

CENABAST

CÓDIGO DE ÉTICA

CENABAST

CENTRAL DE ABASTECIMIENTO
DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD



“Este código de ética contiene normas de conducta genéricas, tras las cuales subyacen principios éticos fundamentales para el buen desempeño de la función pública en Cenabast, relevando los temas que nos preocupan y basado en los valores que nos representan. En este sentido debe considerarse como un documento vivo y una herramienta de acompañamiento en nuestro trabajo cotidiano”.

Comité de ética
Cenabast

ÍNDICE

05	<i>Presentación. Pablo Venegas Díaz, Director de Cenabast</i>
08	<i>¿Qué es un código de ética?</i>
11	<i>Misión, visión y valores institucionales</i>
14	<i>Nuestros Compromisos</i>
14	Con funcionarios de Cenabast en el marco del código de ética
17	De todos los funcionarios de la Institución
20	Con nuestros usuarios, proveedores y organismos del Estado
23	Frente a situaciones que pudiesen constituir faltas
29	Mecanismos de acompañamiento, consultas y denuncias
31	Sanciones
33	Glosario

Presentación



Pablo Venegas Díaz
Director
Central de Abastecimiento

La Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud - Cenabast, presenta su Código de Ética Institucional, cuyo documento es el resultado de la participación, el compromiso, el entusiasmo y el esfuerzo conjunto de todos y todas sus funcionarios y funcionarias. Este código refleja un acuerdo en los temas que nos preocupan y los valores que representan una guía ética para nuestro actuar institucional.

En el proceso de construcción de este documento participaron en la encuesta 177 funcionarios, 81 mujeres y 96 hombres, los cuales representan más de un 82% de la dotación activa al momento de su realización. Se realizaron 19 entrevistas en profundidad de todos los estamentos, representando distintos procesos y áreas de la mayor importancia para la elaboración de este código. Las entrevistas

fueron realizadas con la colaboración de facilitadores externos pertenecientes al Ministerio de Salud, de manera que permitieron mantener y garantizar a los participantes la confidencialidad del proceso. Este proceso contó desde un inicio con un trabajo conjunto y colaborativo entre la institución y nuestros tres gremios (AFUCCCE-ANEF, FENATS y FENPRUSS), lo que nos enorgullece y compromete a continuar en esta senda.

Lo consignado, **no es una norma jurídica**, aun cuando respondiendo a las inquietudes de los funcionarios y funcionarias de nuestra institución, se alinea con los principios contenidos en nuestro ordenamiento jurídico, particularmente nuestra Constitución Política, la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, la Ley de Procedimiento Administrativo,

el Estatuto Administrativo y la Ley de Nuevo Trato Laboral, entre otras normas.

Esta construcción representa y refleja lo que sentimos quienes trabajamos en Cenabast, la ética presente cada día en nuestro accionar, el compromiso con la gente a la que servimos y la búsqueda permanente por lograr la excelencia. Por esas razones es que agradecemos y felicitamos el aporte, y la participación de todos ustedes.

Esperamos que este código de ética guíe el accionar diario de las personas que trabajen en Cenabast, nuevos o antiguos funcionarios. Los invito a conocer e internalizar los contenidos de nuestro código de ética.

Pablo Venegas Díaz
Director



“Esta construcción representa y refleja lo que sentimos quienes trabajamos en Cenabast, la ética presente cada día en nuestro accionar, el compromiso con la gente a la que servimos y la búsqueda permanente por lograr la excelencia. Por esas razones es que agradecemos y felicitamos el aporte, y la participación de todos ustedes”

I ¿QUÉ ES UN CÓDIGO DE ÉTICA?



Para comprender de mejor manera qué es un código de ética, consideramos necesario aclarar en el cuerpo de este documento, algunos términos que nos introduzcan a este importante tema.

La ética la podemos entender desde diferentes ángulos. Es así como desde el ámbito de la filosofía se entiende como una reflexión sobre la moral, derivado de la investigación de la conducta humana al tratar de explicar las reglas morales de manera racional, fundamentada, científica y teórica; o desde el punto de vista de la ciencia práctica de la conducta humana como el conjunto de valores, principios, costumbres y normas de conducta, adquiridos, asimilados y practicados de un modo estrictamente racional o consciente. Ejemplo "Hacer el bien y evitar el mal", "No hacer a otro lo que no se quiere para sí".

La moral es una palabra de origen latino, que proviene del término "moris" ("costumbre"). Se trata de un conjunto de creencias, costumbres, valores y normas de una persona o de un grupo

social, que funciona como una guía para obrar. Es decir, la moral orienta acerca de qué acciones son correctas (buenas) y cuales son incorrectas (malas). De este modo, debe entenderse como el Conjunto de principios de conducta que hemos adquirido por asimilación de las costumbres y valores de nuestro ambiente orientadores del juicio de lo que es bueno o malo.

La ética, en cambio, es la aceptación consciente, basada en el ejercicio de nuestra razón, de esas normas de conducta y esos principios. Es la reflexión crítica que se hace de la moral.

Para poder hablar de moral y de ética requerimos de expresar valores, que son aquellos atributos o cualidades que se consideran deseables de ser desarrolladas por los individuos, las instituciones o las sociedades. Valor viene del latín "valere" que significa estar en forma, ser fuerte, ser capaz de algo, valerse por sí mismo. El valor puede ser mirado como un ideal deseable (civismo, generosidad...), sin referirlo a nadie en concreto, pero el valor que interesa realmente es el que se incorpora a la

vida, no el que se queda en la aspiración, en el deseo, en el ideal general. Todos tenemos valores y todos buscamos realizar nuevos valores y fortalecer los que ya tenemos. Por eso los valores, como la vida misma y como el desarrollo personal, son algo dinámico y cambiante. No siempre poseo los mismos valores. Hay valores que antes no eran reconocidos como tales, por ejemplo el respeto al medio ambiente, pero su principio básico (la naturaleza como ámbito esencial del hombre) ya existía.

Los valores son realidades dinámicas, no estáticas o inamovibles.

Los principios pueden entenderse como reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo:

CONTEXTO NACIONAL

En el ámbito público también se establecen valores y principios orientadores que es la llamada Ética pública, es decir, aquella ética que se aplica a quienes cumplen el rol de funcionarios o agentes públicos. Está orientada a regular el uso del poder que les ha sido delegado para el cumplimiento de sus funciones. Ello porque el Estado debe estar al servicio de los ciudadanos y El Servicio público probo genera confianza y contribuye al crecimiento del país.

¿Por qué es necesario todo este trabajo? Según datos aportados por el Servicio Civil, Chile goza de una percepción internacional favorable en

amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Es decir, son expresiones de conductas que entrelazan valores.

Tener valores nos ayudan a la formación de hábitos estables de buen obrar que son las virtudes personales (Virtud viene de “vis” que quiere decir fuerza) siendo la encarnación operativa del valor. No se trata ya de ideales deseables o de bienes atractivos que yo puedo hacer realidad a través de acciones aisladas entre sí o esporádicas en mi conducta. La virtud le da estabilidad al valor y hace que su vivencia se prolongue en el tiempo.

No todo valor, pues, es una virtud. Las virtudes se conciben como hábitos o disposiciones estables, que convienen a las posibilidades que hay en la persona de obrar.

materia de corrupción. En el mundo se ubica en la posición 23° y en la región está segundo detrás de Uruguay. Sin embargo, cuando el estudio se aplica de forma interna, esta visión cambia radicalmente. Más de la mitad de los chilenos (57%) cree que las instituciones públicas “son muy corruptas” y el 66% declara sentimientos de indiferencia, molestia y desconfianza con lo público.

Esta información, latente en la ciudadanía, obligó al Estado de Chile a considerar un marco que resguardara a los funcionarios públicos de esta crisis moral y de valores que se percibe en la ciudadanía y por esa razón surgió la necesidad

de que todas las instituciones gubernamentales redacten su propio Código de Ética.

Esta tarea se inserta en la agenda para la transparencia y probidad en los negocios y la política que dispuso la Presidenta de la República en mayo de 2015, que aúna 14 medidas administrativas y 18 legislativas en este ámbito. En el caso específico del código de ética, se cuenta con el apoyo técnico del Servicio Civil y se trabaja bajo la metodología que posee el Programa de las Naciones Unidas (PNUD).

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este código está dirigido a todas las personas que trabajan en Cenabast, independientemente de su cargo, función, estamento, género y tipo de contrato.

De la misma forma, es responsabilidad de todos nosotros velar por que los contenidos y preceptos de este código sean difundido a los

Entonces, el Código de Ética nos permite convenir los estándares éticos que caracterizan a Cenabast, los cuales van de la mano con los preceptos legales definidos para el servicio público y propician una convivencia laboral fundada en valores compartidos. Nuestro Código de Ética proporciona **criterios claros** y consensuados que orientan la conducta de quienes trabajamos en Cenabast, y que contribuyen a un buen ejercicio de nuestras funciones.

diversos actores con que trabaja nuestra institución en la red pública de salud, a nuestros proveedores, a la ciudadanía que cada día está más cerca de nuestro trabajo, a los representantes de otros organismos públicos, a los gremios y a los representantes de la sociedad civil y de otros países en nuestras relaciones internacionales.

Nota: Manteniendo el uso de las buenas prácticas, en Cenabast tomamos el modelo de lenguaje del código de ética del Servicio Civil que señala al respecto lo siguiente:

"El uso de un lenguaje inclusivo que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra organización. Sin embargo, su utilización en nuestra lengua plantea soluciones muy distintas, sobre las que los lingüistas aún no han logrado acuerdo.

En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando ampliamente ambos sexos."

II MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



MISIÓN

“Contribuir al bienestar de la población, asegurando la disponibilidad de medicamentos, alimentos, insumos y equipamiento a la Red de Salud, mediante la gestión de un servicio de abastecimiento de excelencia, eficiente y de calidad, para mejorar la salud de todas las personas que habitan en Chile”.

VISIÓN

“Liderar el mercado de suministros de la salud, siendo reconocidos a nivel nacional e internacional como un referente de la gestión del servicio de abastecimiento, a través de procesos innovadores y estrategias de alto impacto, con un equipo de expertos y especialistas que trabaja de forma armónica y coordinada, comprometidos con la equidad y el bienestar de la población ”.

NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

Nuestros valores institucionales, fueron definidos en el proceso de Planificación Estratégica Institucional 2016-2020, desarrollado entre los meses de febrero a junio de 2016, y que contó con una participación de nuestros funcionarios mayor al 70%. Ellos, deberán guiar todas las acciones que desarrollemos dentro y fuera de Cenabast en nuestra calidad de servidores públicos, por lo cual es responsabilidad de cada uno de nosotros conocerlos y respetarlos.

- **LIDERAZGO Y PROACTIVIDAD:** Todos los funcionarios de Cenabast nos comprometemos por alcanzar estos valores, para ser referentes y agentes decisores en el sector salud a nivel nacional e internacional, preocupándonos de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
- **EQUIDAD Y COMPROMISO SOCIAL:** En cada una de nuestras acciones, tendremos la convicción de que la salud es un derecho para todos y que nuestro trabajo tiene impacto directo en la dispensación de medicamentos, insumos y alimentos en la red pública de salud, y en todos los ciudadanos a través de modelos de farmacias en las comunas que entregan estos bienes sociales.
- **INTEGRACIÓN Y COLABORACIÓN:** Evitaremos la individualidad del trabajo,

fomentando alianzas entre personas y equipos, con empatía y asertividad, potenciando así la sinergia al interior de Cenabast, desarrollando funciones colaborativas, y compartiendo nuestro conocimiento y experiencia para cumplir los objetivos de la organización.

- **RESPONSABILIDAD Y EXCELENCIA:** En todas nuestras labores y desempeños individuales y conjuntos, tener la habilidad para responder de forma oportuna y con los más altos estándares de calidad.
- **FLEXIBILIDAD e INNOVACIÓN:** En nuestras funciones, seremos capaces de generar acuerdos y buscar soluciones innovadoras que generen valor a nuestros usuarios, para entregar un alto nivel de servicio en que ellos se sientan realmente agradecidos, porque cumplimos con lo que se necesita y espera de nosotros.
- **PROBIDAD Y TRANSPARENCIA:** Actuaremos siempre con los más altos estándares de ética enmarcados en nuestro rol público, con un comportamiento claro y fundado en antecedentes objetivos, evitando así dar espacio a ambigüedades y/o arbitrariedades. Asimismo, todos los funcionarios deberemos estar siempre

disponibles a entregar información oportuna a usuarios internos y externos, y un trato justo en busca de la justicia social.

Posteriormente, fue solicitado, por el Servicio Civil y el PNUD, la elaboración de un código de ética por cada uno de los servicios públicos. En este proceso y según su carta Gantt y metodología de trabajo, contempló un diagnóstico en el que se revelaron nuevos valores. Estos complementan ahora nuestro accionar y son los siguientes:

- **EFICIENCIA:** Hacemos nuestro trabajo con el mejor uso de los recursos disponibles y en el mejor tiempo posible, para conseguir nuestras metas y objetivos institucionales.
- **COMPROMISO:** Cumplimos con la obligación contraída como servidores públicos al ingresar a Cenabast, contribuyendo al logro de nuestra Misión y Visión.
- **CONFIANZA:** Contribuimos a generar espacios de trabajo positivos y colaborativos, en todas nuestras relaciones laborales, primando la buena fe y la autoresponsabilidad de nuestros actos.

Estos valores nos comprometen a tener el más alto estándar de ÉTICA que debe reflejarse en todas nuestras actuaciones, anteponiendo siempre el marco valórico del servicio público

en cada proceso de trabajo. Un actuar ético implica honestidad, imparcialidad, uso responsable de los recursos públicos, incorruptibilidad, respeto y tolerancia, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y acorde a las necesidades de quienes trabajan en el Cenabast y especialmente de nuestros usuarios.

Es deber de todos nosotros actuar en coherencia con los lineamientos definidos en este Código de Ética, junto con informar y denunciar cualquier conducta que infrinja lo establecido en éste. Es responsabilidad de todos conocer los contenidos consignados en este documento.

En caso de dudas sobre la adecuación ética de la propia conducta o la de los compañeros y jefaturas en relación a los estándares éticos aquí definidos, se deberá consultar al funcionario encargado de la temática en la institución, que para todo efecto, será el Jefe de Relaciones Institucionales.

III NUESTROS COMPROMISOS



1.- COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON LOS FUNCIONARIOS/AS DE CENABAST EN EL MARCO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

a) Cenabast, representada por su Equipo Directivo y Jefaturas, se comprometen a mantener una conducta ejemplar coherente con los contenidos consignados en este documento, los que deben promover, informar y desarrollar a través de acciones de control que puedan proceder en caso de contravención a los principios de ética y probidad.

b) Será responsabilidad de la organización, mediante sus directivos y jefaturas, sensibilizar a todos

quienes trabajan en Cenabast sobre los conceptos de maltrato y acoso laboral y sexual, difundiendo los procedimientos aplicables para el caso en que tales situaciones se produzcan. En nuestra institución se valorará y tratará a todos en tanto a sus competencias y aptitudes, no aceptándose de ningún modo actitudes que puedan afectar a las personas en su dignidad y menos en su integridad personal.

- c) El Equipo Directivo y todas las jefaturas de Cenabast tienen la responsabilidad de velar por el bienestar de sus funcionarios, para lo cual se comprometen a mantener una relación fluida entre las distintas áreas, trabajadores, equipos de trabajo y asociaciones gremiales. También es su responsabilidad comunicar en forma transparente los objetivos de la institución y las expectativas del trabajo que se espera de cada funcionario.
- d) El Equipo Directivo y todas las jefaturas de Cenabast deben gestionar el desempeño de las personas que dependan de ellos, direccionando su desarrollo laboral según las políticas y protocolos que se establezcan, junto con informar oportunamente sobre las situaciones que los afecten.
- e) El Equipo Directivo y todas las jefaturas de Cenabast deben resolver a tiempo los conflictos que puedan presentarse y a **no tener un trato preferencial o discriminatorio** respecto a exigencias, derechos y deberes de todos los integrantes del equipo, por razón alguna.
- f) Las autoridades de Cenabast, se comprometen a respetar, transparentar y aplicar sin discriminación alguna, las políticas y procedimientos vigentes en materias de provisión de cargos.
- g) Todos los funcionarios tienen derecho a estar informados, respecto de los protocolos que tenga la organización para resolver situaciones que puedan **constituir faltas éticas y a la probidad administrativa**, además de poder acceder a canales reservados en caso de dudas y denuncias.



Ilustración: Carolina Behrens

Conflictos de interés

CASOS:

- “La comunicación de parte de nuestra jefatura directa, es transparente, exacta y de confianza, así han disminuido los malos entendidos y rumores infundados”.
- “Uno de los aspectos que más valoro de cuando ingresé a trabajar a Cenabast es que mi jefe se preocupó de presentarme ante todo el equipo y explicar de forma muy detallada cuales eran las responsabilidades de mi cargo. También la inducción fue excelente ya que conocí la operatividad de otras áreas y como éstas se vinculan con mi labor acá”.
- “Me llamó mucho la atención que mi jefe se preocupe de mi salud, pregunte por mi familia y si necesito ayuda en alguna de las tareas que tengo encomendada. Eso, no me había pasado en otros trabajos.”
- “Mi trabajo en Cenabast me permite aportar con mis conocimientos a un Chile mejor, aunque uno siente que es difícil, es un trabajo desafiante, hay mucho por hacer y la institución me permite conciliar el trabajo y la familia. Considero que la calidad de vida de un funcionario de Cenabast, es buena”.
- “Para mi Cenabast ha sido una escuela, he aprendido, cada trabajo que me han asignado me gusta y me apasiona. También valoro mucho que se tomen en consideración mis opiniones y que me permitan expresarlas”.

2. COMPROMISOS DE TODOS LOS FUNCIONARIOS CON LA INSTITUCIÓN



- a) Tratamos con dignidad y respeto a todos los que trabajan en la organización, sea personal externo, honorarios, contrata y/o planta. Las relaciones de trabajo, la participación en instancias colectivas formales y en proyectos transversales al interior de Cenabast serán guiados por el respeto mutuo, el trato cordial y la no discriminación, en pos de promover un ambiente laboral grato que favorezca el trabajo en equipo.
- b) Nos preocupamos por una presentación personal adecuada y acorde con la función que desempeñamos. No nos presentamos a trabajar con ropa sucia, falto de aseo personal o vestimenta no apropiada y ante cualquier duda consulto las instrucciones institucionales vigentes al respecto.
- c) Procuramos encontrarnos en óptimas condiciones para desarrollar nuestras labores y en todo caso, nunca bajo la influencia del alcohol o las drogas.
- d) Favorecemos la creación de ambientes libres de trato hostil u ofensivo y de cualquier discriminación arbitraria, permitiendo que la diversidad de talentos, conocimientos y experiencias sean un aporte al trabajo en equipo.
- e) Apoyamos la integración de los nuevos funcionarios a nuestra Unidad o al Servicio, sin apartarlos ni discriminarlos por su calidad contractual o condicionarlos a estar o no gremializados.
- f) Comparto mis conocimientos y experiencias. Ante consultas no respondo con evasivas las dudas que se me formulan.

- g)** Somos empáticos con las solicitudes de otras áreas, tratando de interpretar sus necesidades en el marco de un aporte a la institución para satisfacer sus requerimientos, compartiendo nuestros conocimientos y experiencias. Por ejemplo, comparto información sistematizada en planillas Excel u otros. Trabajamos con miras al cumplimiento del interés general por sobre el personal.
- h)** Nuestros problemas personales con otro funcionario no interfieren en el cumplimiento de nuestro trabajo.
- i)** Conocemos y cumplimos los procedimientos establecidos y la Normativa Interna de Cenabast que rige el trabajo que realizo, a fin de dar respuestas consistentes, prolijas, libres de errores y brindar así una atención de excelencia.
- j)** No alegamos ignorancia de la normativa que nos es aplicable como funcionarios públicos para excusarnos de su incumplimiento.
- k)** Procuramos un trato cordial saludando cuando entramos a un recinto, oficina u otra dependencia, contestando el teléfono de modo formal y educado, siguiendo lineamientos institucionales.
- l)** Cumplimos con nuestras labores dentro del Servicio, sin pedir ni aceptar de los usuarios retribución alguna por ello, con el objeto de velar por la imagen y credibilidad de nuestra organización y la integridad de sus procesos. No debemos solicitar o aceptar regalos, invitaciones, favores o beneficios de cualquier tipo en el desarrollo de nuestras funciones. No recibiremos ningún tipo de regalo de nuestros proveedores, salvo las excepciones que puedan considerar un instructivo institucional.
- m)** Denunciamos ante el Ministerio Público o el jefe directo, los crímenes o simples delitos o las faltas a la probidad que tomemos conocimiento en el ejercicio de nuestros cargos, como asimismo, tomamos acciones ante situaciones irregulares, no siendo indiferentes ante hechos que afecten la imagen del Servicio.

CASOS:

- "En nuestra unidad entregamos a nuestras jefaturas y compañeros de labores, un trabajo previamente revisado al menos 2 veces, así detectamos errores de redacción, fallas ortográficas, de datos u otras de forma o de fondo."
- "Cuando llegué a mi actual equipo de trabajo me di cuenta que algunas personas ocupaban un procedimiento no adecuado a las tareas que nos daban. Al preguntarles por qué debemos hacerlo de esa manera la respuesta siempre era "porque siempre se ha hecho así". Ahora es distinto y consultamos la forma de cómo se debe hacer el trabajo correctamente y estudiamos las instrucciones que debemos tener presente para realizarlo".
- "A mi área llegaron varios ejecutivos nuevos y lo primero que hicimos fue integrarlos lo más rápido posible con un buen trato, explicándole la forma en la cual se realizan los procedimientos. Yo creo que la empatía es un valor que se debe cultivar todos los días y no existe nada peor para uno o cualquiera que recién se viene sumando a un nuevo trabajo, que sea tratado con indiferencia.
- "Tratamos de mantener el respeto entre todos acá para fomentar un clima laboral que nos permita venir a trabajar con alegría y claridad en las cosas que tenemos que hacer. Eso no solo evita que nos enfermemos, sino que también se transmite a un servicio cálido y eficiente hacia la ciudadanía".
- "En mi unidad existe una cultura de respeto y compromiso hacia las tareas que nos son encomendadas. Todo esto se logró gracias a una forma de trabajo de equipo entre nosotros y las jefaturas. Esto por ejemplo se traduce en que el lenguaje es apropiado. No se hace distinción entre hombres y mujeres por su condición de género, se evitan situaciones que puedan provocar acoso laboral, sexual o discriminación de cualquier tipo. Con este sistema de trabajo, logramos entre funcionarios y jefaturas, distinguir lo que es una exigencia propia de nuestra labor acá en la institución".

3. NUESTRO COMPROMISO EN LA RELACIÓN CON NUESTROS USUARIOS, PROVEEDORES Y OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO



- a) Los funcionarios y funcionarias de Cenabast reconocemos el rol e importancia de nuestra institución en la consecución de una mejor atención y prestación de salud para nuestra población y de los efectos y beneficios que tiene para el Estado que brindemos y perfeccionemos nuestros beneficios a través de las mejores compras de medicamentos, insumos y alimentos, generando ahorros, disponibilizando más recursos a otras necesidades del Estado y mejorando el acceso a los medicamentos a todos la población.
- b) Por lo anterior, velamos por la calidad, eficiencia y eficacia de los productos que entregamos a nuestros usuarios internos y externos, entregando información oportuna y logrando que la ciudadanía y nuestros usuarios comprendan los objetivos y el trabajo que realizamos en el Cenabast, para lo cual debemos mantenerlos permanentemente informados sobre el quehacer, los desafíos y logros de nuestra institución, y el impacto que nuestras acciones generan en el entorno.
- c) Quienes trabajamos en Cenabast entregamos un trato igualitario, transparente y respetuoso a nuestros usuarios y contrapartes, entre los que destacan: autoridades de gobierno y del Estado, hospitales, consultorios, municipios, organizaciones ciudadanas, asociaciones gremiales, funcionarios y funcionarias públicos, proveedores nacionales y extranjeros, medios de comunicación, empresas consultoras, partidos políticos y ciudadanía en general.
- d) De la misma forma, como funcionarios y funcionarias de Cenabast nunca deberemos acceder a influencias o presiones de actores externos que

vayan en contra de la legislación vigente o principios de este Código, estando en la obligación de informar de ello inmediatamente a nuestras jefaturas directas.



Ilustración: Carolina Behrens

Solicitud y aceptación de regalos

CASOS:

- “Cuando llegué a Cenabast, me di cuenta de inmediato que mis compañeros de trabajo eran muy respetuosos de las normas respecto a cómo proceder ante visitas de proveedores. Eso me parece muy positivo porque en otro trabajo había conocido el caso de una persona que había recibido un regalo de un proveedor y esto le trajo problemas porque después esta persona les exigía que lo ayudara en temas que no tenían nada que ver con el trabajo institucional”.
- “Recuerdo que hace un tiempo atrás, un usuario me llamó por teléfono. Me contó que estaba atravesando por un período difícil y había escuchado que la Cenabast compraba los medicamentos para el sistema público. Él pensó que lo podíamos ayudar regalándole el medicamento. Fue muy triste la situación porque él de verdad pasaba por una crisis económica importante, pero le tuve que explicar que eso no se podía hacer; que nosotros abastecíamos a la red de salud pública y no podíamos tratar casos particulares. Sin embargo, atendí su llamado, le pedí sus datos y hablé con mi jefatura y compañeros quienes me explicaron qué pasos debía tomar esa persona para poder adquirir ese medicamento por los mecanismos adecuados. Lo orienté muy bien y con el tiempo, esta persona me llamó para agradecerme porque la información que le di, le sirvió para alcanzar su propósito”.
- “Lo que más valoro en mi equipo de trabajo es que acá tratamos a todas las personas de forma respetuosa, transparente e igualitaria independiente del origen de donde provenga. Ya sea de un Hospital de Alta Complejidad o un pequeño consultorio de un pueblo ubicado en zonas extremas, para nosotros el servicio debe ser el mismo: tratar de cumplir con sus demandas ya que entendemos que todos los chilenos somos iguales ante la ley y merecemos un trato digno; en nuestro

caso, logrando que los medicamentos, insumos y/o dispositivos que ellos requieren lleguen en el momento oportuno”.

- “Me llamó un cliente para felicitarme por la gestión que estaba realizando y que quedaba de manifiesto en el alto cumplimiento que estábamos logrando en esa zona. Me dijo que me iba a dar un regalo por eso y que en su lugar de trabajo estaban todos contentos por lo que estaba haciendo la Cenabast. Yo le agradecí sus palabras, pero le explique que para el cumplimiento de nuestras funciones no solicitamos ni recibimos regalos de ninguna naturaleza. Él lo entendió de buena manera y seguimos manteniendo una relación de trabajo muy cordial”.

4. CÓMO ACTUAR FRENTE A SITUACIONES QUE PUDIESEN CONSTITUIR FALTAS A LA PROBIDAD Y RIESGOS ÉTICOS



En primer lugar debemos aclarar que las faltas a la probidad refieren a conductas que de alguna manera están catalogadas en el Estatuto Administrativo como deberes positivos u obligaciones (artículo 61 EA) o deberes negativos o prohibiciones (artículo 84 EA), siendo infracciones especiales a la probidad administrativa las contempladas en el artículo 62 de la Ley Orgánica de Bases de la Administración del Estado (Ley N° 18.575) que como ley orgánica no sólo refiere a aquellos funcionarios públicos regidos por el Estatuto Administrativo sino que amplía el ámbito de aplicación llegando hasta aquellos denominados “agentes públicos” (es decir, aquellos que no están ligados a la administración pública sino sólo en el objetivo de satisfacer una necesidad pública) y en el caso específico de Cenabast aquellas

normas de la llamada ley médica que se le relacionen.

En el Estatuto Administrativo se contempla “Observar estrictamente el principio de la probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575 y demás disposiciones especiales” (artículo N° 61 g) del EA y es en el artículo N° 62 de esta Ley en la que se establece que “Contravienen especialmente el principio de probidad administrativa” las siguientes conductas:

1. Usar en beneficio propio o de terceros la información reservada o privilegiada a que se tuviere acceso en razón de la función pública.
2. Hacer valer indebidamente la posición funcionaria para influir sobre una

persona con el objeto de conseguir un beneficio directo o indirecto para sí o para un tercero (es el conocido como “tráfico de influencias”).

3. Emplear, bajo cualquier forma, dinero o bienes de la institución en provecho propio o de terceros.
4. Ejecutar actividades, ocupar tiempo de la jornada de trabajo o utilizar personal o recursos del organismo en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales. (Es igual a la prohibición del artículo “Nº 84 g)” del EA).
5. Solicitar, hacerse prometer o aceptar, en razón del cargo o función, para sí o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza. (Es igual a la prohibición del artículo Nº “84 f)” del EA).

- Exceptúanse de ésta prohibición, los donativos oficiales y protocolares, y aquellos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación.

- El millaje u otro beneficio similar que otorguen las líneas aéreas (...) que sean financiados con recursos públicos, no podrán ser utilizados en actividades o viajes

6. Intervenir, en razón de las funciones, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive. (Es el llamado conflicto de intereses).
7. Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad.
8. Las autoridades y funcionarios deberán abstenerse de participar en estos asuntos, debiendo poner en conocimiento de su superior jerárquico la implicancia que les afecta (es el principio de abstención).
9. Omitir o eludir la propuesta pública en los casos que la ley la disponga (conducta que fue mayormente regulada con la publicación de la Ley 19.886 de 2003 sobre compras públicas).
10. Contravenir los deberes de eficiencia (lograr los mismos resultados con menos recursos, o mejores resultados manteniendo iguales medios. Maximizar recursos y tiempo.), eficacia (capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Obrar en cumplimiento del fin propuesto) y legalidad que rigen el desempeño de los cargos públicos, con grave entorpecimiento del servicio o del

ejercicio de los derechos ciudadanos ante la administración.

11. Efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado. (Relacionada con el artículo N° 90 A y N° 90 B del EA que refieren a las formalidades para realizar denuncias por falta a la probidad y N° “61 k)” del EA respecto de aquellos hechos que además revisten caracteres de delito).

De este modo, debemos entender que las conductas enunciadas en estas normativas son sancionables como faltas administrativas, previo procedimiento disciplinario.

Sin embargo, éste código de ética, quiere ir más allá de lo meramente legal y sancionable, transformándose en una herramienta preventiva que logre identificar los riesgos éticos, es decir, identificar la eventualidad de un daño o peligro derivado de la conducta de un funcionario que trasgrede los valores y las normas éticas de la institución.

Dentro de los elementos más comunes que podemos identificar para que ello ocurra, son la posición de poder, el estímulo para ejercerlo de modo impropio y un contexto favorable.

De este modo, el no ejercer el principio de abstención ante un conflicto de interés, la solicitud y aceptación de regalos o dádivas de cualquier especie, el uso de la información privilegiada a la que se tiene acceso, la tentación de usar los recursos de la organización para fines propios, son riesgos éticos que deben ser relevados para no cometer una falta a la probidad e impedir o evitar circunstancias que faciliten el cohecho.

Los conflictos de interés se entienden como situaciones en que un funcionario, directa o indirectamente, puede verse beneficiado o beneficiar a un tercero, en el marco de las funciones que realiza en desmedro del interés público. Al respecto, como funcionarios y funcionarias evitaremos actos, asesorías, negociaciones u otras acciones que puedan constituir un trato preferencial real o aparente, particularmente cuando la relación con la contraparte haga presumir falta de independencia o imparcialidad. Asimismo, es responsabilidad propia hacer presente por escrito a nuestras jefaturas los potenciales conflictos de intereses que puedan surgir en el desarrollo de nuestras funciones.

Como servidores públicos, respetaremos la imparcialidad de nuestra función, evitando siempre que se coloque el interés individual por sobre el interés público.

Garantizamos la integridad y rectitud en el ejercicio de nuestros cargos, y no tomaremos parte de un contrato, procedimiento u operación en la que podamos estar interesados directa o indirectamente.

En relación a la solicitud y aceptación de regalos, invitaciones, favores y beneficios por parte de los funcionarios y funcionarias, con el objeto de velar por la imagen y credibilidad de nuestra organización y la integridad de sus procesos, los funcionarios de Cenabast no debemos solicitar o aceptar regalos, invitaciones, favores o beneficios de cualquier tipo en el desarrollo de nuestras funciones. No recibiremos ningún tipo de regalo de nuestros proveedores, salvo las excepciones que puedan considerar un instructivo institucional.

Debemos internalizar que tenemos, de una u otra forma, **acceso a una información privilegiada** (en User por ejemplo) y debemos proteger dicha información. El uso y divulgación inapropiada de información confidencial y reservada pone en riesgo la eficiencia y credibilidad de nuestra organización.

Todos los funcionarios de Cenabast seremos discretos y prudentes en el manejo de la información a la cual tenemos acceso en el ejercicio de nuestras funciones, en especial por los procesos de compra y relación con

Proveedores y Laboratorios. También debemos preservar la integridad de dicha información, es decir, que esta no sea alterada o modificada de manera tendenciosa o por personas que no sean parte del proceso, y jamás hacer uso de ella para obtener beneficios personales o beneficiar a otros.

Por diversos motivos, tenemos acceso a **los recursos de la organización** (fotocopiadora, papel, etc) pero debemos tener presente que **no son para fines propios**. Los funcionarios y funcionarias del Cenabast reconocemos que los recursos y bienes que utilizamos en el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por lo cual velaremos por el uso eficiente de estos y siempre en pos del bien común. Esta prevención considera el uso de mobiliarios, equipos, artículos de aseo, software, propiedad intelectual, entre otros, pero también considera de manera especial el uso de la jornada laboral o de horas extraordinarias para beneficio propio o de terceros.

Dedicamos nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas, no realizando actividades personales en el horario de trabajo.

Cumpliendo estos deberes podremos **impedir o evitar circunstancias que faciliten el cohecho**. Los funcionarios de Cenabast somos conscientes de que el poder público que se nos encomienda no

debe usarse para obtener beneficios privados, por lo cual nunca solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros, entre los que se cuentan pagos en efectivo, donaciones,

servicios u ofrecimientos de trabajo incompatibles con nuestra función pública, entre otros. Estas acciones son ilegales y constituyen delitos funcionarios.



Ilustración: Carolina Behrens

**Uso y protección
de la información**

CASOS:

- “Una persona intento entregar un dinero por una gestión realizada, y no lo acepte. Sé la importancia que tiene mi trabajo y cómo contribuye al bienestar de la ciudadanía en materia de salud. Por eso, considero que no debo aceptar ningún tipo de ofrecimiento o comunicarlo a mi jefatura en caso de que se produzca”.
- “El otro día me puse a conversar con un compañero de trabajo y me contó que estaba un poco colapsado porque estaba estudiando. En la Universidad le habían encargado un informe y se estaba esforzando mucho para cumplir con esa tarea. Lo que más me llamó la atención y que valoro en él, es que nunca lo he visto usando las horas de su trabajo, sacar fotocopias o preparar sus clases en la jornada laboral porque él me comentó que eso no corresponde ya que su jefatura lo ha apoyado bastante en esta decisión de estudiar y no sería recíproco de su parte, utilizar tiempo de su trabajo para cumplir con estas otras tareas académicas”.
- “Una vez llamó un proveedor para pedir noticias sobre el estado de una licitación de un medicamento específico y dentro de sus consultas quería acceder a información privilegiada que aún no era pública. Amablemente, le expliqué que como funcionario público no podíamos comunicarle ese tipo de información en los procesos de compra porque transgredíamos normas internas y porque también otros que estuvieran participando en la misma licitación”.

5. MECANISMOS DE ACOMPAÑAMIENTO, CONSULTAS Y DENUNCIAS



En caso de consultas que contribuyan a una mejor comprensión de este Código de Ética, o dudas en situaciones en donde el funcionario tenga un dilema ético en el ejercicio de sus funciones, Cenabast ha puesto a disposición de los funcionarios y funcionarias una casilla electrónica etica@cenabast.cl, correo que revisará el comité de ética institucional.

Si el funcionario o funcionaria está en conocimiento de acciones u omisiones que estén en conflicto con los valores y compromisos consignados en este código, la primera acción recomendada es informar a la jefatura directa. Si por alguna razón, el funcionario considera que requiere mayor confidencialidad o protección en caso de denuncia, se recomienda acudir al encargado de ética de CENABAST.

En caso de que los hechos constituyan una falta al principio de probidad administrativa, el canal interno será denunciarlos ante la propia jefatura o al encargado de ética de la organización, quién recurriendo al procedimiento definido por el Estatuto Administrativo, deberá consultar con el Jefe de Servicio la instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo cuando proceda. Cabe consignar que el Estatuto Administrativo establece medidas de protección para los funcionarios y funcionarias que realicen estas denuncias. En caso de que los hechos investigados pudieran constituir delitos previstos en las leyes vigentes, los antecedentes deberán ser remitidos a los organismos competentes de acuerdo a lo dispuesto en el Estatuto Administrativo.

Si la persona considera que ya ha agotado todos los canales internos para levantar denuncias o buscar soluciones a acciones u omisiones que contravengan efectivamente el principio de probidad administrativa, será la Contraloría

General de la República la encargada de acoger la denuncia, la cual podrá tener carácter de reservada y se puede realizar en el banner "Contraloría y Ciudadano" en la página web de dicho organismo.



El Uso de recursos de la organización para fines propios

6. SANCIONES



Respecto de los incumplimientos a este código, deben distinguirse aquellos que conlleven responsabilidad administrativa por infracción a las obligaciones y prohibiciones que establece el Estatuto Administrativo y la Ley Orgánica de Bases de la Administración del Estado respecto de aquellos incumplimientos que constituyan un riesgo ético según los estándares establecidos en este código.

De conformidad a la ley, aquellas faltas funcionarias que afectan la responsabilidad administrativa ameritan una sanción disciplinaria, según el régimen disciplinario establecido en el Estatuto Administrativo. De este modo, una vez comprobada la responsabilidad administrativa de un funcionario, previo procedimiento disciplinario (investigación sumaria o sumario) se aplicarán las medidas sancionatorias

legales que son la censura, multa, suspensión temporal del empleo de treinta días a tres meses y destitución, según sea la gravedad del hecho, todo lo cual quedará consignado en la hoja de vida funcionaria. Esta responsabilidad es independiente de la responsabilidad civil y penal que pueda tener el funcionario.

El riesgo ético debe ser evaluado por las jefaturas responsables, quienes tienen la obligación de ejercer un control jerárquico permanente (artículo N° "64 a)" del EA) y deben velar para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios (artículo N° "64 c)" del EA). Una Jefatura no puede pretender que esté todo en reglamentos e instrucciones: ese es un rol propio de su gestión.

El objetivo de controlar es el alcanzar los resultados propuestos y se materializa

gestionando los riesgos y estableciendo formas de control dirigidas a las actividades críticas de un proceso (no a la persona que desarrolla dicha actividad) teniendo presente que generará beneficios no sólo para la

Institución sino que también para el personal en sí.

De este modo, la jefatura es la obligada a ejercer el control, pero el control es responsabilidad de todos los miembros de una organización y en todos sus niveles.



**Rechazo al
soborno o cohecho**

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, en contra de otro u otros funcionarios, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él/ella o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación.

ACOSO SEXUAL. Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador/a o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

BIEN COMÚN. Finalidad suprema hacia la cual tiende la sociedad, fundado en los principios de justicia, orden, paz y seguridad en los cuales se asienta el bienestar colectivo. En determinados casos puede constituir la suma del bienestar de muchos individuos, pero también cuando hay un acuerdo de opiniones de que todos los hombres y mujeres consideren aquello como una cosa perfectamente realizable y que generará un beneficio efectivo a toda la población. El beneficio generalizado debe propiciar o lograr la paz social.

COHECHO/SOBORNO. Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario (a) 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 (funcionario público =cohecho) y quién ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica= soborno).

CONCILIACIÓN VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL. Medidas orientadas a compatibilizar las condiciones de trabajo con las responsabilidades familiares y personales en la lógica de la corresponsabilidad, es por ende una estrategia que facilita la consecución de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Se dirige a conseguir una

nueva organización social donde mujeres y hombres puedan hacer compatibles las diferentes facetas de su vida: el trabajo, la familia y el ocio y el tiempo personal.

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.

ESTATUTO ADMINISTRATIVO (EA): Régimen jurídico establecido para los funcionarios públicos que regula su ingreso y permanencia dentro de las instituciones del Estado, cuyo último texto fue aprobado en el DFL N° 29 del año 2004, Ley 18.834..

ÉTICA. Conjunto de normas morales que rigen la conducta de las persona en cualquier ámbito de la vida, como lo son la ética profesional, cívica, o deportiva. Valores propios de una comunidad u organización humana, que determinan las formas de obrar e identidad de las personas y grupos humanos, determinándoles una finalidad que tiende a lo bueno y lo justo.

ÉTICA LABORAL. Actitudes, sentimientos y creencias de una persona con respecto al trabajo. El estado de la ética de trabajo de una persona determina la forma en la que se relaciona con sus responsabilidades profesionales, tales como el establecimiento de objetivos, la responsabilidad, la culminación de los trabajos, la autonomía, la fiabilidad, la cooperación, la comunicación, la honestidad, el esfuerzo, la puntualidad, la determinación, el liderazgo, la voluntad para trabajar y la dedicación.

ÉTICA PÚBLICA. Establece los valores y principios que debe tener en cuenta todo servidor público para llevar a cabo sus funciones con el fin de lograr un bien para la comunidad. La ética pública puede comprenderse como un hacer colectivo, como un

proceso en el que tanto la colectividad como los individuos generan pautas de conducta que posibilitan un mejor desarrollo de la convivencia, de la autonomía y de la libertad del hombre.

MALTRATO LABORAL: Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

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.

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. Es aquella en que incurren las personas que despliegan sus actividades en un órgano de la Administración del Estado, incumpliendo bien sea una obligación o infringiendo una prohibición propias de su cargo o función, en cuya consecuencia se impone una medida disciplinaria. En síntesis, se caracteriza por lo siguiente: a) su requerimiento constituye siempre el ejercicio de una potestad reglada; b) es independiente de otras responsabilidades (política, civil o penal); y c) se requiere que sea establecida a través de un procedimiento disciplinario.

TRÁFICO DE INFLUENCIAS. Situaciones en que 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. De acuerdo al artículo 16 de la Ley 19.880, los procedimientos administrativos se realizarán con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ellos. En consecuencia, salvo las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en otras disposiciones legales aprobadas con quórum calificado, son públicos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, así como sus fundamentos y documentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación.

TRANSPARENCIA ACTIVA. Es la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada periódicamente de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación) entre otros. Esta obligación se fundamenta en la entrega de información pública relevante a la ciudadanía y al público en general; entrega que debe ser permanente, actualizada y de forma accesible y comprensible.

TRANSPARENCIA PASIVA. Mecanismo por el cual los órganos del Estado, facilitan información a la ciudadanía, con el propósito de cumplir con el deber constitucional de dar acceso a la información pública. Por ello, el sujeto activo en la relación Ciudadanía - Estado es el propio ciudadano.

USO DE INFORMACIÓN RESERVADA. Toda información de carácter reservada no debe divulgarse ni utilizarse indebidamente, es decir, filtrar, vender o disponer a personas que no son parte de la organización ni de los procesos de trabajo, como por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios o usuarios, sumarios en proceso, procesos de selección, etc.



Compromiso:

Cenabast se compromete a realizar actividades participativas y transversales que fomenten un actuar ético permanente, y que perfeccionen nuestro código.