de Ética busca modelar la cultura organizacional, proceso que siempre toma más tiempo que el deseado; aun lo anterior, la idea es impulsar y asegurar una conducta honesta y proba de los funcionarios y funcionarias, que privilegie siempre el interés general sobre el particular favoreciendo la creación de un ambiente propicio para el cumplimiento de este valor.

## DEFINICIONES ESTRATÉGICAS: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES QUE DEBEN GUÍAN EL ACTUAR DEL CRS MAIPÚ

### La Misión

del Centro de Referencia de Salud de Maipú es:

Somos el Centro Referencia de Salud de Maipú innovador, flexible y facilitador, perteneciente a la Red del SSMC, que entrega atenciones de salud integrales, con calidad, calidez y cercanía, con un equipo multidisciplinario, comprometido y calificado, orientado a la comunidad.

### La Visión

del Centro de Referencia de Salud de Maipú es:

Ser reconocidos por la ciudadanía como un Centro de salud de excelencia, que potencia el trabajo de Redes Integradas de Servicios de Salud, en forma participativa y con enfoque de derechos, en el marco de los procesos de sustentabilidad e innovación que exige el entorno complejo, con un equipo altamente comprometido, especializado y orientado al bienestar de sus integrantes y comunidad.

### Los Valores

del Centro de Referencia de Salud de Maipú son:

#### Compromiso

Implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y funcionarias, de tal manera que éstos se sientan identificados y parte importante de la institución, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Asimismo, la institución reconoce la labor realizada por los funcionarios y funcionarias y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.

### **Respeto**

La realización de las labores funcionarias las realizamos en el marco de la cordialidad, igualdad, y tolerancia, entre compañeros de trabajo y en nuestra relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidad de las personas.

### **Compañerismo**

Implica lograr relaciones humanas entre los trabajadores y trabajadoras de la organización, que sean solidarias, amistosas y con un fuerte carácter de colaboración, generando una mejor integración entre las personas, logrando un ambiente de trabajo armónico, fortaleciendo la confianza en la institución, impulsando un modo colaborativo de trabajo en un ambiente alegre y de respeto.

### **Eficiencia**

Implica que el servidor público realiza su trabajo enfocándose hacia los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñando sus actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para su cargo.

La eficiencia se funda en el reconocimiento de que los recursos utilizados en el desempeño de las funciones son públicos y, por lo tanto, deben optimizarse y maximizarse sus beneficios

### **Excelencia**

La función pública se desarrolla de manera eficiente y eficaz, colaborativa, profesional y responsablemente. Se resguarda con rigor la calidad técnica de los servicios entregados, manteniendo altos estándares de calidad en el trabajo

### **Profesionalismo.**

El desarrollo de las actividades diarias de las trabajadoras y trabajadores de la institución debe contar con rasgos distintivos de compromiso y entrega con la función, calidad y rigurosidad de las tareas realizadas, respeto en el trato con las diferentes personas, seriedad respecto a las materias tratadas en el ámbito laboral, y buen uso del lenguaje, velando así por ambientes de trabajo apropiados para todos.

## CONDUCTAS INSTITUCIONALES

### Relación entre los funcionarios y funcionarias del CRS Maipú

Propiciamos un ambiente laboral que cuente con las condiciones adecuadas de respeto y buen trato entre los funcionarios y funcionarias, permitiendo el trabajo en forma eficiente y efectiva.

#### Conductas generales

- a) Tratamos a todas las personas que trabajan en el CRS Maipú con respeto y dignidad, ya se trate de compañeros de trabajo o personas que prestan servicios externos, pacientes y familiares y en general a cualquier persona que se relacione con nosotros.
- b) Procuramos estar en condiciones óptimas para desarrollar nuestras labores, y en ningún caso encontrarnos bajo la influencia del alcohol o las drogas.
- c) Rechazamos en el CRS Maipú la discriminación, tendiendo a una cultura de la inclusión; fomentamos ambientes de trabajo de respeto, con trato igualitario para todos, sin diferenciaciones ni prejuicios personales a causa del físico, edad, género, creencia religiosa, raza, orientación sexual, tendencia política, entre otras.
- d) Rechazamos como comunidad organizacional cualquier conducta asociada al acoso laboral, entendida como cualquier agresión u hostigamiento reiterado que tenga como resultado para la afectada o afectado el menoscabo, humillación o maltrato, o bien ponga en riesgo o afecte negativamente su condición laboral o sus oportunidades laborales en el CRS Maipú.
- e) Rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, el que entendemos como cualquier tipo de requerimiento de índole sexual sin consentimiento por quien lo recibe, y que perjudique o amenace su situación personal, de empleo o las oportunidades laborales dentro del CRS Maipú.
- f) Buscamos ser empáticos ante solicitudes de otras áreas de la organización, tratando de interpretar sus necesidades y ayudando a buscar la forma más adecuada para dar respuesta a sus requerimientos.
- g) Valoramos el trabajo en equipo, y colaboramos para que su desarrollo sea positivo, tanto dentro de cada equipo como en la relación con otras áreas de la institución, respetando a su vez las prioridades de trabajo de las otras áreas de la Institución.
- h) Conocemos y cumplimos las normas e instrucciones existentes al interior de la institución.
- i) Rechazamos cualquier tipo de tráfico de influencias, es decir, cuando una funcionaria o funcionario hace uso de la influencia de su cargo o función para obtener un beneficio no debido o recibir un tratamiento preferencial, ya que corresponde a un delito funcionario.
- j) Buscamos que la institución se desarrolle positivamente, por lo que proponemos ideas o mejoras ante diferentes situaciones, y a su vez compartimos nuestros conocimientos y experiencias con los diferentes funcionarios y funcionarias.
- k) Si bien no son funcionarios o funcionarias, aquellas personas que se desempeñan en el CRS Maipú – por contratos existentes con empresas externas – son también nuestra cara visible y comparten el día de trabajo con nosotros; por lo tanto, les entregamos un trato

acorde al establecido aquí, para que se sientan parte de esta cultura organizacional, compartan su desarrollo y adopten nuestro código de conducta.



#### En la práctica

(a)

*En el ejercicio de mis funciones diarias, me entero que otro equipo de trabajo lleva adelante un proyecto específico de mejora de información para los usuarios. Si bien no soy parte de ese equipo, me acerco a una de las personas de éste – con quien tengo relativa confianza – y le hago presente mis recomendaciones, ya que me ha tocado conversar con diferentes usuarios en este tiempo, escuchando sus propias problemáticas.*

*Las ideas expuestas son recogidas por el integrante del equipo de trabajo y expuestas a éste, reconociendo que dichas recomendaciones fueron realizadas por otro funcionario, agradeciéndole y reconociéndole a través de su jefatura la disposición positiva para el mejor desarrollo organizacional.*

(b)

*Las trabajadoras y trabajadores del CRS Maipú mantenemos un trato adecuado hacia nuestros colegas, evitando expresiones o manifestaciones que puedan ser mal interpretadas, consideradas como acoso sexual. En este sentido, procuramos mantener un trato formal en toda actividad y en toda ocasión en el ámbito de nuestras labores organizacionales, evitando bromas y actitudes que puedan dar motivo a una lectura ofensiva o puedan ser considerados como insinuaciones relativas a acoso sexual por los otros funcionarios o funcionarias.*

## Relación con los usuarios del CRS Maipú

Los usuarios del CRS Maipú, beneficiarios del seguro público FONASA, son quienes ingresan a la institución derivados preferencialmente desde la red del Servicio de Salud Metropolitano Central para atención clínica en el establecimiento, donde se vela por la satisfacción del usuario, según los recursos disponibles para esos efectos.

### Conductas generales

- a) Al interactuar con los usuarios, ya sea de forma presencial (por ejemplo, en atención en box o mesón), telefónica (call center) o virtual (solicitudes de informaciones), lo hacemos siempre dando un trato respetuoso y cordial.
- b) Al encontrarnos ante requerimientos o solicitudes de nuestros usuarios, sea directamente o a través de otra funcionaria o funcionario, buscamos mantener siempre una actitud de servicio y preocupación por el usuario, buscando ponernos en su lugar para resolver de mejor forma su necesidad.
- c) Reconocemos que la red pública de salud atiende a un número importante de la población y que las necesidades habitualmente superan la propia capacidad del sistema; en dicho marco, buscamos ser empáticos con los requerimientos de los usuarios, entregando una respuesta oportuna, siempre respetando el marco legal vigente, y la espera de otros usuarios.
- d) Velamos por la apropiada información al usuario, comenzando por la señalética permanente y el uso regular de nuestra credencial Institucional. Esto, para facilitar al usuario su contacto con nosotros ante cualquier inquietud.
- e) No debemos recibir regalos ni otros beneficios por parte de los usuarios. En caso que esto suceda, le explicamos a nuestros usuarios amablemente que no lo podemos recibir.



### En la práctica

(a)

*Cuando voy en tránsito a una reunión, un usuario se me acerca y me expresa su molestia por la demora en la entrega de la información que había solicitado hace unos días respecto a posible fecha de atención por interconsulta desde un centro de atención primaria. Ante esta situación escucho atentamente a la usuaria, prestando atención a su inquietud y respondiéndole de forma respetuosa, y busco darle la mejor orientación, consultando con los colaboradores del área de OIRS y Gestión de Usuarios.*

(b)

*Al caminar por el acceso principal de la institución, veo a una persona mayor de edad mirando algo desorientada hacia diferentes partes del edificio como buscando algo; me acerco a consultarle si le puedo ayudar en algo, diciéndole que soy de la organización; la persona me reconoce como trabajador del CRS Maipú ya que ando con la credencial institucional. Me señala que está citada a atención con el especialista a una determinada hora, pero no sabe por dónde se ingresa. Le indico la señalética a seguir y además la acompaño hasta el sector de ascensores para que pueda subir sin inconveniente.*

## Conflicto de Intereses

Los funcionarios y funcionarias del CRS Maipú deben velar para que prevalezca el interés público por sobre cualquier situación que pudiere representar un beneficio personal, real o potencial, para sí mismos o para terceros; así como evitar cualquier duda razonable sobre la integridad, transparencia y responsabilidad con la que se está actuando.

### Conductas generales

- a) Actuamos teniendo siempre en función de las responsabilidades, facultades y deberes que tenemos con la Institución, y nunca para el beneficio personal o el de terceros.
- b) Al enfrentar un potencial conflicto de interés, lo comparto con mi jefatura directa de acuerdo a la norma vigente.
- c) Impulsamos una cultura de servicio público, respetando las leyes y normas.
- d) Al tomar conocimiento de un eventual conflicto de interés de algún funcionario o funcionaria, converso con él para instarle a que lo converse con su jefatura directa.
- e) Las decisiones laborales deben basarse en aspectos relacionados con la materia específica, tales como el mérito propio, las evaluaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia, no debiendo afectar las relaciones personales entre funcionarios y/o funcionarias las decisiones laborales.
- f) Al tomar decisiones no buscamos el beneficio propio, y sí el de nuestros usuarios y la comunidad, cumpliendo nuestra misión institucional.



### En la práctica

(a)

*Como parte de mis conocimientos técnicos, he sido designado por mi jefatura como integrante de una Comisión Evaluadora para una Licitación Pública del CRS Maipú. Durante el proceso tomo conocimiento que una de las empresas proveedoras postulantes es de propiedad de un amigo de la infancia, a quien me une una relación de amistad. Inicialmente omito esta información.*

*Luego de pasado un día, vuelvo a analizar la situación, y opto por exponer esta situación a mi jefatura directa, para que ella decida si esta situación puede afectar o no mi imparcialidad en la evaluación, o bien afectar la imagen de la institución si se objetase el proceso. Así, evito cuestionamientos posteriores y posibles conflictos de interés.*

(b)

*Como trabajadora del CRS Maipú se me solicita colaborar en la elaboración de condiciones para la adjudicación de un proveedor del área de Recursos Humanos; dentro de las exigencias, propongo asignar un mayor puntaje a quien ofrezca un curso de perfeccionamiento en una materia de interés personal. El curso señalado no había sido contemplado originalmente en las exigencias del proceso.*

*Unos días antes de la publicación de las bases solicito una reunión con el comité correspondiente para pedir la eliminación de dicha exigencia, ya que estoy condicionando la selección de un proveedor a la obtención de un beneficio personal sobre los objetivos institucionales.*

## Relación con actores externos

El CRS Maipú mantiene relación con diferentes actores externos a la organización, encontrándose entre ellos otros organismos públicos (por ejemplo, servicios de salud, municipalidades, hospitales) y los diferentes proveedores de la institución (servicios externalizados, insumos, medicamentos), entre otros.

Para el desarrollo de una adecuada relación con estos actores, establecemos como marco general un trato transparente y objetivo, definiendo los siguientes lineamientos:

### Conductas generales

- a) Todas las trabajadoras y trabajadores del CRS Maipú rechazamos el soborno o cohecho; más conocido como 'coima', ésta es cometida por quien ofrece, y por quien solicita o acepta, en su condición de funcionaria o funcionario público, dinero a cambio de realizar u omitir un acto que forma parte de sus funciones; también se considera cohecho si no se realiza la conducta por la cual se recibió dinero.
- b) Cumplimos con la Transparencia en la entrega de la información, conforme al marco legal vigente; por lo anterior, facilitamos el acceso a la información por parte de cualquier solicitante que la requiera, manteniendo actualizados todos los sitios de información que corresponda y velando por el buen funcionamiento de los canales formales de consulta, sin cuestionar razón u objetivo de la solicitud, dando respuesta dentro de los plazos establecidos en la norma.
- c) Mantenemos relaciones igualitarias y transparentes con los proveedores; los procesos de licitación del CRS Maipú son convocados a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), sin discriminación arbitraria, con transparencia imparcialidad en la contratación. Complementariamente, las funcionarias y funcionarios integrantes de las comisiones evaluadoras no se reúnen con los proveedores interesados durante el proceso de licitación, salvo a través de los canales establecidos para ello; además estos integrantes emiten declaraciones juradas donde expresan la ausencia de conflictos de interés que puedan afectar la igualdad en el proceso de licitación.
- d) No aceptamos regalos o privilegios de ningún tipo, ya que podría instalar dudas respecto a nuestro actuar. Lo anterior, en el marco de la ley vigente.



## En la práctica

(a)

*Dentro de las funciones que tengo asignadas se encuentra el control de un servicio que la institución ha externalizado. En mi proceso de control mensual de los servicios y habiendo detectado un par de aspectos deficitarios que podrían derivar en una multa, la representante de la empresa – quien se encontraba ahí presente – me señala que cuenta con una reserva para un fin de semana para dos personas, atendida la buena relación que hemos establecido, complementando que podría recibirla para descansar con mi pareja en dicho lugar. Junto a eso me insinúa que podría recibir esta reserva y con ello omitir las faltas detectadas, ya que fueron sin intención y que verán cómo mejorarlas.*

*Detengo mi proceso de control para rechazar la oferta de la reserva, clarificándole a la persona que aceptarla es una conducta reñida con el marco normativo y mis obligaciones como funcionario público, y que las observaciones derivadas de mi proceso de control deben ser constatadas para evaluar si corresponde cursar o no la multa.*

(b)

*Luego de una reunión, vuelvo a mi oficina y me encuentro con una caja con mi nombre fuera; consulto a un compañero de oficina sobre el objeto y me señala que lo dejó un proveedor. Al abrirlo veo que es una botella de vino con una tarjeta de felicidades por año nuevo. La conducta institucional es no aceptar este tipo de regalos, ya que puede afectar la imagen de mi actuar respecto a dicho proveedor.*

*Tomo contacto con la secretaria para solicitarle tome contacto con el proveedor y realice el retiro del regalo. Además, el día que viene el proveedor a retirar el regalo, le señalo que es parte de las políticas institucionales no aceptar regalos de los proveedores. Complementariamente solicito al área de*

*compras reforzar la comunicación de este lineamiento organizacional con los proveedores vigentes y nuevos con los que se suscriba contrato.*

## Manejo de Información

Dentro del quehacer del CRS Maipú se generan y manejan datos, informes o documentos, cuya información debe ser manejada con estricto apego a la legalidad, respetando la confidencialidad cuando corresponda o fomentando la transparencia, apoyando de esta forma la toma de decisiones de la institución.

### Conductas generales

- a) Cualquier tipo de información institucional debe ser utilizada para los fines que corresponda, no debiendo utilizarse de manera incorrecta para beneficio personal o el de terceros.
- b) Aquella información no pública que es propia del proceso interno de trabajo no es revelada a funcionarios o funcionarias que no participan en los procesos donde es relevante dicha información. Esta información no debe ser revelada a personas ajenas a la organización, tales como amigos o familiares.
- c) En caso de tomar conocimiento de información relevante que afecten otros procesos de la organización, no busco aprovechamiento de dicha situación para beneficios personales o de terceros, apoyando el buen desempeño de los procesos internos de la institución.
- d) Como funcionarios y funcionarias de la institución nos hacemos responsables del buen uso de la información interna existente, y además nos encargamos de discriminar e identificar la información que tiene carácter público de aquella que no lo tiene.
- e) Hacemos uso cuidadoso de la información reservada que manejamos, manteniendo su confidencialidad y privacidad, resguardando de forma estricta todos aquellos datos personales de ciudadanas y ciudadanos, y de otras instituciones que se relacionan con nosotros, haciendo entrega de información en los casos y formas que la ley lo faculte.



### En la práctica

(a)

*En mi rol de jefatura, se ha generado dentro de mi equipo de trabajo una vacante, la cual – dada la carga de trabajo actual – necesito proveer dentro de los próximos 30 días. Aun no habiendo iniciado el proceso de reclutamiento, un profesional de la institución se acerca a mí, con dos Currículum Vitae, recomendando a estas personas para dicha vacante, dada su experiencia técnica y avalándolos por el conocimiento personal que tiene de ellos.*

*Si bien no hay problema en recibir los Currículum, le señalo a la persona que el proceso de postulación y selección siempre se debe realizar por la vía legal y de manera transparente, por lo que le recomiendo que les diga a estas dos personas que me recomienda, que postulen completando los formularios disponibles cuando se publique el aviso y las bases del proceso.*

(b)

*En el marco de la preparación de una respuesta a una solicitud de información por Ley de Transparencia, debo hacer entrega de información, donde se encuentran antecedentes personales de algunos funcionarios y funcionarias. Me coordino con la responsable del área de solicitudes para asegurarnos que la información sensible, que corresponde a datos personales, se encuentre tarjada al momento de ser emitida, diferenciando así la información pública de aquella que no tiene dicho carácter.*

## Uso de Recursos

Los recursos con los que cuenta el CRS Maipú son bienes públicos, por lo que cada funcionaria y funcionario de la Institución debe hacer buen uso de ellos y velar para que otros lo hagan, según la normativa vigente.

### Conductas generales

- a) Quienes nos desempeñamos en la institución hacemos uso eficiente de los recursos existentes, nunca haciendo uso de estos recursos para un beneficio personal o para terceros.
- b) Aplicamos el buen criterio en el uso de los aparatos telefónicos institucionales, evitando su uso para fines personales.
- c) Cuidamos y mantenemos la limpieza y orden de las instalaciones, material y mobiliario de la institución, buscando así tener un ambiente laboral digno.
- d) Colaboramos en dar buen uso y mantener en buenas condiciones los equipos que entrega la institución para el desempeño de nuestras funciones.
- e) Buscamos cumplir y respetar el horario de trabajo definido para el ejercicio de nuestras funciones; esto lo hacemos de manera responsable, evitando así hacer uso de la jornada en tareas de carácter particular.



### En la práctica

(a)

*Dentro de mi jornada laboral se acerca a mí una persona externa a la institución con el fin de venderme productos de uso personal. Le pido por favor que pase al final de mi jornada de trabajo. Así no solo cumplo con dedicar mi tiempo a materias propias del quehacer de la institución, sino que también colaboro con el equipo de seguridad, evitando que terceros ajenos a la organización circulen por el recinto del CRS Maipú.*

(b)

*Un amigo me pide colaboración para vender sus productos aquí en el trabajo, aprovechando la gente que conozco y mi jornada de trabajo. Le señalo que no corresponde, ya que mi tiempo funcionario también es parte de los recursos de la organización y es mi deber utilizarlo de forma eficiente y para beneficio de la institución y sus objetivos, y no para terceros.*

## Responsabilidad Social y Participación Ciudadana

El CRS Maipú reconoce que cumple un rol en el contexto del polo Maipú – Cerrillos y, por tanto, considera dentro de su funcionamiento y en su interacción con quienes se relaciona, prácticas que buscan lograr impactos positivos en la comunidad, beneficiando así a la ciudadanía. Además, impulsa un proceso de participación ciudadana donde la comunidad organizada aporta desde su óptica al quehacer del CRS Maipú.

### Conductas generales

- a) En la relación que mantenemos con nuestros proveedores que entregan servicio externo en nuestra organización, velamos para que den cumplimiento a las leyes sociales con el personal de su dependencia.
- b) En el marco del desarrollo de nuestras funciones en la institución, procuramos utilizar – en mayor medida y cuando es posible – los medios digitales e informáticos disponibles, optimizando así el uso del papel e insumos de oficina.
- c) Fomentamos y propiciamos actividades de participación ciudadana, en instancias formales como otras abiertas a la ciudadanía.



#### En la práctica

(a)

*Colaboro en cuidar que no se malgaste de forma innecesaria la energía eléctrica en la institución; apago luces de oficinas y computadores cuando no se encuentran en uso. También colaboro cuidando el uso del agua en los diferentes sectores del establecimiento.*

(b)

*Aún la tradicional cultura del papel, privilegio la comunicación vía correo electrónico para coordinarme con las otras áreas del CRS Maipú; esto incluso cuando recibo documentación externa, ya que hago uso del escáner existente para digitalizar la documentación y así realizar la distribución interna a quienes corresponda.*

## Seguridad y Salud Laboral

La seguridad y salud laboral de las funcionarias y funcionarios del CRS Maipú, y también de quienes se relacionan con la Institución, es esencial, por lo que se busca generar condiciones de trabajo apropiadas para la protección de la salud, evitar los accidentes laborales, contando con procedimientos conocidos y aplicables por todos ante eventos de emergencia.

### Conductas generales

- a) Mantenemos una conducta responsable en cuanto a conocer y aplicar el Reglamento de Higiene y Seguridad del establecimiento.
- b) Quienes fumamos, no lo hacemos en recintos cerrados; solo lo hacemos en los lugares definidos para tales efectos, y si observamos que un fumador no cumple esta situación, sea funcionario o funcionaria, o una persona externa a la institución, se lo hacemos saber.
- c) Nos informamos regularmente sobre los procedimientos institucionales definidos para enfrenar situaciones de emergencia, como por ejemplo incendios, sismos u otros.
- d) Impulsamos el uso eficiente de la jornada de trabajo; esto, con la finalidad de mantener un sano equilibrio entre vida personal/familiar y laboral.
- e) Facilitamos una convivencia de respeto con nuestros compañeros de trabajo, evitando cualquier clase de contaminación, como ruidos molestos en la oficina.
- f) En caso de detectar personas ajenas a la institución, que actúan de manera sospechosa, lo informamos inmediatamente al equipo de seguridad, funcionario o funcionaria a cargo del sector donde sucede la situación.
- g) Mantenemos una actitud vigilante de cualquier situación de riesgo laboral que pueda potencialmente afectar la seguridad o salud ocupacional de nuestros colaboradores; ante una situación de este tipo, ponemos en antecedente a nuestra jefatura directa o a algún integrante del comité paritario, para que así se tomen las medidas correctivas o preventivas correspondientes, con el fin de evitar enfermedades o accidentes.
- h) Cuando tenemos colaboradores a nuestro cargo, procuramos que la carga de trabajo asignada sea equilibrada, evitando así sobrecargar a algunas personas, lo que podría afectar su vida personal y familiar.



En la práctica

(a)

*Al recorrer mi camino a la oficina del área de administración, me percaté que una de las puertas de vidrio del pasillo se encuentra suelta, lo que puede ser peligroso y generar un accidente a un funcionario, funcionaria o a un usuario. Doy aviso inmediato a personal de operaciones para que revise el funcionamiento de la puerta y realice los eventuales arreglos que sean necesarios.*

(b)

*A mi compañero de oficina le gusta trabajar escuchando música a un volumen elevado, lo que considero un ruido molesto. Converso con ella de forma respetuosa, pidiéndole por favor que regule el volumen de la música, e incluso llegamos al acuerdo de ir eligiendo de forma conjunta qué música escuchar para tener un espacio de trabajo agradable para ambos.*

## MECANISMOS PARA CONSULTAS O DENUNCIAS Y EL COMITÉ DE ÉTICA

### Cómo proceder con una consulta

Todos los funcionarios y funcionarias del Centro de Referencia de Salud de Maipú tienen la posibilidad de levantar sus inquietudes respecto al Código de Ética, ya sea en el marco interpretativo o también para mejorarlo.

Cualquier consulta debe realizarse al correo electrónico [codigodeetica.crsm@redsalud.gob.cl](mailto:codigodeetica.crsm@redsalud.gob.cl), el cual estará a cargo del secretario del Comité de Ética del CRS Maipú, función realizada por la Encargada de Relaciones Laborales; las consultas serán canalizadas a dicho Comité, comprometiéndose éste a dar respuesta a todas las consultas correspondientes.

### Cómo proceder con una denuncia

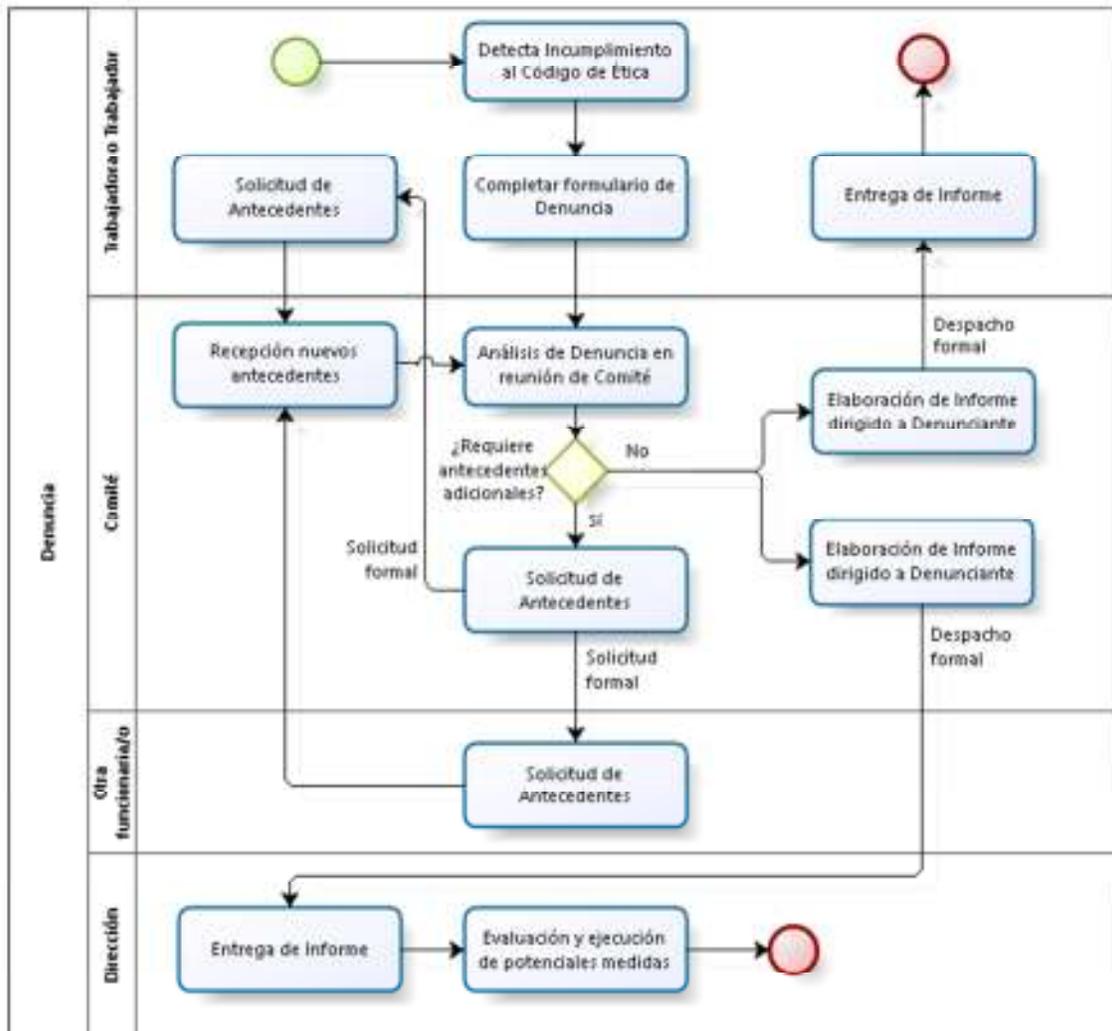
Todos los funcionarios y funcionarias del Centro de Referencia de Salud de Maipú tenemos la obligación de poner en conocimiento del Comité de Ética cualquier acto u omisión que afecte el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Ética institucional.

La comunicación de dichas situaciones debe hacerse por escrito, a través del formulario ad-hoc para estos efectos. El formulario físico se encontrará disponible con el secretario del Comité de Ética y además su versión electrónica estará disponible para descarga en el sitio Web de la institución.

Una vez ingresado el formulario, el Comité analizará en su sesión ordinaria la denuncia ingresada a través del formulario, evacuando una respuesta formal al denunciante y enviando un informe al Director del CRS Maipú. Dentro de las acciones posibles a ejecutar por este comité está el recoger información adicional del hecho denunciado, citar a reunión a personas relevantes para la denuncia, entre otras.

El diagrama general de una denuncia se presenta en la siguiente página.

Diagrama de Denuncia de incumplimientos al Código de Ética:



Formulario de denuncia:



**FORMULARIO DE DENUNCIA**  
**INCUMPLIMIENTOS AL CÓDIGO DE ÉTICA**  
**CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE MAIPÚ**

Fecha del formulario (dd/mm/aaaa)	
<b>Descripción del incumplimiento identificado</b>	
Funcionario(s) involucrado(s)	
Fecha del hecho (dd/mm/aaaa)	
Descripción de los hechos:	
Situación informada a la jefatura directa del (los) funcionario(s) involucrado(s) [Si / No]	
<b>Identificación del denunciante:</b>	
Fecha (dd/mm/aaaa)	
Nombre completo del denunciante	
RUT del denunciante	
Firma del denunciante	



## El Comité de Ética

El Comité de Ética del Centro de Referencia de Salud de Maipú está constituido por los siguientes cargos: Subdirector Administrativo, Subdirector de Gestión Clínica, Subdirector de Gestión y Planificación, Encargada de OIRS y Participación Ciudadana, y Encargada de Relaciones Laborales, conformado por Resolución Exenta de la Dirección del CRS Maipú.

Dentro de sus funciones, dicho Comité debe analizar todas las consultas o denuncias recibidas, pudiendo solicitar nuevos antecedentes, requerir la asistencia del o los funcionarios o funcionarias involucrados, solicitar la asistencia de la jefatura directa, debiendo concluir el estudio de cada caso con un acta que constará en sus archivos a modo de respaldo.

El comité deberá sesionar al menos bimensualmente durante el año calendario.

## SANCIONES

El incumplir lo establecido en el presente Código de Ética, y que conlleve el no cumplimiento de las normas legales vigentes, puede incurrir en responsabilidad administrativa.

En caso que la denuncia correspondiente considere antecedentes suficientes de hechos reñidos con el marco normativo vigente, el Comité de Ética presentará los antecedentes a la Dirección del CRS Maipú para la instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo, cuando sea procedente.

En caso de comprobarse la responsabilidad administrativa de un funcionario o funcionaria, se aplicará la medida disciplinaria correspondiente de acuerdo a la gravedad de los hechos, quedando todo consignado en la hoja de vida del funcionario o funcionaria. Las medidas disciplinarias contempladas en el estatuto administrativo son censura, multa, suspensión temporal del empleo (de 30 días a 3 meses) y destitución.

La responsabilidad administrativa es independiente de la responsabilidad civil o penal que pueda tener el funcionario o funcionaria involucrada.

## GLOSARIO

**Acoso Laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios o funcionarias, en contra de otro u otros funcionarios o funcionarias, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él/ella o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación.

**Acoso Sexual:** cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Cohecho/Soborno:** Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario o funcionaria ejecute, omita, o infrinja sus deberes públicos o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario. Al ser un delito bilateral, se diferencia el tipo penal en el que solicita o acepta el beneficio indebido (funcionaria o funcionario público = cohecho) y quién ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica = soborno)

**Conflicto de interés:** situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.

**Corrupción:** El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.

**Discriminación:** son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directamente o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

**Probidad:** el ejercicio de la función pública se debe realizar de manera honesta, honrada, primando el interés general sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurre en un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción.

**Tráfico de Influencias:** cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

**Transparencia:** Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas.

**Uso de la información reservada:** toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios o funcionarias, usuarios o usuarias, sumarios en proceso; etc.



CÓDIGO DE ÉTICA  
CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE MAIPÚ



Versión 03