

	<b>GOBIERNO DE CHLE</b> <b>MINISTERIO DE SALUD</b> <b>SERVICIO SALUD COQUIMBO</b>	SDRH	1/2017
		Versión	1.0
	<b>DIRECCION DE SERVICIO SALUD</b> <b>SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Páginas	35
		Fecha Emisión	28.04.17
		Vigencia	3 años

**CÓDIGO DE ÉTICA**  
**DE LA DIRECCIÓN DEL**  
**SERVICIO DE SALUD COQUIMBO**

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>I. PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
1. Carta del director de servicio	5
2. Propósito, construcción y alcances	5
<b>II. MISIÓN, VISIÓN, VALORES INSTITUCIONALES</b>	<b>6</b>
1. Misión	6
2. Visión	6
3. Valores	6
<b>III. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO</b>	<b>7</b>
<b>IV. COMPROMISOS DE LOS TRABAJADORES/AS CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>V. COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON LOS PROVEEDORES</b>	<b>10</b>
<b>VI. MECANISMO PARA REALIZAR CONSULTAS Y DENUNCIAS</b>	<b>12</b>
1. Procedimiento de consulta del Código de Ética	12
2. Denuncias frente a actuaciones contrarias a la ética pública	12
<b>VII. SANCIONES</b>	<b>13</b>
<b>VIII. GLOSARIO</b>	<b>13</b>

## I. PRESENTACIÓN

### 1. Carta del Director de Servicio

Como institución conformamos una Red Asistencial Pública de Salud que, de manera integrada, tiene la importante misión y responsabilidad de otorgar prestaciones de salud al servicio de la comunidad, contribuyendo a mantener y mejorar la salud y la calidad de vida de las personas.

Nuestra labor se orienta a brindar y garantizar atención oportuna, expedita, continua, digna y de calidad, satisfaciendo progresivamente las necesidades de la población. Nuestro compromiso con el quehacer del Servicio de Salud Coquimbo se orienta a mejorar las condiciones de salud de todas y todos los ciudadanos de la región, en este sentido tenemos una importante responsabilidad frente a la región y al sistema público local y el compromiso de trabajar para ser una mejor institución y construir conjuntamente una mejor Red Asistencial para la comunidad de la Región de Coquimbo.

Es en este contexto, resulta un gran orgullo para nuestra institución presentar el Código de Ética de la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo. Este documento oficial tiene como objetivo guiar el quehacer de cada uno de los trabajadores y trabajadoras que forman parte de nuestra organización, conteniendo una serie de principios y valores significativos para el correcto ejercicio de nuestra función pública y contemplando conductas que dan cuenta del comportamiento esperado.

La elaboración del presente código se enmarca en la presentación de la Agenda de Probidad y Transparencia en los Negocios y en la Política de la Presidenta Michelle Bachelet, que incorpora 18 medidas legislativas y 14 administrativas, entre ellas, la obligación de los servicios públicos de crear un Código de Ética para guiar la función pública. Fue elaborado de manera participativa, en un proceso que incluyó la aplicación de un instrumento diagnóstico, entrevistas, grupos focales y un comité de trabajo de la Dirección de Servicio.

Agradecemos el compromiso, motivación y dedicación de todos los trabajadores y trabajadoras que formaron parte del proceso de elaboración participativo del Código de Ética y también de aquellos que nos entregaron un insumo fundamental para su redacción.

Invito cordialmente a cada uno de ustedes a conocer el presente documento, revisar reflexivamente su contenido y ponerlo en práctica en nuestro diario vivir, mediante acciones y conductas acorde a nuestra función pública, guiados por valores institucionales como el respeto, el compromiso, la responsabilidad, la equidad, la participación y la sustentabilidad.

**Ernesto Jorquera Flores**  
**Director Servicio de Salud Coquimbo**

## **2. Propósito, Construcción, y Alcances.**

El presente documento representa el instrumento que tiene por objetivo ser una guía en las conductas y relaciones que se dan entre las personas involucradas en el quehacer diario de la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo, corresponde a una declaración de compromisos con estándares éticos construidos en forma participativa, entre representantes de áreas claves de la instituciones y representantes de los funcionarios.

Para la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo el Código de Ética, crea valor a la gestión institucional y contribuye al desarrollo de los/as trabajadores/as en coherencia con las prioridades y finalidades de la institución, pues permite alinear los objetivos organizacionales y el desempeño de las personas, con la estrategia de la misma.

La construcción del Código de Ética de la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo, consideró una metodología participativa, que inició con el diagnóstico cuantitativo y cualitativo de las percepciones en torno a valores y conductas esperadas en términos éticos; que en su fase de levantamiento cuantitativo se utilizó una encuesta con participación masiva, mientras que en su etapa cualitativa consideró la aplicación de grupos focales, entrevistas y diagnósticos de clima laboral realizados previamente en la Dirección de Servicio.

Busca promover valores y conductas éticas que representan los principios y valores definidos por nuestra institución entre todas las personas vinculadas laboralmente con la institución, como las autoridades, trabajadores, usuarios y proveedores; por lo tanto, no sólo es aplicable a los trabajadores de la instituciones adscritos a las Leyes N° 18834 y N° 19664, contratados, titulares y honorarios, de los estamentos de directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, sino que además orienta a los proveedores y usuarios/as con respecto al actuar esperado en el debido ejercicio de la función pública.

## II. MISIÓN, VISIÓN, VALORES INSTITUCIONALES

### 1. Misión

“Somos una Red Asistencial integrada que otorga acciones de salud al servicio de las personas, contribuyendo a mantener y mejorar su salud”.

### 2. Visión

“Garantizar una atención oportuna, expedita, continua y de calidad, satisfaciendo progresivamente las necesidades de salud de las personas en la región de Coquimbo”.

### 3. Valores Institucionales

El marco ético organizacional del Servicio Salud Coquimbo, queda determinado por los siguientes valores institucionales:

**Respeto:** Actuar o dejar de actuar, valorando los derechos, condición y circunstancias, con apego al principio de no daño, beneficiándose a sí mismo o a los demás.

**Compromiso:** Tomar decisiones y acciones, utilizando nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se nos ha confiado con excelencia, equidad, ética, humanización, solidaridad y vocación de servicio.

**Responsabilidad:** Tomar o Aceptar decisiones y asumir el resultado de ellas, buscando el bien común y procurando que los otros hagan lo mismo.

**Equidad:** Que las personas puedan desarrollar su máximo potencial de salud independientemente de su posición social u otras circunstancias determinadas por factores sociales.

**Participación:** Compromiso mutuo que se establece entre la Red Asistencial y la ciudadanía, para avanzar en pos del mejoramiento de los servicios que esta entrega a la población.

**Sustentabilidad:** La existencia de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas que permitan su funcionamiento de forma armónica a lo largo del tiempo y del espacio.

### III. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO HACIA SUS TRABAJADORES/AS

#### i. **Respeto como Compromiso Universal.**

*“El respeto fundamenta todas las relaciones que se construyen en nuestra institución y forma parte integral del compromiso desde la institución para con sus trabajadores/as, no aceptamos conductas de agresión, rumor, violencia, maltrato ni acoso laboral y/o sexual”*

El Servicio de Salud Coquimbo es un lugar de trabajo donde impera el respeto; contamos con un procedimiento objetivo y conocido por todos/as los/as trabajadores/as de la institución para gestionar integralmente las denuncias de acoso laboral y/o sexual, maltrato, mal clima laboral y/o conflictos de relación interpersonal que transgreden el principio de respeto como valor ético universal para nuestros/as trabajadores/as.

#### ii. **No Discriminación.**

*“En nuestra Dirección del Servicio de Salud Coquimbo rechazamos aquellas acciones discriminatorias, entendidas como aquel trato diferente y perjudicial, sea por razones de índole físico, condición social, raza, creencia religiosa, edad, orientación sexual, pensamiento político, etc.”*

#### iii. **Condiciones Laborales y Bienestar de los funcionarios y funcionarias.**

*“En nuestra institución contamos con la definición de las políticas de Calidad de Vida y Bienestar del Servicio de Salud Coquimbo las cuales favorecen el mejoramiento de la calidad de vida laboral de todos los miembros de la institución desde una perspectiva de integralidad, cercanía y trato digno, abarcando aspectos laborales, económicos, culturales, sociales y familiares y se orientan a la creación de espacios e instancias donde los/as trabajadores puedan desarrollar actividades que favorezcan su desarrollo personal y laboral”*

En concreto y respecto de las condiciones de Calidad de Vida Laboral contamos con programas de atención clínica través de la instalación de dispositivos de atención médica para facilitar el acceso oportuno de todos/as los/as funcionarios/as a atención de salud, asegurando su calidad y contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los mismos, así como la generación de alianzas con otras instituciones del sector para estos fines. Dicha atención médica establece un fuerte énfasis en la promoción y prevención de la salud de los funcionarios, propiciando estilos de vida saludables y la minimización de los riesgos, a través del autocuidado y promoción, difundiendo la aplicación del Régimen de Garantías Explícitas en el ámbito de su componente preventivo (Examen Médico Preventivo del Adulto, EMPA).

Respecto de la presentación personal se ha dispuesto que Los directivos en la Dirección deben aplicar la normativa sobre presentación personal y conducta funcionaria, procurándose el uso obligatorio de uniformes de trabajo, respetando las características propias de cada profesión; El uso de los distintivos de identificación es obligatorio para todos los funcionarios y funcionarias.

En relación a los cuidados infantiles se han tomado las medidas necesarias a objeto de garantizar la correcta aplicación de las normas referidas al acceso a sala cuna de sus funcionarias.

Por su parte el Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Coquimbo proporciona la entrega de beneficios médicos, subsidios y préstamos a sus afiliados activos y jubilados, los cuales contribuyen de manera significativa a financiar el gasto promedio en las necesidades de salud tanto del imponente como de sus cargas familiares asociadas; además de desarrollar actividades facultativas culturales, sociales, artísticas, deportivas y de camaradería que benefician a sus afiliados y trabajadores en general, generando espacios para compartir y expresar habilidades que exceden los talentos laborales.

**iv. Relaciones Laborales Basadas en el Buen Trato.**

*“En la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo nuestra inspiración ética es el establecimiento de relaciones laborales adecuadas basadas en el buen trato, por lo tanto, rechazamos rotundamente las conductas de acoso laboral, sexual, maltrato, mal clima y conflictos de relaciones interpersonales.*

**v. Derecho a estar Informado.**

*“La Dirección del Servicio de Salud posee mecanismos de comunicación que aseguran la transparencia y el despliegue de la información oportuna, sobre procesos y procedimientos institucionales”*

**vi. Comunicaciones Internas Objetivas y Oportunas.**

*“Las autoridades y jefaturas de esta institución propician una comunicación transparente y objetiva con y entre los trabajadores, generando mecanismos de comunicación formal con el personal y de soluciones de conflicto, a fin de evitar la cultura del rumor”*

**vii. Objetividad.**

*“En esta institución, se reconoce a las personas con igualdad de derechos y oportunidades, propendiendo a la objetividad por sobre los juicios de valor”.*

#### **IV. COMPROMISOS DE LOS TRABAJADORES/AS CON LA INSTITUCIÓN**

##### **i. Uso de los Bienes Institucionales.**

*“Reconocemos que los recursos que empleamos en el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por lo que los utilizamos de manera eficiente, pensando en el interés general. No usamos los bienes institucionales – tales como el mobiliario, insumos, software, propiedad intelectual, entre otros - para el beneficio propio o de terceros. Por tanto, los utilizamos con el debido cuidado, resguardándolos de eventuales deterioros y pérdidas, con el fin de evitar un gasto innecesario de recursos”.*

##### **ii. Cumplimiento de la Jornada Laboral.**

*“En la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo, destinamos la jornada de trabajo para realizar diligentemente las labores encomendadas de acuerdo a nuestras funciones. Para la realización de trámites personales, familiares o de cualquier naturaleza que tienen que efectuarse necesariamente dentro del horario de la jornada laboral, los funcionarios y funcionarias ejercemos el derecho a usar los beneficios establecidos en la normativa vigente, tales como la utilización de días administrativos u horas compensatorias, las que se acuerdan y autorizan previamente por su respectiva jefatura”.*

##### **iii. Trato Igualitario, Cordial y Respetuoso.**

*“Cuando nos relacionamos con personas, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, siempre damos un trato respetuoso, cordial e igualitario a cada uno de ellos, valorando sus características individuales, con una actitud de servicio y genuina preocupación sobre sus requerimientos. Fomentamos un ambiente laboral cordial, armónico y organizado, en un marco de respeto, comunicación y apertura con las demás personas”.*

##### **iv. Compromiso Organizacional.**

*“Mantenemos compromiso permanente y responsable con pares y con la institución, respetando acuerdos, instrucciones y estructuras jerárquicas, asumiendo integralmente la responsabilidad para cada función, realizándola con la máxima dedicación, conociendo y ajustándonos al marco legal sobre deberes y derechos de todos quienes laboran en el Servicio”.*

##### **v. Trato Fraternal y Honesto entre las Personas.**

*“Fomentamos el espíritu de trabajo en equipo, reflejado en la práctica de la solidaridad, generando un clima de confianza, tolerancia, y participación, que permita trabajar con compromiso, lealtad y entrega en la labor diaria”.*

**vi. Comunicaciones Formales y Efectivas**

*“Las autoridades y jefaturas de este Servicio de Salud propiciamos una comunicación transparente con y entre los/as trabajadores/as, generando mecanismos de comunicación formal con el personal, evitando las situaciones de conflicto generadas por la cultura del rumor”.*

**vii. Resguardo de la Información Institucional.**

*“Los/as trabajadores/as resguardamos la información reservada, de la cual tomamos conocimiento en el desarrollo de nuestras labores, evitando la difusión a terceros”.*

**V. COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON LOS USUARIOS, BENEFICIARIOS Y PROVEEDORES**

**i. Rechazo al soborno y al cohecho**

*“Como funcionarios públicos del Servicio de Salud Coquimbo, estamos en conocimiento que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios personales, por lo que nunca solicitamos y siempre rechazamos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública. No recibimos ni ejercemos presiones, no exigimos y/o recibimos regalos ni pagos indebidos de proveedores ni usuarios”.*

**ii. Transparencia en la entrega de la información**

*“Esta Dirección de Servicio, en conjunto con sus trabajadores/as reconocen y propician el ejercicio del derecho de los ciudadanos/as, usuarios/as y beneficiarios/as de acceder a la información pública, por ello, facilitamos el acceso a ella por parte de cualquier persona que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestro sitio web y los canales de consulta habilitados, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud, cumpliendo siempre los plazos legales para dar respuesta oportuna, correspondiendo denegarla fundadamente sólo en aquellos casos en que por causa de reserva legal, se encuentre impedido de proporcionarla”.*

**iii. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores.**

*“El Servicio de Salud Coquimbo adquiere los bienes y servicios haciendo uso de la ley de compras públicas, asegurando la participación en igualdad de condiciones de todos los oferentes y adjudicándolas a quien haga la oferta más ventajosa para el Estado. Durante todo el proceso de adquisición, se establecen reglas claras y transparentes para los proveedores, las cuales son publicadas en el sistema de información de compras públicas”.*

**iv. Trato igualitario y respetuoso.**

*“Entregamos a todos/as los/as usuarios/as, beneficiarios/as, proveedores u otras instituciones, un trato igualitario, deferente y respetuoso, con equivalentes exigencias, deberes y derechos sin distinciones de ningún tipo”.*

**v. Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada.**

*“Si bien esta Dirección de Servicio Salud Coquimbo, propicia el acceso a su información pública, protege la información reservada, que se encuentra en sus bases de datos, resguardando estrictamente los datos personales y sensibles de los usuarios, beneficiarios, proveedores e instituciones que se relacionan con nosotros. Cumplimos estrictamente la ley de transparencia”.*

**vi. Conflictos de Intereses y Tráfico de Influencias**

*“Los/as trabajadores/as no practicamos el tráfico de influencia y no ejercemos nuestra función pública en beneficio de intereses personales o en favor de terceros”.*

**vii. Prescendencia de Desarrollar Actividades Políticas.**

*“En el ejercicio de la función pública no se desarrollan actividades político-electorales a través de ningún medio. Los/as trabajadores/as destinamos íntegramente la jornada laboral al cumplimiento de nuestras funciones públicas; por lo tanto, no desarrollamos en este tiempo ninguna acción o actividad política o electoral”.*

*Los bienes, vehículos y recursos fiscales no se utilizan en actividades políticas ni personales. Todos los recursos que los/as trabajadores/as de este servicio utilizamos para el desarrollo de nuestro trabajo son públicos (recursos, vehículos, teléfono, redes sociales institucionales, papelería u otros).*

## **VI. MECANISMO PARA REALIZAR CONSULTAS Y DENUNCIAS**

### **1. Procedimiento de consulta al Código de Ética**

Los/as trabajadores/as del Servicio de Salud Coquimbo podrán formular consultas en relación al presente Código de Ética, ya sea para su comprensión y/o en el caso de un dilema ético que se requiera dilucidar en relación con una conducta o para la adopción de alguna decisión.

Estas consultas se dirigirán al Asesor Jurídico de la Subdirección de Recursos Humanos, personalmente o por escrito, vía correo electrónico.

En caso de tratarse de una consulta personal, el funcionario deberá solicitar una reunión para este efecto con el Asesor Jurídico de la Subdirección de Recursos Humanos, la que se fijará dentro de los tres días hábiles siguientes, comunicándose la fecha al correo electrónico del funcionario. De lo tratado en la reunión se dejará constancia por escrito.

### **2. Denuncias frente a actuaciones contrarias a la ética pública**

El derecho de nuestros/as trabajadores/as, autoridades, usuarios/as, ciudadanos/as, proveedores, a reclamar en contra de las faltas a la ética pública es irrenunciable y asimismo corresponde a una obligación funcionaria denunciar a la autoridad competente los hechos de carácter irregular de las que tome conocimiento.

La denuncia deberá estar dirigida al Director del Servicio de Salud Coquimbo de manera escrita y reservada, canalizándola a través de la oficina de partes de esta Dirección de Salud. Dicho proceso se describe en profundidad en el manual de procedimientos generado para tales efectos, la cual deberá ser tramitada reservadamente y según las disposiciones de la Ley N° 19.880, que establece "Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado", para efectos de determinar la efectiva concurrencia de alguna conducta que signifique infracciones a este código, debiendo adoptar las medidas de resguardo de información de la denuncia y de su investigación, a menos que de ella quede claro que los hechos implican una infracción funcionaria, en cuyo caso se seguirá el procedimiento que establece el D.F.L. N° 29 del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, en sus artículos pertinentes.

Para aquellas denuncias relacionadas con Acoso Sexual, Laboral, Maltrato, Mal Clima y/o Conflictos de Relación Interpersonal entre los/as trabajadores/as, estas deben canalizarse a través de la receptor/a de denuncias de la Dirección Regional.

## VII. SANCIONES.

Es interés del Servicio de Salud Coquimbo, así como de sus autoridades y de sus trabajadores/as, que las normas que hemos establecido conjuntamente sean cumplidas a cabalidad y en todo momento.

Si se comprueba que efectivamente se ha actuado de manera incorrecta, pero sin infringir las normas legales (prohibiciones funcionarias), el Director de Servicio podrá recomendar cualquier acción destinada a reforzar nuestro compromiso con los valores y principios que hemos establecido.

En el evento que la infracción denunciada signifique que las actuaciones incorrectas pudieran involucrar responsabilidad administrativa (prohibiciones funcionarias dispuestas en el estatuto administrativo ley 18.834), se realizará una investigación sumaria o un sumario administrativo para determinar dicha responsabilidad.

Si los hechos investigados originan responsabilidad penal, por tratarse de la comisión de un delito, las autoridades están obligadas a hacer la denuncia ante el Ministerio Público correspondiente, en conformidad a lo dispuesto en el Art.61 letra J del Estatuto Administrativo.

## VIII. GLOSARIO

**Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, 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.

**Acoso Sexual:** Es el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Cohecho / Soborno:** Solicitar u ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un/a trabajador/a ejecute, omita, o infrinja sus deberes públicos o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito. Al ser un delito bilateral, podemos diferenciar 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).

**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.

**Corrupción:** Corresponde al 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:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en determinados motivos, como la raza, el sexo u orientación sexual, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

**Ética:** Conjunto de normas morales que rigen las conductas de las personas en cualquier ámbito de la vida.

**Maltrato Laboral:** Es aquella acción en la que un/a trabajador/a (superior/a, par, subalterno/a) genera una acción de violencia en contra de otro/s trabajador/es sea de tipo físico, psicológico y/o verbal las cuales pueden prolongarse en el tiempo u ocurrir en una única acción que genera menoscabo y humillación en quién la recibe. El maltrato puede formar parte de un proceso de acoso laboral, pero como acción circunscrita debe entenderse como un fenómeno distinto al denominado acoso laboral.

**Probidad:** Corresponde al ejercicio de la función pública que se debe desempeñar de manera honesta, honrada, primando el interés general sobre el particular.

**Tráfico de Influencias:** Constituye la obtención de un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública que se desempeña.

**Transparencia:** Es el acto que garantiza el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las acciones y las decisiones de las instituciones públicas.

**Violencia:** Cualquier acción o todo incidente o comportamiento que no puede considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo.