



CÓDIGO DE ÉTICA SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE

-NOVIEMBRE DE 2016-

Preámbulo

Con fecha 19 de mayo de 2015, la Presidenta de la República solicitó, a través del Oficio N° 1025, la colaboración de la Contraloría General de la República, para que por intermedio del proyecto "Autoevaluación Participativa y Representativa de la UNCAC", (Agenda Anticorrupción-UNCAC 2015) proponga orientaciones y lineamientos generales que les sirvan a los servicios públicos en la elaboración de sus respectivos Códigos de Ética. Dicha solicitud se enmarca dentro de la Agenda de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política dada a conocer por la Presidenta de la República, con fecha 11 de mayo de 2016, en la cual se incorporaron 14 medidas administrativas y 18 medidas legislativas. Entre las medidas administrativas se encuentra la de establecer la obligación de los servicios públicos de redactar un Código de Ética para la Función Pública, a fin de fijar altos estándares de comportamiento para el desempeño de los funcionarios públicos.

En este contexto, el Servicio de Salud Metropolitano Norte, como los demás Servicios Públicos, debe implementar el citado Código de Ética, cuyo proceso deberá ser participativo, incluyendo a todos los funcionarios y funcionarias de nuestro Servicio.

Dentro del proceso participativo, durante el mes de Octubre del año en curso, se realizó una encuesta a todos los funcionarios y funcionarias, cuyos objetivos fueron:

-Conocer los **valores** que de acuerdo a la opinión de los funcionarios (as) caracterizan a la institución.

-Captar la opinión de los funcionarios/as respecto de las **relaciones internas** y de **las conductas éticas y probas** dentro de la institución.

-Identificación de **casos** de faltas a la probidad y/o la ética que servirán para ejemplificar el código.

Con los mismos objetivos, se realizaron entrevistas en los diversos estamentos y unidades del Servicio y se implementó el correo electrónico codigodeetica.ssmn@redsalud.gov.cl, con el objeto de que los funcionarios y funcionarias del Servicio pudiesen expresar sus opiniones y aportes al proceso.

En el contexto antes señalado, cabe preguntarse: ¿Qué es un Código de Ética?

Un Código de Ética es entendido como una herramienta que permite convenir participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan a una institución, relevándolos con el objetivo de generar una convivencia laboral basada en valores comunes. Corresponde a la sistematización de aquellos valores y conductas que reflejan la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, considerando además su vínculo con el marco legal que rige las conductas de los funcionarios públicos.

Asimismo, establece un marco de referencia general respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consensuado que permite a las personas adecuar su conducta hacia el buen ejercicio de sus funciones.

¿Por qué contar con un Código de Ética?

Porque un instrumento de este tipo permite promover estándares éticos y contar con un marco común de conducta para todas las autoridades y funcionarios.

Los códigos de ética ayudan a los funcionarios a mejorar sus “competencias éticas”, permitiéndoles tomar decisiones que vayan en beneficio del bien común. Debido a la naturaleza compleja de la acción pública, en el día a día surgen nuevas situaciones que ponen a los funcionarios constantemente a prueba y los enfrentan a dilemas éticos.

En mérito de lo expuesto y realizado el proceso participativo antes referido, se generó el siguiente Código de Ética, cuyas declaraciones y disposiciones son las siguientes:

I.- Valores del Servicio de Salud Metropolitano Norte:

Luego del proceso de consulta y participativo, podemos señalar que los valores del Servicio de Salud Metropolitano Norte, de acuerdo a nuestra propia percepción, son los siguientes:

Compromiso: implica una relación de reciprocidad entre el Servicio y los funcionarios/as, de modo tal que estos se identifican con el organismo y se sienten parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Asimismo, el Servicio reconoce la labor realizada por los funcionarios/as y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.

Eficiencia y eficacia: implica que el servidor público realiza su trabajo enfocándose hacia los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñando sus actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para su cargo. La eficacia y eficiencia se fundan en el reconocimiento de que los recursos utilizados en el desempeño de las funciones son públicos y, por lo tanto, deben optimizarse y maximizarse sus beneficios.

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

Probidad: en el ejercicio de la función pública, el funcionario/a mantiene una conducta honesta e íntegra. Esto implica que el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no utilizará ni el cargo ni los recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales. Del mismo modo, el funcionario/a debe ser imparcial en el ejercicio de sus funciones. Como se observa, este principio es transversal a todo el actuar funcionario, pudiendo verse afectado por diversas situaciones, tales como utilizar tiempo de la jornada en actividades personales, recibir regalos o beneficios particulares por parte de proveedores y usuarios, por ejemplo.

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

II.- Conductas de los funcionarios

a. Relación entre funcionarios

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

En este sentido, como funcionarios:

a) Tratamos a todas las personas que trabajan en el Servicio y a las personas que nos prestan servicios externos, con dignidad y respeto

b) Procuramos encontrarnos en óptimas condiciones para desarrollar nuestras labores y en todo caso, nunca bajo la influencia del alcohol o las drogas.

c) Conocemos, respetamos y cumplimos las normas e instrucciones que regulan el desempeño funcionario.

d) Rechazamos todo tipo de conductas de acoso laboral y/o sexual, puesto que sabemos que éstas generan un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo. En el caso que se produzcan este tipo de conductas, aplicamos los procedimientos que existan para tratarlos de acuerdo a la normativa vigente.

e) Valoramos la riqueza de la diversidad que existe entre los funcionarios, y reconocemos el aporte que cada uno puede hacer sobre la base de sus talentos, habilidades y experiencia, favoreciendo de esta forma un ambiente laboral libre de cualquier tipo de discriminación arbitraria.

f) Somos empáticos ante las solicitudes de otras áreas, tratando de interpretar sus necesidades de la forma más adecuada para satisfacer sus requerimientos.

g) Somos colaboradores a la hora de realizar trabajo en equipo o entre las distintas áreas.

h) Nos hacemos responsables por satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos, mediante el desarrollo de un trabajo de calidad, eficiente y oportuno.

i) Compartimos nuestros conocimientos y experiencias con otros funcionarios.

j) No realizamos actividades que puedan estar vinculadas con actos ilícitos o que violen los derechos de las personas.

b. Relación con los usuarios

a) Cuando interactuamos con los usuarios, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, siempre damos un trato respetuoso, cordial e igualitario a cada uno de ellos, con respeto a sus diferencias y diversidad.

b) Ante los requerimientos o solicitudes de nuestros usuarios, mantenemos una actitud de servicio y preocupación por ellos, interpretando sus necesidades para resolver de la mejor forma sus requerimientos.

c) Somos empáticos con los requerimientos que nos hacen nuestros usuarios, dimensionamos el impacto de nuestra respuesta y tratamos de que ésta sea oportuna.

d) Rechazamos todo tipo de conducta de acoso sexual en nuestra relación con terceros al Servicio

e) Cuando nos encontramos en actividades del servicio con personas externas a la organización, mantenemos en todo momento un comportamiento acorde con el principio de probidad administrativa.

f) Ante requerimientos de información por parte de nuestros usuarios, procuramos suministrar Información de manera que sea fácilmente comprensible, concreta, pertinente y accesible.

c. Conflicto de intereses

a) Las acciones que ejecutamos y decisiones que adoptamos son en función de las responsabilidades y deberes que tenemos para con la Institución y nunca para nuestro propio beneficio o el de terceros.

b) Ante los procesos y acciones que están reguladas, respetamos lo que dicen las leyes y normas.

c) Cuando nos encontramos ante un potencial conflicto de interés que pueda incidir en la legitimidad de nuestras acciones, se la comentamos a nuestra jefatura directa de conformidad a la normativa vigente.

d) Promovemos entre nuestros colegas una cultura de servicio público, en que las situaciones de conflicto de interés están debidamente identificadas según la función que desarrollamos en la Institución y sabemos cómo resolverlas.

e) Si conocemos de algún eventual conflicto de interés en que haya participado alguno de nuestros compañeros, instamos a que lo plantee a su jefatura, de acuerdo a la normativa vigente.

f) No realizamos actividades que sean incompatibles con nuestra condición de funcionarios del Servicio.

g) No ocupamos al personal bajo nuestra dependencia o en general del Servicio, en beneficio propio o en actividades particulares.

h) Las relaciones personales entre funcionarios no deben afectar los intereses del Servicio, ya que las decisiones laborales deben basarse en el mérito, las evaluaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia.

i) Al tomar decisiones, no debemos privilegiar ni favorecer a familiares y amigos, sino que velamos por desarrollar nuestras funciones con apego a un actuar probo y transparente

j) No aceptamos regalos, ventajas o privilegios de ningún tipo. A excepción, de conformidad a la ley de donativos oficiales y protocolares, y aquellos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación.

k) Las opiniones personales que legítimamente podemos tener, en materias políticas u otras, y que podrían afectar la imagen institucional, procuramos no exteriorizarlas a través de las redes sociales u otro medio de comunicación masivo.

l) No realizamos actividades o propaganda política, ni promovemos campañas propias o de terceros en el ejercicio de nuestras funciones ni dentro de nuestra jornada de trabajo, así como tampoco utilizamos bienes o recursos del Servicio en dichas actividades.

d. Conductas ilícitas

- a) No utilizamos nuestro cargo o calidad de funcionario público para obtener beneficios indebidos o un tratamiento preferencial, sea por otros funcionarios, sea por particulares.
- b) No aceptamos ni realizamos pagos o regalías en el ejercicio de nuestra función.

e. Manejo de información.

- a) No utilizaremos información de cualquier tipo (datos, informes, documentos), de una manera incorrecta para beneficio personal o de terceros, transgrediendo las normas aplicables a la materia.
- b) Somos responsables de hacer buen uso de la información y de discriminar e identificar la información pública de aquella que no lo es.
- c) Para aquella información que no es pública, tomamos las medidas para la protección de sus registros (tanto informáticos como físicos). No revelamos ningún tipo de antecedente que no sea público a funcionarios que no participan de los procesos en que es relevante dicha información, ni a personas ajenas a la institución
- d) Ante solicitudes de información por parte de medios de comunicación o terceros, que estén asociadas a procesos internos de carácter reservado (investigaciones sumarias o sumarios administrativos), tomamos las medidas necesarias para el resguardo de dicha información.

f. Uso de recursos

- a) Utilizamos los recursos y bienes de la Institución de manera eficiente y nunca para nuestro beneficio personal o de terceros o en actividades políticas.
- b) Respecto al material, mobiliario e instalaciones del Servicio, cuidamos y mantenemos la limpieza y el orden de manera de favorecer un ambiente laboral digno.
- c) Cuidamos y mantenemos en buenas condiciones la infraestructura institucional (tabiques oficina, muros, pisos, cielos, revestimientos, artefactos de baño y cafeterías, otras).
- d) Respecto del uso de internet de la institución y el correo institucional, utilizamos el sentido común para que no interfiera con nuestras responsabilidades laborales y evitamos todo uso para actividades no institucionales, así como para distribución de material ofensivo o ilícito.
- e) Respetamos y cumplimos el horario laboral establecido para el desarrollo de nuestro trabajo de manera responsable, evitando ocupar parte de la jornada en actividades de índole particular, tales como comercialización de productos, atención de particulares, estudios personales, entre otras.