



SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

## **DEL**

# **SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE**

Fecha de elaboración: 20 de septiembre de 2016

## INDICE

	<b>Carta del Director</b>	<b>Página 3</b>
	<b>La misión de nuestro Servicio de Salud</b>	<b>Página 4</b>
	<b>La visión de nuestro Servicio de Salud</b>	<b>Página 4</b>
	<b>Presentación</b>	<b>Página 5</b>
	<b>¿Qué es un código de ética?</b>	<b>Página 6</b>
	<b>¿A quién va dirigido?</b>	<b>Página 6</b>
	<b>Derechos, deberes y responsabilidades de jefaturas y funcionarios / as del Servicio de Salud Araucanía Norte en el marco del código de ética</b>	<b>Página 6</b>
	<b>Por parte de las jefaturas</b>	<b>Página 6</b>
	<b>Por parte de todos los funcionarios / as</b>	<b>Página 7</b>
	<b>Nuestros valores institucionales</b>	<b>Página 7</b>
	<b>Nuestros compromisos</b>	<b>Página 8</b>
	<b>1) Compromisos de la Institución con los funcionarios y funcionarias</b>	<b>Página 8</b>
	<b>a) Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y / o con jefaturas</b>	<b>Página 8</b>
	<b>b) Rechazo a la discriminación</b>	<b>Página 9</b>
	<b>c) Rechazo al acoso sexual</b>	<b>Página 9</b>
	<b>d) Rechazo al acoso laboral</b>	<b>Página 10</b>
	<b>2) Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución</b>	<b>Página 11</b>
	<b>a) No usamos bienes de la institución en provecho propio o de terceros</b>	<b>Página 11</b>
	<b>b) No ocupamos el tiempo de la jornada o utilizamos al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales</b>	<b>Página 11</b>
	<b>c) Evitamos los conflictos de interés</b>	<b>Página 12</b>
	<b>d) Rechazamos el tráfico de influencias</b>	<b>Página 13</b>
	<b>e) Damos un correcto uso a la información reservada de la institución</b>	<b>Página 13</b>
	<b>3) Compromiso con aquellos que se relacionan con la institución: nuestros usuarios, proveedores y otros organismos del Estado</b>	<b>Página 14</b>
	<b>a) No recibimos ni ofrecemos presiones, regalos ni beneficios indebidos</b>	<b>Página 14</b>
	<b>b) Rechazamos el soborno/cohecho</b>	<b>Página 14</b>
	<b>c) En cuanto a la transparencia en la entrega de la información</b>	<b>Página 15</b>
	<b>d) Respeto de las relaciones transparentes e igualitarias con proveedores y usuarios</b>	<b>Página 16</b>
	<b>4) Compromiso con el Medio Ambiente</b>	<b>Página 16</b>
	<b>Mecanismos de Acompañamiento, consultas y denuncias</b>	<b>Página 17</b>
	<b>Sanciones</b>	<b>Página 17</b>
	<b>Glosario</b>	<b>Página 19</b>

## CARTA DEL DIRECTOR

Constituye para mí un gran orgullo presentarles nuestro Código de Ética, el cual guiará el quehacer de cada uno de los funcionarios y funcionarias que formamos parte del Servicio de Salud Araucanía Norte.

El código de ética es un reflejo de las características éticas de nuestra organización, con la inclusión de los valores institucionales de compromiso, respeto, transparencia, eficiencia y profesionalismo; los cuales fueron definidos participativamente por todos los estamentos que conformamos el Servicio de Salud Araucanía Norte, a través de un proceso de diagnóstico institucional.

Este trabajo se encuadra dentro de la Agenda Gubernamental de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política, la cual insta a todos los servicios públicos del país a contar con códigos de ética que apunten a la probidad en sus labores cotidianas y a la cual el Servicio de Salud Araucanía Norte se ha sumado con gran compromiso y entusiasmo.

Quisiera agradecer a todos los funcionarios y funcionarias por el compromiso y dedicación demostrados en la labor desarrollada por medio de las encuestas online aplicadas y también a quienes participaron en los focus group y entrevistas implementadas en esta Dirección de Servicio.

Invito cordialmente a todos los funcionarios y funcionarias a conocer este documento, imbuirse de su contenido y a ponerlo en práctica a través de nuestras acciones y conductas diarias, transformándolo en una herramienta que nos sirva de guía en nuestro quehacer y en el desarrollo de nuestras tareas diarias.

Como funcionarios del Servicio de Salud Araucanía Norte tenemos la gran responsabilidad de poder brindar más y mejores acciones de salud a todos nuestros beneficiarios legales de la red de salud de Malleco, por lo que los exhorto a que sigamos manteniendo un fuerte compromiso con ellos y ponerlo en práctica en armonía con los valores y principios consagrados en este documento.



SR. CRISTIAN MIGNOLET CORTÉS  
DIRECCIÓN DIRECTOR  
SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE

## La Misión de Nuestro Servicio de Salud

Ser un servicio de salud público coordinado en red, que promueve estilos de vida saludable y otorga prestaciones de recuperación y rehabilitación, preferentemente a beneficiarios del sistema, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en el territorio de la Provincia de Malleco, respetando la vida humana, los derechos de las personas, su diversidad y cultura, con equidad, solidaridad y calidad de atención, en coordinación con el inter-sector y organismos comunitarios, públicos y privados.

## La Visión de Nuestro Servicio de Salud

El Servicio de Salud Araucanía Norte lidera la gestión en red de la salud pública en el territorio de la provincia de Malleco, coordinada de manera armónica y eficiente con la red nacional, con un alto nivel resolutivo, privilegiando en su quehacer a la población más vulnerable.

Respetar los derechos de los usuarios y su diversidad cultural, y éstos cumplir sus deberes, logrando un acceso equitativo a las atenciones de salud, generando confianza y satisfacción de parte de ellos, promoviendo una participación activa de la comunidad y el intersector.

## PRESENTACION

El Servicio de Salud Araucanía Norte presenta su Código de Ética Institucional, documento oficial, formal y público, 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 valores que nos preocupan, constituye una herramienta práctica de consulta, que guíe la conducta de los funcionarios y funcionarias en la toma de decisiones, dentro del marco de nuestros valores corporativos.

Para el proceso de construcción de este documento de un total de 195 funcionarios participaron 171 encuestados, los cuales representan más de un 80% de la dotación actual de la institución. Se realizaron 3 entrevistas en profundidad y dos grupos de discusión con 17 representantes de todos los estamentos, procesos y áreas de nuestro Servicio de Salud Araucanía Norte.

Lo aquí consignado, no es una norma jurídica, aun cuando respondiendo a las inquietudes de los funcionarios y funcionarias de nuestro servicio, se alinea con los principios contenidos en nuestro ordenamiento, 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.

Es importante contar con un Código de Ética para promover un sentido de propósito y valores comunes. Es vital para construir y apoyar una comunidad de funcionarios y funcionarias que defiendan y mantengan los ideales éticos y de integridad en sus quehaceres diarios.

El proceso realizado simboliza la búsqueda de un sentir común y una ética de trabajo que represente a todas las personas que integran esta institución, por lo cual agradecemos y valoramos el aporte realizado por cada uno de ustedes.

Esperamos que este código de ética institucional sea una guía para la acción de las personas que actualmente ejercen funciones en el servicio, además de un documento fundamental para la inducción de nuevos integrantes a nuestra organización.

## ¿QUÉ ES UN CÓDIGO DE ÉTICA?

El Código de Ética es una herramienta que contiene una serie de principios, valores y un marco de referencia de nuestro comportamiento ético que nos caracteriza como institución, reflejando nuestra cultura, misión y visión corporativa, 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 el Servicio de Salud Araucanía Norte, y que contribuyen a un buen ejercicio de nuestras funciones.

## ¿A QUIEN VA DIRIGIDO?

Este código está dirigido a todas las personas que trabajan en el Servicio de Salud Araucanía Norte, independientemente de su estamento y tipo de contrato.

De la misma forma, es responsabilidad de todos nosotros velar porque los contenidos y preceptos de este código sean difundidos a los diversos actores con que trabaja nuestra institución, en particular Altos Directivos, Jefes de Departamento, profesionales expertos, técnicos, administrativos, auxiliares, representantes de otros organismos públicos, asociaciones de funcionarios, empresas consultoras, consultores externos y proveedores.

## DERECHOS, DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE JEFATURAS Y FUNCIONARIOS/AS DEL SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE EN EL MARCO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### POR PARTE DE LAS JEFATURAS

Es deber de la organización, representada por su Equipo Directivo y Jefaturas, mantener informados a los funcionarios y funcionarias respecto a los contenidos de este código, los valores consignados y las acciones que puedan proceder en caso de contravención a los principios de ética y probidad.

Asimismo, serán las jefaturas quienes mediante el ejemplo promoverán los contenidos consignados en este documento e instarán a cada funcionario y funcionaria que se sienta comprometido y orgulloso con su rol y que reflexione sobre como desempeñar su cargo con excelencia, considerando siempre el valor fundamental de la probidad.

## POR PARTE DE TODOS LOS FUNCIONARIOS / AS

Todos los funcionarios y funcionarias tenemos derecho a estar informados, respecto a 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.

Es deber de todos nosotros integrar los valores institucionales en nuestro trabajo y actuar en coherencia con los lineamientos definidos en este Código de Ética en la toma de decisiones, junto con informar y denunciar cualquier conducta que infrinja lo establecido en este documento.

Es responsabilidad de todos comprender y aplicar en nuestro comportamiento cotidiano los elementos consignados en este documento, y en caso de dudas sobre la adecuación ética de la propia conducta o, la de los compañeros y jefaturas a los estándares éticos aquí definidos, consultar al funcionario encargado de la temática en la institución, que para todo efecto, será el Jefe del Departamento Jurídico.

## NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales relevados por los funcionarios y funcionarias durante el proceso de construcción de este código de ética, deberán guiar todas las acciones que desarrollemos dentro y fuera del servicio en nuestra calidad de servidores públicos, por lo cual es responsabilidad de cada uno de nosotros conocerlos y respetarlos.

A todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte nos imbuirá el valor del COMPROMISO, a través de una relación de reciprocidad entre el Servicio de Salud Araucanía Norte y los funcionarios /as, de modo tal que nos identifiquemos con la institución y nos sintamos parte de ella, realizando nuestra función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a nuestros usuarios internos y externos. Asimismo, el Servicio de Salud Araucanía Norte reconoce la labor realizada por los funcionarios/as y nos brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando nuestros derechos y dándonos oportunidades de desarrollo.

Por otra parte, todos/as y cada uno/a velaremos por el RESPETO recíproco en nuestras labores funcionarias, las cuales realizaremos 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 cualidades de las personas.

Además, aseguraremos la TRANSPARENCIA en cada una de nuestras acciones, mediante un actuar claro y fundado en antecedentes objetivos, evitando así dar espacio a ambigüedades y/o arbitrariedades. Asimismo, todos los funcionarios y funcionarias deberemos estar siempre disponibles a entregar información oportuna a usuarios internos y externos.

La EFICIENCIA, entendida como el uso más racional y adecuado de recursos para alcanzar los objetivos y metas institucionales, es un valor fundante del Servicio de Salud Araucanía Norte y deberá orientar nuestras labores. De la misma manera, promoveremos el PROFESIONALISMO, preocupándonos de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, actuando con eficiencia y calidad profesional.

Finalmente, la ÉTICA deberá estar presente 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 servicio y nuestros usuarios.

## NUESTROS COMPROMISOS

### 1) Compromisos de la Institución con los funcionarios y funcionarias:

#### a) Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y / o con jefaturas:

Las relaciones de trabajo, la participación en instancias colectivas formales y en proyectos transversales al interior de nuestro servicio serán guiados por el respeto mutuo, el trato cordial y la no discriminación, en pos de promover un ambiente laboral digno y grato que favorezca el trabajo en equipo.

El Equipo Directivo y las jefaturas tienen la responsabilidad de velar por el bienestar de sus funcionarios y funcionarias, para lo cual se comprometen a mantener una relación fluida entre áreas y dentro de los equipos de trabajo, a comunicar en forma transparente los objetivos de la institución y las expectativas del trabajo de cada funcionario, a gestionar el desempeño de las personas que dependan de ellos, intencionando su desarrollo profesional, junto con informar oportunamente sobre las situaciones que los afecten, a resolver a tiempo los conflictos que puedan presentarse. Además, reconocerán y valorarán el aporte que cada uno hace a la institución, independientemente de su nivel jerárquico, basado en sus competencias, habilidades, experiencia y compromiso institucional.

**EJEMPLO:**

*El otro día un funcionario recién contratado me contó que percibía que su jefa no le tenía confianza ni respeto, ya que él le mandaba un email con alguna pregunta sobre el trabajo y su jefa pasaba por su oficina cinco minutos antes de la hora de salida para darle la respuesta. Él pensaba que ella estaba verificando que no se fuera antes. Le expliqué que lo mejor era que hablara con ella al respecto, ya que muchas veces los problemas surgen por falta de comunicación. Al día siguiente me contó que efectivamente él se había equivocado, ya que a su jefa le gusta comunicarse presencialmente y no vía email, por lo que no lo estaba controlando su salida.*

**b) Rechazo a la discriminación:**

La no discriminación se refiere a que no realizamos distinciones arbitrarias por razones de género, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político ni de ninguna especie y ante cualquier situación, para el adecuado desarrollo de nuestras funciones y una mejor calidad de vida laboral y a evitar un trato preferencial o discriminatorio respecto a exigencias, derechos y deberes de todos los miembros de equipo.

Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte garantizaremos un ambiente de respeto y tolerancia, en donde se cautele el buen trato laboral, tratando a todos nuestros compañeros con dignidad y respeto, preservando un espacio de trabajo colaborativo, profesional y de confianza entre pares ya que somos responsables de nuestros dichos y actitudes a fin de no afectar el buen clima laboral.

**EJEMPLO:**

*El otro día participé en una comisión de un concurso profesional de planta. En una de las entrevistas un integrante de la comisión le preguntó a una entrevistada si pensaba tener hijos en el corto tiempo. Este tipo de preguntas son discriminatorias, por lo que pedí que hiciéramos un receso para tener la oportunidad en privado de comentar ese tema y que no se repitiera.*

*Un nuevo compañero nos comentó que está muy contento trabajando con nosotros, ya que en su trabajo anterior se la pasaban haciendo bromas sobre su físico y los chistes eran ofensivos. Después de mucho tiempo se decidió a contarle a su jefe sobre esta situación, éste le contestó que no fuera tan serio, que aprovechara el buen humor de sus compañeros y compañeras*

**c) Rechazo al acoso sexual:**

Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte nos comprometemos a rechazar el acoso sexual. Se entiende por acoso sexual cualquier requerimiento de carácter sexual realizado por un hombre o una mujer, no consentidos

por el funcionario o la funcionaria afectado (a). El acoso puede ser físico, que implica contacto o mediante otro medio, por ejemplo, verbal, correo electrónico, cartas, etc. (Dirección del Trabajo 2016)

**EJEMPLO:**

*Mi anterior jefe intentaba generar una cercanía conmigo que me incomodaba, incluso llegó a invitarme a salir y cuando me negué, comenzó a tener una actitud muy crítica con mi trabajo. Presenté una denuncia a su superior directo de la situación, se inició una investigación interna y se comprobaron otros casos similares al mío, por lo que fue removido de su cargo.*

*Tenemos un compañero de oficina que siempre que saluda a las colegas les da un “abrazo apretado” y les pasa la mano por la espalda hasta la cintura. Varias ya le han dicho que no les gusta que las esté abrazando y tocando, pero sigue con esa actitud, así que las colegas van a presentar una denuncia.*

**d) Rechazo al acoso laboral:**

Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte rechazamos cualquier conducta reiterada de acoso laboral. Se entiende por acoso laboral cualquier conducta reiterada de agresión u hostigamiento ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias. El acoso laboral implica maltrato y / o humillación. Puede ser psicológico, por ejemplo, por medio de ignorar al o los afectados (ley del hielo) o de molestarlos con burlas persistentes; físico que implica uso de la fuerza y violencia física; o abuso de poder, que consiste en aprovechar la jerarquía para tener conductas abusivas con los subalternos. (Dirección del Trabajo 2016)

Será responsabilidad de la organización, mediante sus directivos y jefaturas, sensibilizar a todos quienes trabajan en el Servicio de Salud Araucanía Norte sobre el concepto de maltrato y acoso laboral y sexual.

**EJEMPLO:**

*Con mis colegas nos llevamos bastante bien, tenemos una relación de compañerismo respetuosa y cercana y una comunicación fluida. No se permiten conductas agresivas ni burlas persistentes entre nosotros, y en los pocos casos que hubo anteriormente, le hacíamos ver a esa persona que su conducta no sería tolerada en la institución.*

*Estábamos en una reunión de equipo y mi jefe se molestó con un compañero porque se había atrasado en la entrega de un trabajo. Mi jefe reaccionó bastante mal, lo retó a gritos enfrente de todos y todas. No es la primera vez que pasa, llevamos mucho tiempo soportando sus gritos, insultos, críticas, y malos tratos. Ya que se trata del jefe, ¿se podrá hacer algo para que este hostigamiento termine?*

*Respuesta: El abuso de poder manifestado en el maltrato laboral es una violación grave a los derechos fundamentales de la persona, por lo tanto, se puede aplicar una sanción disciplinaria. Si su jefe no tiene superior jerárquico, pueden realizar la denuncia en el sitio web "Contraloría y Ciudadano" exponiendo todos los antecedentes.*

## 2) Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución:

### **a) No usamos bienes de la institución en provecho propio o de terceros:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte reconocemos que los recursos 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, software, propiedad intelectual, etc.

#### **EJEMPLO:**

*Por mi trabajo me entregaron un teléfono celular institucional, aunque mantengo el mío, pero es muy complicado salir a terreno con dos celulares. He realizado varias llamadas personales por el celular institucional, así que fui a hablar con mi jefe al respecto. Me explicó que solamente podría usarlo ocasionalmente y para conversaciones cortas, por lo que ahora sigo esta regla cuando salgo a terreno.*

*Sé que no debemos usar o mal usar los bienes del servicio, que debemos ser cuidadosos y eficientes en su uso, y si tengo duda sobre el uso personal ocasional de algún bien, una amiga me dijo que me preguntara: ¿Estoy utilizando los bienes públicos para evitar gastos personales? ¿El uso de los bienes, resultará en un costo mayor para mi servicio?*

### **b) No ocupamos el tiempo de la jornada o utilizamos al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte dedicamos nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas para fines institucionales, no realizando actividades personales en el horario de trabajo para beneficio propio o de terceros.

#### **EJEMPLO:**

*Tengo un segundo empleo que no interfiere con mi horario de trabajo en el servicio, sin embargo, debido a una emergencia en mi segundo empleo me pidieron que me dedicara tres días a tiempo completo. Por suerte esta semana las actividades del servicio disminuyeron, y la próxima vamos a tener varios eventos que requerirán que me dedique más horas de lo*

*normal, así que no le veo nada malo dedicarme en el servicio al otro trabajo y la próxima semana repongo las horas, como quién dice “pagaré las horas”. ¿Estoy en lo correcto?*

*Respuesta: Aunque pienses que vas a poder reponer las horas al servicio debes dedicar tu jornada laboral a tu función pública, por lo que no debes comprometerte a realizar las tareas de emergencia de tu segundo empleo. Además, estarías usando los recursos del servicio para cumplir con tu otro trabajo (oficina, computador, internet, etc.), lo que también es indebido. Lo correcto sería que solicitaras los tres días de vacaciones.*

*Participé en un seminario haciendo una presentación sobre el rol de mi servicio. El próximo panel no me interesa, así que aprovecharé de salir para realizar unos trámites personales, así aprovecho el tiempo en beneficio de mi servicio, ¿Qué opinas?*

*Respuesta: Lo correcto es que solicites medio día de permiso administrativo, ya que si el panel no te interesa deberías regresar a trabajar.*

**c) Evitamos los conflictos de interés:**

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 actuaremos con imparcialidad y objetividad en el desempeño de nuestras labores y en la toma de decisiones, por lo que 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, por lo que jamás utilizaremos nuestra cargo para favorecer a un familiar, a amigos, para favorecer a personas a las que anteriormente hayamos prestado servicios profesionales ni para perjudicar a otros, intervendremos en asuntos en que exista una circunstancia que nos reste imparcialidad.

**EJEMPLO:**

*Soy psicólogo laboral y participo en los procesos de selección de personal. Me llegaron los antecedentes de un compañero de la escuela que me hizo bullying durante años, lo odiaba. Claramente tengo conflictos de intereses porque no lo evaluaré objetivamente. Mejor le*

*informo a mi jefatura para que otro colega continué este proceso y mi ex compañero reciba un trato imparcial e igualitario.*

**d) Rechazamos el tráfico de influencias:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte somos conscientes de que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo cual siempre rechazaremos ejercer nuestra influencia para que se cometa un delito funcionario. Estas acciones son ilegales y constituyen delitos funcionarios.

**EJEMPLO:**

*Estoy a cargo de las compras de mi institución, y en estos días estamos calificando las propuestas del nuevo sistema informático, el contrato es por varios millones de pesos. Hoy recibí la llamada de un asesor de una autoridad muy importante en que me dijo que una empresa conocida había participado en la propuesta, que eran muy buenos y que deberíamos seleccionarlos como ganadores, que si lo hacíamos nos quedaría debiendo un favor. Claramente me puso en una situación muy incómoda, afectando la imparcialidad de mi función en el procedimiento de selección, es por eso que inmediatamente di aviso a mi jefe de la situación.*

**e) Damos un correcto uso a la información reservada de la institución:**

El uso y divulgación inapropiada de información confidencial y reservada pone en riesgo la eficiencia y credibilidad de nuestra organización. Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte seremos discretos y prudentes en el manejo de la información a la cual tenemos acceso en el ejercicio de nuestras funciones. 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. Reguardaremos nuestras claves de acceso a los sistemas computacionales.

**EJEMPLO:**

*Estamos en el proceso de desarrollo de bases para una importante licitación. Un ex compañero de universidad que trabaja en una concesionaria interesada en la postulación, me estuvo haciendo algunas preguntas sobre el concurso. Ante esto, le indiqué que no puedo darle a conocer ninguna información, ya que esta es por ahora de carácter reservado, y que esperara para cuando estén las bases publicadas en Mercado Público y consultara a través de la plataforma electrónica.*

### 3) Compromiso con aquellos que se relacionan con la institución: nuestros usuarios, proveedores y otros organismos del Estado:

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte reconocemos el rol e importancia de nuestra organización en el proceso de velar porque se otorguen más y mejores acciones de salud, brindando servicios de calidad a la ciudadanía y propendiendo constantemente al bien común.

- a) **No recibimos ni ofrecemos presiones, regalos ni beneficios indebidos:** Con el objeto de velar por la imagen y credibilidad de nuestra organización y la integridad de sus procesos, los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte no debemos solicitar o aceptar regalos, invitaciones, favores o beneficios de cualquier tipo en el desarrollo de nuestras funciones.

No recibimos ningún tipo de regalo de nuestros proveedores. Estos podrán aceptarse en la medida en que su valor sea de carácter simbólico, que no sean costosos ni constituyan un lujo, y se realicen como donativos oficiales, por cortesía y buena educación, por ejemplo, materiales en una capacitación, informando oportunamente a nuestras jefaturas. El aceptar un presente de este tipo no deberá implicar en ningún caso y bajo ninguna circunstancia un trato preferencial a proveedores, usuarios y/o grupos de interés.

Por ende, como funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte **nunca deberemos acceder a influencias, regalos, beneficios 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.

#### **EJEMPLO:**

*Trabajo en atención a público y una usuaria agradecida por la atención que le brindé me trajo de regalo unas mermeladas hechas por ella. Se las agradecí, pero le explique que ningún funcionario y funcionaria de la institución puede aceptar regalos y principalmente porque atenderla bien es sólo parte de la función pública que desempeño y que por lo tanto no es necesaria ninguna retribución de ese tipo.*

- b) **Rechazamos el soborno/ cohecho:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte 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, entre otros. No aceptamos ningún tipo de sobornos, es decir, no aceptamos objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que ejecutemos, omitamos o infrinjamus nuestros deberes públicos o bien, ejerzamos nuestra influencia para que se cometa un delito funcionario. Estas acciones son ilegales y constituyen delitos funcionarios.

**EJEMPLO:**

*Soy parte de la comisión encargada de revisar y seleccionar equipos clínicos. Un posible proveedor me insinúa que, en caso de ser seleccionados, podrían invitar a la comisión a Europa para que conociéramos la oficina matriz. Le indiqué que lo que está haciendo podría ser considerado soborno y además le notifiqué a mi jefe sobre esta situación para que me ayudara a realizar la denuncia correspondiente.*

*Soy funcionaria de bienestar, y el otro día estaba conversando con el gerente de una de las Cajas de Compensación sobre las vacaciones de verano. Yo le conté que este año no había ahorrado lo suficiente para salir con mi familia, y él me dijo que la empresa tenía unas cabañas en la playa con tres habitaciones y piscina que me podrían facilitar. La empresa tiene unas cuantas irregularidades, pero nada grave. ¿Puedo aceptar la oferta?*

*Respuesta: Aceptar esa proposición puede buscar influir tu función pública, por lo que debes rechazar esa oferta inmediatamente y realizar la denuncia correspondiente.*

**c) En cuanto a la transparencia en la entrega de la información:**

Velamos por la calidad, eficiencia y eficacia de los productos que entregamos a usuarios internos y externos, entregando información clara, oportuna, completa, actualizada y logrando que la ciudadanía y nuestros usuarios comprendan los objetivos y el trabajo que realizamos en el Servicio de Salud Araucanía Norte, 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.

Somos conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que por ley es reservada. Por lo tanto, facilitamos el acceso a ésta por parte de cualquier ciudadano o ciudadana que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitados los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta.

**EJEMPLO:**

*Luego de una reunión en terreno, un vecino se me acerca a consultarme mayores detalles del proyecto presentado. Le indico que no poseo la información requerida en este momento, pero le explico que él tiene derecho a solicitarla presencial o virtualmente en el Portal de Transparencia y que el organismo tiene la obligación de responderle en un plazo determinado.*

**d) Respeto de las relaciones transparentes e igualitarias con proveedores y usuarios:**

Podemos señalar que quienes trabajamos en el Servicio de Salud Araucanía Norte entregamos un trato igualitario, transparente, cordial y respetuoso a nuestros usuarios y contrapartes, entre los que destacan: autoridades de gobierno, servicios públicos, asociaciones gremiales, funcionarios y funcionarias públicos, estudiantes en práctica y postulantes a procesos de selección internos, empresas consultoras y proveedores; así como también, medios de comunicación, grupos intermedios, organizaciones comunitarias y ciudadanía en general.-

Nuestras licitaciones públicas son convocadas a través del portal web de Mercado Público; publicamos oportunamente las bases de licitación, establecemos con un lenguaje claro y preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos, no discriminamos arbitrariamente, asegurando que la licitación sea transparente e igualitaria para los proveedores.

**EJEMPLO:**

*Estamos finalizando las bases de una licitación pública para cambiar un importante sistema, pero desde la Unidad Encargada nos dijeron que debíamos exigir una experiencia de al menos 20 años para el proveedor. Revisando antecedentes en Internet, solamente hay una empresa en Chile que lleva trabajando tantos años en el área, por lo que estaríamos tal vez frente a una licitación dirigida o al menos estableciendo en las bases una discriminación arbitraria. Mandamos un mail con los antecedentes, pero nos contestaron que era una licitación muy importante y que no nos podíamos arriesgar a contratar a una empresa sin experiencia. Quedaron por escrito nuestras aprehensiones, así que la experiencia se consideró como un criterio de evaluación, pero no el más importante para evitar discriminaciones arbitrarias.*

**4) Compromiso con el Medio Ambiente:**

Respetamos y cuidamos el medioambiente, viéndose esto reflejado en acciones cotidianas. Por ejemplo, cuidamos la energía apagando las pantallas de nuestros computadores y las luces al salir de nuestros puestos de trabajo; siempre apagamos nuestros aparatos electrónicos al retirarnos de la oficina; y si vemos que por algún motivo se desperdicia el agua, damos aviso. Somos criteriosos con el uso de la impresora, imprimiendo lo estrictamente necesario, debido a que implementamos un sistema electrónico de correspondencia. También contamos con contenedores de reciclaje de papel.

## 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, nuestro Servicio ha puesto a disposición de los funcionarios y funcionarias un correo electrónico: [codigoetica@araucanianorte.cl](mailto:codigoetica@araucanianorte.cl).

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, lo cual se podrá efectuar mediante correo electrónico a su jefe y / o a [codigoetica@araucanianorte.cl](mailto:codigoetica@araucanianorte.cl), asegurándose absoluta reserva al denunciante.

En caso de que los hechos constituyan una falta al principio de probidad administrativa, el canal interno será denunciarlos ante la propia jefatura, 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 Portal web de “Denuncie en línea en: Contraloría y Ciudadano”.

## SANCIONES

Los incumplimientos a los estándares establecidos en este código, y que de conformidad a la ley ameriten una sanción disciplinaria, estarán circunscritos al régimen disciplinario establecido en el Estatuto Administrativo. Cabe consignar que, una vez comprobada la responsabilidad administrativa de un funcionario, las medidas disciplinarias que proceden 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.

## 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.

**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 de 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.



SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

## **DEL**

# **SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE**

Fecha de elaboración: 20 de septiembre de 2016

## INDICE

	<b>Carta del Director</b>	<b>Página 3</b>
	<b>La misión de nuestro Servicio de Salud</b>	<b>Página 4</b>
	<b>La visión de nuestro Servicio de Salud</b>	<b>Página 4</b>
	<b>Presentación</b>	<b>Página 5</b>
	<b>¿Qué es un código de ética?</b>	<b>Página 6</b>
	<b>¿A quién va dirigido?</b>	<b>Página 6</b>
	<b>Derechos, deberes y responsabilidades de jefaturas y funcionarios / as del Servicio de Salud Araucanía Norte en el marco del código de ética</b>	<b>Página 6</b>
	<b>Por parte de las jefaturas</b>	<b>Página 6</b>
	<b>Por parte de todos los funcionarios / as</b>	<b>Página 7</b>
	<b>Nuestros valores institucionales</b>	<b>Página 7</b>
	<b>Nuestros compromisos</b>	<b>Página 8</b>
	<b>1) Compromisos de la Institución con los funcionarios y funcionarias</b>	<b>Página 8</b>
	<b>a) Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y / o con jefaturas</b>	<b>Página 8</b>
	<b>b) Rechazo a la discriminación</b>	<b>Página 9</b>
	<b>c) Rechazo al acoso sexual</b>	<b>Página 9</b>
	<b>d) Rechazo al acoso laboral</b>	<b>Página 10</b>
	<b>2) Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución</b>	<b>Página 11</b>
	<b>a) No usamos bienes de la institución en provecho propio o de terceros</b>	<b>Página 11</b>
	<b>b) No ocupamos el tiempo de la jornada o utilizamos al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales</b>	<b>Página 11</b>
	<b>c) Evitamos los conflictos de interés</b>	<b>Página 12</b>
	<b>d) Rechazamos el tráfico de influencias</b>	<b>Página 13</b>
	<b>e) Damos un correcto uso a la información reservada de la institución</b>	<b>Página 13</b>
	<b>3) Compromiso con aquellos que se relacionan con la institución: nuestros usuarios, proveedores y otros organismos del Estado</b>	<b>Página 14</b>
	<b>a) No recibimos ni ofrecemos presiones, regalos ni beneficios indebidos</b>	<b>Página 14</b>
	<b>b) Rechazamos el soborno/cohecho</b>	<b>Página 14</b>
	<b>c) En cuanto a la transparencia en la entrega de la información</b>	<b>Página 15</b>
	<b>d) Respeto de las relaciones transparentes e igualitarias con proveedores y usuarios</b>	<b>Página 16</b>
	<b>4) Compromiso con el Medio Ambiente</b>	<b>Página 16</b>
	<b>Mecanismos de Acompañamiento, consultas y denuncias</b>	<b>Página 17</b>
	<b>Sanciones</b>	<b>Página 17</b>
	<b>Glosario</b>	<b>Página 19</b>

## CARTA DEL DIRECTOR

Constituye para mí un gran orgullo presentarles nuestro Código de Ética, el cual guiará el quehacer de cada uno de los funcionarios y funcionarias que formamos parte del Servicio de Salud Araucanía Norte.

El código de ética es un reflejo de las características éticas de nuestra organización, con la inclusión de los valores institucionales de compromiso, respeto, transparencia, eficiencia y profesionalismo; los cuales fueron definidos participativamente por todos los estamentos que conformamos el Servicio de Salud Araucanía Norte, a través de un proceso de diagnóstico institucional.

Este trabajo se encuadra dentro de la Agenda Gubernamental de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política, la cual insta a todos los servicios públicos del país a contar con códigos de ética que apunten a la probidad en sus labores cotidianas y a la cual el Servicio de Salud Araucanía Norte se ha sumado con gran compromiso y entusiasmo.

Quisiera agradecer a todos los funcionarios y funcionarias por el compromiso y dedicación demostrados en la labor desarrollada por medio de las encuestas online aplicadas y también a quienes participaron en los focus group y entrevistas implementadas en esta Dirección de Servicio.

Invito cordialmente a todos los funcionarios y funcionarias a conocer este documento, imbuirse de su contenido y a ponerlo en práctica a través de nuestras acciones y conductas diarias, transformándolo en una herramienta que nos sirva de guía en nuestro quehacer y en el desarrollo de nuestras tareas diarias.

Como funcionarios del Servicio de Salud Araucanía Norte tenemos la gran responsabilidad de poder brindar más y mejores acciones de salud a todos nuestros beneficiarios legales de la red de salud de Malleco, por lo que los exhorto a que sigamos manteniendo un fuerte compromiso con ellos y ponerlo en práctica en armonía con los valores y principios consagrados en este documento.



SR. CRISTIAN MIGNOLET CORTÉS  
DIRECCIÓN DIRECTOR  
SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE

## La Misión de Nuestro Servicio de Salud

Ser un servicio de salud público coordinado en red, que promueve estilos de vida saludable y otorga prestaciones de recuperación y rehabilitación, preferentemente a beneficiarios del sistema, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en el territorio de la Provincia de Malleco, respetando la vida humana, los derechos de las personas, su diversidad y cultura, con equidad, solidaridad y calidad de atención, en coordinación con el inter-sector y organismos comunitarios, públicos y privados.

## La Visión de Nuestro Servicio de Salud

El Servicio de Salud Araucanía Norte lidera la gestión en red de la salud pública en el territorio de la provincia de Malleco, coordinada de manera armónica y eficiente con la red nacional, con un alto nivel resolutivo, privilegiando en su quehacer a la población más vulnerable.

Respetar los derechos de los usuarios y su diversidad cultural, y éstos cumplir sus deberes, logrando un acceso equitativo a las atenciones de salud, generando confianza y satisfacción de parte de ellos, promoviendo una participación activa de la comunidad y el intersector.

## PRESENTACION

El Servicio de Salud Araucanía Norte presenta su Código de Ética Institucional, documento oficial, formal y público, 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 valores que nos preocupan, constituye una herramienta práctica de consulta, que guíe la conducta de los funcionarios y funcionarias en la toma de decisiones, dentro del marco de nuestros valores corporativos.

Para el proceso de construcción de este documento de un total de 195 funcionarios participaron 171 encuestados, los cuales representan más de un 80% de la dotación actual de la institución. Se realizaron 3 entrevistas en profundidad y dos grupos de discusión con 17 representantes de todos los estamentos, procesos y áreas de nuestro Servicio de Salud Araucanía Norte.

Lo aquí consignado, no es una norma jurídica, aun cuando respondiendo a las inquietudes de los funcionarios y funcionarias de nuestro servicio, se alinea con los principios contenidos en nuestro ordenamiento, 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.

Es importante contar con un Código de Ética para promover un sentido de propósito y valores comunes. Es vital para construir y apoyar una comunidad de funcionarios y funcionarias que defienda y mantenga los ideales éticos y de integridad en sus quehaceres diarios.

El proceso realizado simboliza la búsqueda de un sentir común y una ética de trabajo que represente a todas las personas que integran esta institución, por lo cual agradecemos y valoramos el aporte realizado por cada uno de ustedes.

Esperamos que este código de ética institucional sea una guía para la acción de las personas que actualmente ejercen funciones en el servicio, además de un documento fundamental para la inducción de nuevos integrantes a nuestra organización.

## ¿QUÉ ES UN CÓDIGO DE ÉTICA?

El Código de Ética es una herramienta que contiene una serie de principios, valores y un marco de referencia de nuestro comportamiento ético que nos caracteriza como institución, reflejando nuestra cultura, misión y visión corporativa, 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 el Servicio de Salud Araucanía Norte, y que contribuyen a un buen ejercicio de nuestras funciones.

## ¿A QUIEN VA DIRIGIDO?

Este código está dirigido a todas las personas que trabajan en el Servicio de Salud Araucanía Norte, independientemente de su estamento y tipo de contrato.

De la misma forma, es responsabilidad de todos nosotros velar porque los contenidos y preceptos de este código sean difundidos a los diversos actores con que trabaja nuestra institución, en particular Altos Directivos, Jefes de Departamento, profesionales expertos, técnicos, administrativos, auxiliares, representantes de otros organismos públicos, asociaciones de funcionarios, empresas consultoras, consultores externos y proveedores.

## DERECHOS, DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE JEFATURAS Y FUNCIONARIOS/AS DEL SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE EN EL MARCO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### POR PARTE DE LAS JEFATURAS

Es deber de la organización, representada por su Equipo Directivo y Jefaturas, mantener informados a los funcionarios y funcionarias respecto a los contenidos de este código, los valores consignados y las acciones que puedan proceder en caso de contravención a los principios de ética y probidad.

Asimismo, serán las jefaturas quienes mediante el ejemplo promoverán los contenidos consignados en este documento e instarán a cada funcionario y funcionaria que se sienta comprometido y orgulloso con su rol y que reflexione sobre como desempeñar su cargo con excelencia, considerando siempre el valor fundamental de la probidad.

## POR PARTE DE TODOS LOS FUNCIONARIOS / AS

Todos los funcionarios y funcionarias tenemos derecho a estar informados, respecto a 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.

Es deber de todos nosotros integrar los valores institucionales en nuestro trabajo y actuar en coherencia con los lineamientos definidos en este Código de Ética en la toma de decisiones, junto con informar y denunciar cualquier conducta que infrinja lo establecido en este documento.

Es responsabilidad de todos comprender y aplicar en nuestro comportamiento cotidiano los elementos consignados en este documento, y en caso de dudas sobre la adecuación ética de la propia conducta o, la de los compañeros y jefaturas a los estándares éticos aquí definidos, consultar al funcionario encargado de la temática en la institución, que para todo efecto, será el Jefe del Departamento Jurídico.

## NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales relevados por los funcionarios y funcionarias durante el proceso de construcción de este código de ética, deberán guiar todas las acciones que desarrollemos dentro y fuera del servicio en nuestra calidad de servidores públicos, por lo cual es responsabilidad de cada uno de nosotros conocerlos y respetarlos.

A todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte nos imbuirá el valor del COMPROMISO, a través de una relación de reciprocidad entre el Servicio de Salud Araucanía Norte y los funcionarios /as, de modo tal que nos identifiquemos con la institución y nos sintamos parte de ella, realizando nuestra función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a nuestros usuarios internos y externos. Asimismo, el Servicio de Salud Araucanía Norte reconoce la labor realizada por los funcionarios/as y nos brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando nuestros derechos y dándonos oportunidades de desarrollo.

Por otra parte, todos/as y cada uno/a velaremos por el RESPETO recíproco en nuestras labores funcionarias, las cuales realizaremos 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 cualidades de las personas.

Además, aseguraremos la TRANSPARENCIA en cada una de nuestras acciones, mediante un actuar claro y fundado en antecedentes objetivos, evitando así dar espacio a ambigüedades y/o arbitrariedades. Asimismo, todos los funcionarios y funcionarias deberemos estar siempre disponibles a entregar información oportuna a usuarios internos y externos.

La EFICIENCIA, entendida como el uso más racional y adecuado de recursos para alcanzar los objetivos y metas institucionales, es un valor fundante del Servicio de Salud Araucanía Norte y deberá orientar nuestras labores. De la misma manera, promoveremos el PROFESIONALISMO, preocupándonos de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, actuando con eficiencia y calidad profesional.

Finalmente, la ÉTICA deberá estar presente 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 servicio y nuestros usuarios.

## NUESTROS COMPROMISOS

### 1) Compromisos de la Institución con los funcionarios y funcionarias:

#### a) Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y / o con jefaturas:

Las relaciones de trabajo, la participación en instancias colectivas formales y en proyectos transversales al interior de nuestro servicio serán guiados por el respeto mutuo, el trato cordial y la no discriminación, en pos de promover un ambiente laboral digno y grato que favorezca el trabajo en equipo.

El Equipo Directivo y las jefaturas tienen la responsabilidad de velar por el bienestar de sus funcionarios y funcionarias, para lo cual se comprometen a mantener una relación fluida entre áreas y dentro de los equipos de trabajo, a comunicar en forma transparente los objetivos de la institución y las expectativas del trabajo de cada funcionario, a gestionar el desempeño de las personas que dependan de ellos, intencionando su desarrollo profesional, junto con informar oportunamente sobre las situaciones que los afecten, a resolver a tiempo los conflictos que puedan presentarse. Además, reconocerán y valorarán el aporte que cada uno hace a la institución, independientemente de su nivel jerárquico, basado en sus competencias, habilidades, experiencia y compromiso institucional.

**EJEMPLO:**

*El otro día un funcionario recién contratado me contó que percibía que su jefa no le tenía confianza ni respeto, ya que él le mandaba un email con alguna pregunta sobre el trabajo y su jefa pasaba por su oficina cinco minutos antes de la hora de salida para darle la respuesta. Él pensaba que ella estaba verificando que no se fuera antes. Le expliqué que lo mejor era que hablara con ella al respecto, ya que muchas veces los problemas surgen por falta de comunicación. Al día siguiente me contó que efectivamente él se había equivocado, ya que a su jefa le gusta comunicarse presencialmente y no vía email, por lo que no lo estaba controlando su salida.*

**b) Rechazo a la discriminación:**

La no discriminación se refiere a que no realizamos distinciones arbitrarias por razones de género, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político ni de ninguna especie y ante cualquier situación, para el adecuado desarrollo de nuestras funciones y una mejor calidad de vida laboral y a evitar un trato preferencial o discriminatorio respecto a exigencias, derechos y deberes de todos los miembros de equipo.

Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte garantizaremos un ambiente de respeto y tolerancia, en donde se cautele el buen trato laboral, tratando a todos nuestros compañeros con dignidad y respeto, preservando un espacio de trabajo colaborativo, profesional y de confianza entre pares ya que somos responsables de nuestros dichos y actitudes a fin de no afectar el buen clima laboral.

**EJEMPLO:**

*El otro día participé en una comisión de un concurso profesional de planta. En una de las entrevistas un integrante de la comisión le preguntó a una entrevistada si pensaba tener hijos en el corto tiempo. Este tipo de preguntas son discriminatorias, por lo que pedí que hiciéramos un receso para tener la oportunidad en privado de comentar ese tema y que no se repitiera.*

*Un nuevo compañero nos comentó que está muy contento trabajando con nosotros, ya que en su trabajo anterior se la pasaban haciendo bromas sobre su físico y los chistes eran ofensivos. Después de mucho tiempo se decidió a contarle a su jefe sobre esta situación, éste le contestó que no fuera tan serio, que aprovechara el buen humor de sus compañeros y compañeras*

**c) Rechazo al acoso sexual:**

Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte nos comprometemos a rechazar el acoso sexual. Se entiende por acoso sexual cualquier requerimiento de carácter sexual realizado por un hombre o una mujer, no consentidos

por el funcionario o la funcionaria afectado (a). El acoso puede ser físico, que implica contacto o mediante otro medio, por ejemplo, verbal, correo electrónico, cartas, etc. (Dirección del Trabajo 2016)

**EJEMPLO:**

*Mi anterior jefe intentaba generar una cercanía conmigo que me incomodaba, incluso llegó a invitarme a salir y cuando me negué, comenzó a tener una actitud muy crítica con mi trabajo. Presenté una denuncia a su superior directo de la situación, se inició una investigación interna y se comprobaron otros casos similares al mío, por lo que fue removido de su cargo.*

*Tenemos un compañero de oficina que siempre que saluda a las colegas les da un “abrazo apretado” y les pasa la mano por la espalda hasta la cintura. Varias ya le han dicho que no les gusta que las esté abrazando y tocando, pero sigue con esa actitud, así que las colegas van a presentar una denuncia.*

**d) Rechazo al acoso laboral:**

Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte rechazamos cualquier conducta reiterada de acoso laboral. Se entiende por acoso laboral cualquier conducta reiterada de agresión u hostigamiento ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias. El acoso laboral implica maltrato y / o humillación. Puede ser psicológico, por ejemplo, por medio de ignorar al o los afectados (ley del hielo) o de molestarlos con burlas persistentes; físico que implica uso de la fuerza y violencia física; o abuso de poder, que consiste en aprovechar la jerarquía para tener conductas abusivas con los subalternos. (Dirección del Trabajo 2016)

Será responsabilidad de la organización, mediante sus directivos y jefaturas, sensibilizar a todos quienes trabajan en el Servicio de Salud Araucanía Norte sobre el concepto de maltrato y acoso laboral y sexual.

**EJEMPLO:**

*Con mis colegas nos llevamos bastante bien, tenemos una relación de compañerismo respetuosa y cercana y una comunicación fluida. No se permiten conductas agresivas ni burlas persistentes entre nosotros, y en los pocos casos que hubo anteriormente, le hacíamos ver a esa persona que su conducta no sería tolerada en la institución.*

*Estábamos en una reunión de equipo y mi jefe se molestó con un compañero porque se había atrasado en la entrega de un trabajo. Mi jefe reaccionó bastante mal, lo retó a gritos enfrente de todos y todas. No es la primera vez que pasa, llevamos mucho tiempo soportando sus gritos, insultos, críticas, y malos tratos. Ya que se trata del jefe, ¿se podrá hacer algo para que este hostigamiento termine?*

*Respuesta: El abuso de poder manifestado en el maltrato laboral es una violación grave a los derechos fundamentales de la persona, por lo tanto, se puede aplicar una sanción disciplinaria. Si su jefe no tiene superior jerárquico, pueden realizar la denuncia en el sitio web "Contraloría y Ciudadano" exponiendo todos los antecedentes.*

## 2) Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución:

### **a) No usamos bienes de la institución en provecho propio o de terceros:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte reconocemos que los recursos 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, software, propiedad intelectual, etc.

#### **EJEMPLO:**

*Por mi trabajo me entregaron un teléfono celular institucional, aunque mantengo el mío, pero es muy complicado salir a terreno con dos celulares. He realizado varias llamadas personales por el celular institucional, así que fui a hablar con mi jefe al respecto. Me explicó que solamente podría usarlo ocasionalmente y para conversaciones cortas, por lo que ahora sigo esta regla cuando salgo a terreno.*

*Sé que no debemos usar o mal usar los bienes del servicio, que debemos ser cuidadosos y eficientes en su uso, y si tengo duda sobre el uso personal ocasional de algún bien, una amiga me dijo que me preguntara: ¿Estoy utilizando los bienes públicos para evitar gastos personales? ¿El uso de los bienes, resultará en un costo mayor para mi servicio?*

### **b) No ocupamos el tiempo de la jornada o utilizamos al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte dedicamos nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas para fines institucionales, no realizando actividades personales en el horario de trabajo para beneficio propio o de terceros.

#### **EJEMPLO:**

*Tengo un segundo empleo que no interfiere con mi horario de trabajo en el servicio, sin embargo, debido a una emergencia en mi segundo empleo me pidieron que me dedicara tres días a tiempo completo. Por suerte esta semana las actividades del servicio disminuyeron, y la próxima vamos a tener varios eventos que requerirán que me dedique más horas de lo*

*normal, así que no le veo nada malo dedicarme en el servicio al otro trabajo y la próxima semana repongo las horas, como quién dice “pagaré las horas”. ¿Estoy en lo correcto?*

*Respuesta: Aunque pienses que vas a poder reponer las horas al servicio debes dedicar tu jornada laboral a tu función pública, por lo que no debes comprometerte a realizar las tareas de emergencia de tu segundo empleo. Además, estarías usando los recursos del servicio para cumplir con tu otro trabajo (oficina, computador, internet, etc.), lo que también es indebido. Lo correcto sería que solicitaras los tres días de vacaciones.*

*Participé en un seminario haciendo una presentación sobre el rol de mi servicio. El próximo panel no me interesa, así que aprovecharé de salir para realizar unos trámites personales, así aprovecho el tiempo en beneficio de mi servicio, ¿Qué opinas?*

*Respuesta: Lo correcto es que solicites medio día de permiso administrativo, ya que si el panel no te interesa deberías regresar a trabajar.*

**c) Evitamos los conflictos de interés:**

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 actuaremos con imparcialidad y objetividad en el desempeño de nuestras labores y en la toma de decisiones, por lo que 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, por lo que jamás utilizaremos nuestra cargo para favorecer a un familiar, a amigos, para favorecer a personas a las que anteriormente hayamos prestado servicios profesionales ni para perjudicar a otros, intervendremos en asuntos en que exista una circunstancia que nos reste imparcialidad.

**EJEMPLO:**

*Soy psicólogo laboral y participo en los procesos de selección de personal. Me llegaron los antecedentes de un compañero de la escuela que me hizo bullying durante años, lo odiaba. Claramente tengo conflictos de intereses porque no lo evaluaré objetivamente. Mejor le*

*informo a mi jefatura para que otro colega continué este proceso y mi ex compañero reciba un trato imparcial e igualitario.*

**d) Rechazamos el tráfico de influencias:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte somos conscientes de que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo cual siempre rechazaremos ejercer nuestra influencia para que se cometa un delito funcionario. Estas acciones son ilegales y constituyen delitos funcionarios.

**EJEMPLO:**

*Estoy a cargo de las compras de mi institución, y en estos días estamos calificando las propuestas del nuevo sistema informático, el contrato es por varios millones de pesos. Hoy recibí la llamada de un asesor de una autoridad muy importante en que me dijo que una empresa conocida había participado en la propuesta, que eran muy buenos y que deberíamos seleccionarlos como ganadores, que si lo hacíamos nos quedaría debiendo un favor. Claramente me puso en una situación muy incómoda, afectando la imparcialidad de mi función en el procedimiento de selección, es por eso que inmediatamente di aviso a mi jefe de la situación.*

**e) Damos un correcto uso a la información reservada de la institución:**

El uso y divulgación inapropiada de información confidencial y reservada pone en riesgo la eficiencia y credibilidad de nuestra organización. Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte seremos discretos y prudentes en el manejo de la información a la cual tenemos acceso en el ejercicio de nuestras funciones. 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. Reguardaremos nuestras claves de acceso a los sistemas computacionales.

**EJEMPLO:**

*Estamos en el proceso de desarrollo de bases para una importante licitación. Un ex compañero de universidad que trabaja en una concesionaria interesada en la postulación, me estuvo haciendo algunas preguntas sobre el concurso. Ante esto, le indiqué que no puedo darle a conocer ninguna información, ya que esta es por ahora de carácter reservado, y que esperara para cuando estén las bases publicadas en Mercado Público y consultara a través de la plataforma electrónica.*

### 3) Compromiso con aquellos que se relacionan con la institución: nuestros usuarios, proveedores y otros organismos del Estado:

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte reconocemos el rol e importancia de nuestra organización en el proceso de velar porque se otorguen más y mejores acciones de salud, brindando servicios de calidad a la ciudadanía y propendiendo constantemente al bien común.

a) **No recibimos ni ofrecemos presiones, regalos ni beneficios indebidos:** Con el objeto de velar por la imagen y credibilidad de nuestra organización y la integridad de sus procesos, los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte no debemos solicitar o aceptar regalos, invitaciones, favores o beneficios de cualquier tipo en el desarrollo de nuestras funciones.

No recibimos ningún tipo de regalo de nuestros proveedores. Estos podrán aceptarse en la medida en que su valor sea de carácter simbólico, que no sean costosos ni constituyan un lujo, y se realicen como donativos oficiales, por cortesía y buena educación, por ejemplo, materiales en una capacitación, informando oportunamente a nuestras jefaturas. El aceptar un presente de este tipo no deberá implicar en ningún caso y bajo ninguna circunstancia un trato preferencial a proveedores, usuarios y/o grupos de interés.

Por ende, como funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte **nunca deberemos acceder a influencias, regalos, beneficios 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.

#### **EJEMPLO:**

*Trabajo en atención a público y una usuaria agradecida por la atención que le brindé me trajo de regalo unas mermeladas hechas por ella. Se las agradecí, pero le expliqué que ningún funcionario y funcionaria de la institución puede aceptar regalos y principalmente porque atenderla bien es sólo parte de la función pública que desempeño y que por lo tanto no es necesaria ninguna retribución de ese tipo.*

b) **Rechazamos el soborno/ cohecho:**

Los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Araucanía Norte 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, entre otros. No aceptamos ningún tipo de sobornos, es decir, no aceptamos objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que ejecutemos, omitamos o infrinjamus nuestros deberes públicos o bien, ejerzamos nuestra influencia para que se cometa un delito funcionario. Estas acciones son ilegales y constituyen delitos funcionarios.

**EJEMPLO:**

*Soy parte de la comisión encargada de revisar y seleccionar equipos clínicos. Un posible proveedor me insinúa que, en caso de ser seleccionados, podrían invitar a la comisión a Europa para que conociéramos la oficina matriz. Le indiqué que lo que está haciendo podría ser considerado soborno y además le notifiqué a mi jefe sobre esta situación para que me ayudara a realizar la denuncia correspondiente.*

*Soy funcionaria de bienestar, y el otro día estaba conversando con el gerente de una de las Cajas de Compensación sobre las vacaciones de verano. Yo le conté que este año no había ahorrado lo suficiente para salir con mi familia, y él me dijo que la empresa tenía unas cabañas en la playa con tres habitaciones y piscina que me podrían facilitar. La empresa tiene unas cuantas irregularidades, pero nada grave. ¿Puedo aceptar la oferta?*

*Respuesta: Aceptar esa proposición puede buscar influir tu función pública, por lo que debes rechazar esa oferta inmediatamente y realizar la denuncia correspondiente.*

**c) En cuanto a la transparencia en la entrega de la información:**

Velamos por la calidad, eficiencia y eficacia de los productos que entregamos a usuarios internos y externos, entregando información clara, oportuna, completa, actualizada y logrando que la ciudadanía y nuestros usuarios comprendan los objetivos y el trabajo que realizamos en el Servicio de Salud Araucanía Norte, 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.

Somos conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que por ley es reservada. Por lo tanto, facilitamos el acceso a ésta por parte de cualquier ciudadano o ciudadana que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitados los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta.

**EJEMPLO:**

*Luego de una reunión en terreno, un vecino se me acerca a consultarme mayores detalles del proyecto presentado. Le indico que no poseo la información requerida en este momento, pero le explico que él tiene derecho a solicitarla presencial o virtualmente en el Portal de Transparencia y que el organismo tiene la obligación de responderle en un plazo determinado.*

**d) Respeto de las relaciones transparentes e igualitarias con proveedores y usuarios:**

Podemos señalar que quienes trabajamos en el Servicio de Salud Araucanía Norte entregamos un trato igualitario, transparente, cordial y respetuoso a nuestros usuarios y contrapartes, entre los que destacan: autoridades de gobierno, servicios públicos, asociaciones gremiales, funcionarios y funcionarias públicos, estudiantes en práctica y postulantes a procesos de selección internos, empresas consultoras y proveedores; así como también, medios de comunicación, grupos intermedios, organizaciones comunitarias y ciudadanía en general.-

Nuestras licitaciones públicas son convocadas a través del portal web de Mercado Público; publicamos oportunamente las bases de licitación, establecemos con un lenguaje claro y preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos, no discriminamos arbitrariamente, asegurando que la licitación sea transparente e igualitaria para los proveedores.

**EJEMPLO:**

*Estamos finalizando las bases de una licitación pública para cambiar un importante sistema, pero desde la Unidad Encargada nos dijeron que debíamos exigir una experiencia de al menos 20 años para el proveedor. Revisando antecedentes en Internet, solamente hay una empresa en Chile que lleva trabajando tantos años en el área, por lo que estaríamos tal vez frente a una licitación dirigida o al menos estableciendo en las bases una discriminación arbitraria. Mandamos un mail con los antecedentes, pero nos contestaron que era una licitación muy importante y que no nos podíamos arriesgar a contratar a una empresa sin experiencia. Quedaron por escrito nuestras aprehensiones, así que la experiencia se consideró como un criterio de evaluación, pero no el más importante para evitar discriminaciones arbitrarias.*

**4) Compromiso con el Medio Ambiente:**

Respetamos y cuidamos el medioambiente, viéndose esto reflejado en acciones cotidianas. Por ejemplo, cuidamos la energía apagando las pantallas de nuestros computadores y las luces al salir de nuestros puestos de trabajo; siempre apagamos nuestros aparatos electrónicos al retirarnos de la oficina; y si vemos que por algún motivo se desperdicia el agua, damos aviso. Somos criteriosos con el uso de la impresora, imprimiendo lo estrictamente necesario, debido a que implementamos un sistema electrónico de correspondencia. También contamos con contenedores de reciclaje de papel.

## 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, nuestro Servicio ha puesto a disposición de los funcionarios y funcionarias un correo electrónico: [codigoetica@araucanianorte.cl](mailto:codigoetica@araucanianorte.cl).

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, lo cual se podrá efectuar mediante correo electrónico a su jefe y / o a [codigoetica@araucanianorte.cl](mailto:codigoetica@araucanianorte.cl), asegurándose absoluta reserva al denunciante.

En caso de que los hechos constituyan una falta al principio de probidad administrativa, el canal interno será denunciarlos ante la propia jefatura, 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 Portal web de “Denuncie en línea en: Contraloría y Ciudadano”.

## SANCIONES

Los incumplimientos a los estándares establecidos en este código, y que de conformidad a la ley ameriten una sanción disciplinaria, estarán circunscritos al régimen disciplinario establecido en el Estatuto Administrativo. Cabe consignar que, una vez comprobada la responsabilidad administrativa de un funcionario, las medidas disciplinarias que proceden 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.

## 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.

**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 de 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.