



Servicio de  
Salud  
Talcahuano  
Región del Bio Bío

Ministerio de  
Salud

# CÓDIGO DE ÉTICA

Dirección Servicio de Salud Talcahuano

Talcahuano, noviembre 2016



## INDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | Presentación.....  | 3  |
|       | Carta del Director.....  | 3  |
|       | Objetivo del Código de Ética.....  | 4  |
|       | Metodología.....   | 4  |
|       | A quién va dirigido este Código de Ética.....  | 4  |
| II.   | Misión, visión y valores de nuestra Institución.....   | 5  |
| III.  | Compromisos de la Institución con sus funcionarios y funcionarias.....   | 7  |
|       | Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y/o con jefaturas.....   | 7  |
|       | Rechazo a la discriminación.....   | 7  |
|       | Rechazo al acoso sexual.....   | 8  |
|       | Rechazo al acoso laboral.....  | 8  |
|       | Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias...                      | 9  |
|       | Consideración de las opiniones y sugerencias de los funcionarios y funcionarias.....   | 9  |
|       | Trabajo en equipo y de colaboración.....   | 9  |
|       | Comunicaciones internas transparentes.....   | 10 |
| IV.   | Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución.....   | 11 |
|       | No emplear bienes de la Institución en beneficio propio o de terceros.....   | 11 |
|       | No ocupar tiempo de la jornada laboral o utilizar al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales..... | 11 |
|       | Informar e inhabilitarse ante conflictos de intereses.....   | 12 |
|       | Rechazo al tráfico de influencias.....   | 12 |
|       | Dar uso correcto a la información de la Institución.....   | 12 |
|       | Mantener una vida social acorde con el cargo.....  | 13 |
| V.    | Compromisos de la Institución con nuestros usuarios y usuarias.....  | 14 |
|       | No recibir ni solicitar regalos, ni pagos indebidos.....   | 14 |
|       | Rechazo al soborno/cohecho.....  | 14 |
|       | Transparencia en la entrega de información.....  | 15 |
|       | Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores.....   | 15 |
|       | Trato equitativo y respetuoso a nuestros usuarios y usuarias.....  | 16 |
|       | Trabajo eficiente y de calidad.....  | 16 |
|       | Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada.....  | 16 |
| VI.   | Mecanismos para realizar consultas .....   | 17 |
| VII.  | Denuncias y Sanciones.....   | 18 |
| VIII. | Glosario.....  | 20 |

## I. PRESENTACIÓN

*Estimados funcionarios y funcionarias*

*La Agenda para la Transparencia y la Probidad en los Negocios y en la Política contempla entre sus medidas administrativas la obligación de que todos los servicios públicos elaboremos nuestros propios Códigos de Ética, con el objetivo de establecer participativamente altos estándares de comportamiento para el desempeño probo y transparente de quienes trabajamos en el sector público.*

*En estos últimos meses hemos estado desarrollando diversas actividades para conocer la percepción de los funcionarios y funcionarias respecto de la realidad de nuestra institución en estas temáticas. Hemos podido constatar que si bien, hay preocupación por algunos temas de los cuales debemos hacernos cargo, existe también en nuestra comunidad funcionaria un amplio consenso respecto de nuestras fortalezas y de los valores que deben regir nuestro actuar funcionario, como son el respeto, el compromiso, la eficiencia, la probidad y la transparencia.*

*Así, hoy contamos con un Código de Ética institucional que no sólo reúne los principales deberes y derechos que tiene la institución y cada uno de los funcionarios y funcionarias, sino que también integra aquellas conductas o situaciones identificadas como claves por ustedes en el diagnóstico participativo, lo que constituye un paso importante para relevar estos temas y generar de esta manera las confianzas necesarias para una buena convivencia laboral.*

*Claramente la existencia de un Código de Ética no es suficiente para garantizar que en nuestra institución no sucedan situaciones de faltas a la probidad o a la ética, sin embargo, ayuda a complementar y a fortalecer la normativa existente en este ámbito y además, acerca estos contenidos a todos los funcionarios y funcionarias, facilitando su entendimiento y propendiendo al ejercicio de sus derechos y deberes.*

*Los invito entonces a conocer este documento, a consultarlo y a familiarizarse con él, a realizar todas las observaciones necesarias con el fin de que sea un documento dinámico y participativo, que refleje nuestra realidad y quehacer cotidiano, además de nuestros principales anhelos respecto de nuestra cultura organizacional. Poner en práctica este Código de Ética es tarea de todos y todas.*

Mauricio Jara Lavín  
Director Servicio Salud Talcahuano

## ¿Cuál es el objetivo del Código de Ética?

El Código de Ética de la Dirección del Servicio de Salud Talcahuano tiene como objetivo ser una herramienta práctica de consulta que guíe la conducta de los funcionarios y funcionarias, estableciendo obligaciones y derechos comunes conocidos por todos, fomentando un ambiente de respeto e igualdad, contribuyendo al mejoramiento del clima laboral de nuestra Institución. Este es un documento oficial, formal y público, en el que la Dirección del Servicio de Salud Talcahuano declara su postura frente a temas relevantes que se generan en el ejercicio de las labores institucionales.

## ¿Cómo se elaboró este Código de Ética?

Este Código fue elaborado según la metodología propuesta por el Servicio Civil. Se realizó un diagnóstico institucional para establecer, participativamente, la situación actual de la organización respecto de las conductas éticas y de probidad de los funcionarios y funcionarias, así como también, para identificar las fortalezas de nuestra Institución en este ámbito. En base al resultado de este diagnóstico y a los contenidos mínimos propuestos por el Servicio Civil, se redactó este Código de Ética.



## ¿A quién está dirigido?

A todos los funcionarios y las funcionarias de la Dirección del Servicio de Salud Talcahuano, independiente de su tipo de contrato, ya sea planta, contrata o personal a honorarios.



## II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE NUESTRA INSTITUCIÓN

### Misión

"El Servicio de Salud Talcahuano es una red integrada que otorga prestaciones de salud en promoción, prevención, recuperación, cuidados paliativos y rehabilitación a las personas, familias y comunidad, que viven en las comunas de Talcahuano, Penco, Tomé y Hualpén, así como también a quien lo requiera de acuerdo a definiciones de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, aportando a la formación de profesionales de la salud a través de una gestión innovadora, participativa e inclusiva".

### Visión

"Ser referente de la zona sur del país en la entrega de prestaciones de salud oportuna, confiable y de calidad en los distintos niveles de atención, a través de un trabajo integrado, colaborativo e inclusivo".

### Valores

Según el resultado del diagnóstico participativo, los valores identificados por los funcionarios y funcionarias como más presentes en la Institución.

- **RESPECTO:** Existe una conducta de respeto cuando las relaciones se fundan en la aceptación del otro como un legítimo otro en la convivencia. La realización de las labores funcionaras las realizamos en el marco de la cordialidad, igualdad y tolerancia, entre compañeros y compañeras de trabajo y en nuestra relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidades de las personas.
- **COMPROMISO:** Sentir como propios los objetivos organizacionales implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y funcionarias, de modo tal que éstos se identifiquen con el organismo y se sientan parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Asimismo, la Institución reconoce la labor realizada por los funcionarios(as) y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.

- **EFICIENCIA:** Los servidores públicos debemos realizar nuestro trabajo usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñando nuestras actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para nuestro cargo.
- **PROBIDAD:** La integridad y la honradez en el ejercicio de la función pública. Esto implica que el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no se 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.
- **TRANSPARENCIA:** Significa garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas. Esta publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de los funcionarios y funcionarias, operan como barreras para la corrupción y posibilitan que los ciudadanos conozcan y vigilen la función pública.

### III. COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON SUS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS

#### 1. Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y/o con jefaturas

“En nuestra Institución todos y todas nos tratamos con respeto, promovemos la existencia de un grato ambiente laboral, manteniendo un trato cordial entre jefaturas y funcionarios y funcionarias, lo que fomenta la colaboración, la eficiencia y la efectividad en el quehacer cotidiano”.

- ✚ *Ejemplo: Desde hace un tiempo, el equipo se ha sobrecargado significativamente de trabajo, y a pesar de que la jefatura ha distribuido de manera equitativa las distintas tareas, existe la percepción dentro del equipo de que la jefatura no ha aumentado sus tareas. Como equipo esperamos la reunión de departamento y le señalamos respetuosamente, que si era posible que él pudiera contribuir asumiendo tareas ya que el resto está muy sobrecargado. La jefatura nos escuchó, nos comentó todas las tareas que el desempeñaba y que nosotros desconocíamos, y se comprometió a tomar medidas para disminuir la sobrecarga, lo cual efectivamente ha sucedido en las últimas semanas.*

#### 2. Rechazo a la discriminación

“En nuestra Institución creamos un ambiente libre de discriminación, no tratamos a nadie de forma diferente o prejuiciosa por razones personales y arbitrarias, como por ejemplo su físico, género, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, entre otras”.

- ✚ *Ejemplo: Durante una reunión de departamento, la jefatura señala que finalmente se autorizó realizar el proceso de selección para un cargo que se encontraba pendiente hace bastante tiempo, por lo cual, la jefatura nos solicita la opinión para elaborar el perfil del cargo. Un colega señala que la persona que se debe contratar, debe ser hombre, ya que contratar a una mujer, puede ser un "cacho". La jefatura le señala que eso es discriminatorio y prejuicioso, y que la elección de la persona, se debe basar en sus méritos y competencias.*

### 3. Rechazo al acoso sexual

“Rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, entendiendo por este cualquier requerimiento de carácter sexual realizado por un hombre o mujer, no consentidos por el funcionario o la funcionaria afectado (a)”.

El acoso sexual puede ser físico, que implica contacto, o mediante otro medio, por ejemplo, verbal, correo electrónico, cartas, etc.

- ✚ Ejemplo: *Dentro del equipo de trabajo, un funcionario constantemente se acercaba a otra funcionaria para conversar e invitarla a salir, ante lo cual ella sólo evadía. En el último tiempo, esta situación fue en aumento hasta que la funcionaria respondió que por favor no siguiera, que ella no estaba interesada y que se sentía muy complicada con la situación, incluso ya no quería venir a trabajar. Ante esto, el funcionario le dice que le va a hacer la vida imposible hasta que acepte su propuesta. Esto fue escuchado por la jefatura, quien inmediatamente realizo la denuncia por las vías establecidas y el funcionario fue suspendido mientras dura la investigación.*

### 4. Rechazo al acoso laboral

“Rechazamos 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. El abuso de poder manifestado en el maltrato laboral es una violación grave a los derechos fundamentales de las personas.

- ✚ Ejemplo: *Como departamento se nos invitó a participar de una actividad voluntaria organizada por la Institución, sin embargo, cuando uno de mis compañeros manifestó no querer participar, fue marginado del grupo, generando un ambiente hostil hacia él e incluso la jefatura hizo insinuaciones de que podría peligrar su permanencia en la Institución. Finalmente, se solicitó la intervención de un psicólogo para trabajar este tema con en el equipo y se pudo superar el problema.*

## 5. Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias

“Resguardamos y propiciamos el crecimiento profesional de nuestros funcionarios y funcionarias, procurando y facilitando instancias de especialización, capacitación e intercambio de experiencias relacionadas con su trabajo”.

- ✚ Ejemplo: *Todos los años, como equipo debemos elaborar una propuesta para enviar al área de capacitación, en la que debemos indicar cuáles son las áreas en las que necesitamos capacitación, o reforzamiento de algún conocimiento, para poder desarrollar mejor nuestras funciones. Afortunadamente, nos aceptaron todos los cursos propuestos para el 2017 ya que la Institución considera muy importante actualizar los conocimientos técnicos, así como también, los de habilidades interpersonales.*

## 6. Consideración de las opiniones y sugerencias de los funcionarios y funcionarias

“El diálogo abierto es muy importante en nuestra Institución, por lo que contamos con espacios y canales para plantear las inquietudes, opiniones y sugerencias y recibir retroalimentación al respecto por parte de las jefaturas”.

- ✚ Ejemplo: *Se ha solicitado a todos los departamentos que elaboren una propuesta que defina la misión y la visión. En algunos departamentos las jefaturas hicieron este trabajo solas, sin embargo, en nuestro departamento la jefatura nos invitó a todos a participar y la elaboramos en conjunto.*

## 7. Trabajo en equipo y de colaboración

“En nuestra Institución trabajamos en equipo, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución”.

- ✚ Ejemplo: *A nuestro equipo se le solicitó cumplir una meta durante el segundo semestre del año. Mi jefatura distribuyó las tareas equitativamente, sin embargo, mi compañero constantemente elude su responsabilidad porque sabe que el resto del equipo realizará sus actividades para cumplir igualmente con la meta comprometida. Como equipo conversamos con este funcionario y su actitud hacia el trabajo cambió notoriamente.*

## 8. Comunicaciones internas transparentes

“Tenemos derecho a conocer la información laboral que nos afecta, como por ejemplo nuestras evaluaciones de desempeño o re-estructuraciones en nuestras áreas de trabajo.”

- ✚ Ejemplo: *En nuestro departamento, cada vez que existen situaciones que afectan a los funcionarios y funcionarias, estas son comunicadas por la jefatura, aunque sea situaciones complicadas o que pueden generar molestia en el equipo.*

## IV. COMPROMISOS DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS CON LA INSTITUCIÓN

### 1. No usar bienes de la Institución en beneficio propio o de terceros

“Reconocemos que los recursos que utilizamos 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.”

✚ Ejemplo: *Mi hijo debe llevar un libro muy costoso que le solicitaron en el colegio. Una apoderada del colegio me prestó el de su hijo para fotocopiarlo en la impresora de la oficina, total, mis compañeros también lo hacen. Sin embargo, tras considerarlo bien, desistí de hacerlo ya que entiendo que no corresponde utilizar estos recursos en beneficio propio. Se lo comenté a mis colegas y como equipo decidimos ser más cuidadosos.*

### 2. No ocupar tiempo de la jornada o utilizar al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales

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

✚ Ejemplo: *Mi colega está realizando un magister. Constantemente veo que está estudiando sus apuntes durante la jornada laboral y nunca alcanza a realizar sus tareas, lo que genera una recarga de trabajo en resto del equipo al tener que asumir sus funciones. En la próxima reunión del departamento plantearé el tema ya que sé que no soy el único que se ve afectado por esta colega, como equipo debemos hacernos cargos de estos problemas.*

### 3. Informar e inhabilitarse ante conflictos de intereses

“Debemos asegurarnos que nuestros intereses personales o financieros no influyan en nuestra función pública, por lo tanto, no intervenimos en asuntos en los que tengamos un interés personal, como por ejemplo, participar en un proceso de selección de personal en el que un amigo esté participando, o ser parte de la comisión de una licitación en la que un familiar sea oferente”.

Los conflictos de interés no son un problema en sí mismos, pero se deben transparentar a la jefatura de forma escrita, oportunamente, para ver la forma en la que se pueden resolver.

✚ Ejemplo: *Hace unas semanas me designaron como miembro de una comisión evaluadora en una licitación para adquirir equipamiento médico para uno de nuestros hospitales. Mi primo es socio de una de las empresas oferentes, por lo cual, antes de comenzar el proceso, informé esta situación a los encargados para que analizaran el tema. Creo que me inhabilitaré para ser miembro de esta comisión.*

### 4. Rechazo al tráfico de influencias

“Sabemos que el tráfico de influencias es un tipo de cohecho, por lo que rechazamos se utilice el poder público de un funcionario o funcionaria o de una autoridad para obtener una resolución que le genere un beneficio personal o a terceros”.

✚ Ejemplo: *Hoy nos llegó un mail desde el Ministerio en el que informan que hay 30 cupos a nivel nacional para acceder a una capacitación en Barcelona. Mi suegro, que trabaja en el Ministerio hace 30 años, me dijo que mi cupo estaba asegurado y que no lo comentara con otros colegas. Al principio me puse feliz ya que no conozco España, pero después me di cuenta que no puedo ocupar mi influencia para acceder a esta capacitación, creo que postularé como todos los demás y esperaré el resultado de esta selección.*

### 5. Dar uso correcto a la información de la Institución

“Resguardamos la información que conocemos en el desarrollo de nuestro trabajo, no la utilizamos jamás para obtener un beneficio propio o para terceros, ni la divulgamos con personas ajenas a la Institución”.

✚ Ejemplo: *En un comentario de pasillo me enteré de que algunos funcionarios no cumplen con su jornada de trabajo, salen a medio día a hacer trámites personales o se van antes de la hora de salida sin devolver ese tiempo. Me generó tanta molestia esa situación que*

*publiqué en mi página de Facebook lo que estaba sucediendo. Uno de mis contactos que trabaja en la Institución vio mi publicación y me dijo que esa no es la forma de abordar estos temas, que los problemas internos debemos tratarlos en la Institución, y que si yo había sido testigo de esas situaciones, debía informarlo al área de recursos humanos quienes llevan el registro y control horario de todos los funcionarios.*

## 6. Mantener una vida social acorde con el cargo

“Como funcionarios y funcionarias mantenemos un comportamiento intachable dentro y fuera de las dependencias de nuestro lugar de trabajo, evitando comprometer negativamente la reputación de la Institución”.

- ✚ Ejemplo: *En la Institución hay dos funcionarios que siempre han tenido problemas, se conocen de mucho antes de ingresar al servicio y nunca han podido llevar una relación cordial. El mes pasado se encontraron en un conocido restaurant de la ciudad, oportunidad en la que discutieron en frente de los clientes, discusión que terminó en una gran riña causando daños materiales en el local. El dueño del restaurant, quien había trabajado como proveedor para el servicio hace un tiempo, informó de esta situación a la Institución, por lo que se está evaluando aplicar una medida disciplinaria para ambos funcionarios.*

## V. COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON NUESTROS USUARIOS Y USUARIAS

### 1. No recibir ni solicitar regalos, ni pagos indebidos

“Los regalos, incluso aquellos de un bajo valor, pueden crear la percepción de influencia indebida, por lo que nosotros no recibimos ningún tipo de regalo. Sólo es posible recibir regalos como donativos oficiales o de cortesía, por ejemplo, materiales en una capacitación”.

✚ Ejemplo: *Debido a mis funciones, tengo acceso a la agenda de horas para la toma de exámenes médicos de los establecimientos de la red. Una conocida me visitó en mi trabajo y me trajo de regalo unos manteles bordados que ella hace, sugiriendo si era posible adelantar la hora para su hija. Le devolví su regalo y le expliqué que no podía hacerlo ya que estaría vulnerando el derecho de otras personas que llevan mucho más tiempo que ella esperando por estos procedimientos.*

### 2. Rechazo al soborno/cohecho

“Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo nunca solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública”.

Estas ventajas pueden ser regalos, el ofrecimiento de un trabajo, favores, viajes a congresos, pagos en efectivo, donaciones, servicios, etc.

✚ Ejemplo: *Soy miembro de una comisión evaluadora encargada de evaluar las propuestas para seleccionar a un proveedor de insumos médicos para uno de los establecimientos de la red. Uno de los proveedores me insinúa que, en caso de ser seleccionados, podrían invitar a la comisión a un resort del sur del país con todos los gastos pagados por una semana. Le indiqué que este ofrecimiento podría ser considerado como soborno, le informé a mi jefe para que ayudara a realizar la denuncia ya que no quiero verme involucrado en una situación de este tipo.*

### 3. Transparencia en la entrega de información

“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/a 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: *En una visita en terreno, una usuaria de nuestra jurisdicción me comenta que se enteró que en uno de nuestros hospitales existía un programa especial de atención para personas que padecen patologías renales. Me solicitó detalles de este programa ya que su marido padece de una insuficiencia renal, sin embargo, en ese momento no tenía los antecedentes. Le indiqué que podía solicitar toda la información necesaria, presencial o virtualmente vía Ley de Transparencia, como organismo público tenemos la obligación de responderle en un plazo determinado.*

### 4. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores

“Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través de Mercado Público y nos comprometemos a publicar oportunamente en las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso, los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos, sin ningún tipo de discriminación arbitraria”.

Con el fin de que la licitación sea transparente e igualitaria, los funcionarios no se reunirán personalmente con los proveedores durante el proceso de licitación (a menos que las bases lo señalen expresamente siendo esto necesario para poder evaluar las ofertas). Las comisiones evaluadoras entregaran sus declaraciones juradas en las que expresan no tener conflictos de interés en relación con actuales o potenciales oferentes en el proceso de licitación. En el caso de que haya conflictos de intereses en la apertura de las ofertas, el integrante deberá abstenerse de participar.

- ✚ Ejemplo: *En nuestro departamento estamos elaborando las bases de una licitación para contratar un servicio de alimentación para nuestros funcionarios y funcionarias. Nuestra jefatura nos dijo que debíamos exigir al menos 10 años de experiencia de trabajo en el sector público. En nuestra región hay sólo una empresa que cumple con este requisito, por lo que estaríamos frente a una licitación dirigida estableciendo en las bases una discriminación arbitraria. Enviamos un correo a nuestra jefatura con los antecedentes, pero nos contestó que era una licitación muy importante y que no nos podíamos arriesgar a contratar una empresa*

*sin experiencia. Seguiremos sus instrucciones, pero al menos quedaron por escrito nuestras aprehensiones.*

## 5. Trato equitativo y respetuoso a nuestros usuarios y usuarias

“Entregamos a todos usuarios y usuarias un trato deferente y respetuoso, sin realizar distinciones de ningún tipo”.

- ✚ Ejemplo: Ayer se acercó Don Osvaldo Pereira a la Oficina de Partes, viene al menos dos veces al mes a pedir información y a interponer reclamos en contra de la Institución, por diversos motivos. Todos sus reclamos son contestados y se le entrega siempre la información que solicita. Es un usuario de la tercera edad y está diagnosticado con Alzheimer, y aunque los funcionarios encargados de atenderlo están un poco aburridos de la situación, siempre se le recibe y se le atiende con respeto porque entendemos que es su derecho y que es nuestro deber escucharlo y otorgarle un trato digno.

## 6. Trabajo eficiente y de calidad

“Desarrollamos nuestra labor de manera eficiente, optimizando el uso del tiempo, de los recursos humanos y materiales y resguardando que el resultado del trabajo realizado sea siempre de la mejor calidad posible”.

- ✚ Ejemplo: *Como Institución nos hemos propuesto apoyar y asesorar a los establecimientos de nuestra jurisdicción en todo lo que nos solicitan, por lo tanto, contantemente debemos asistir a reuniones y realizar visitas a los establecimientos. Como los vehículos disponibles son limitados, tenemos un sistema informático de solicitud de vehículos que permite organizarnos desde distintos departamentos para aprovechar cada recorrido.*

## 7. Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada

“Cuidamos la información reservada que manejamos, resguardando estrictamente los datos personales de usuarios y usuarias, empresas e instituciones que se relacionan con nosotros”.

- ✚ Ejemplo: *Mi mejor amigo me contó que una ex polola suya se atendía en un establecimiento de nuestra red. Me pidió que le consiguiera la ficha clínica de ella porque sospecha que está embarazada de su nuevo novio. Le expliqué que eso era una falta grave y que podría poner en peligro mi trabajo, finalmente lo entendió y no ha vuelto a insistir.*

## VI. MECANISMOS PARA REALIZAR CONSULTAS Y DENUNCIAS

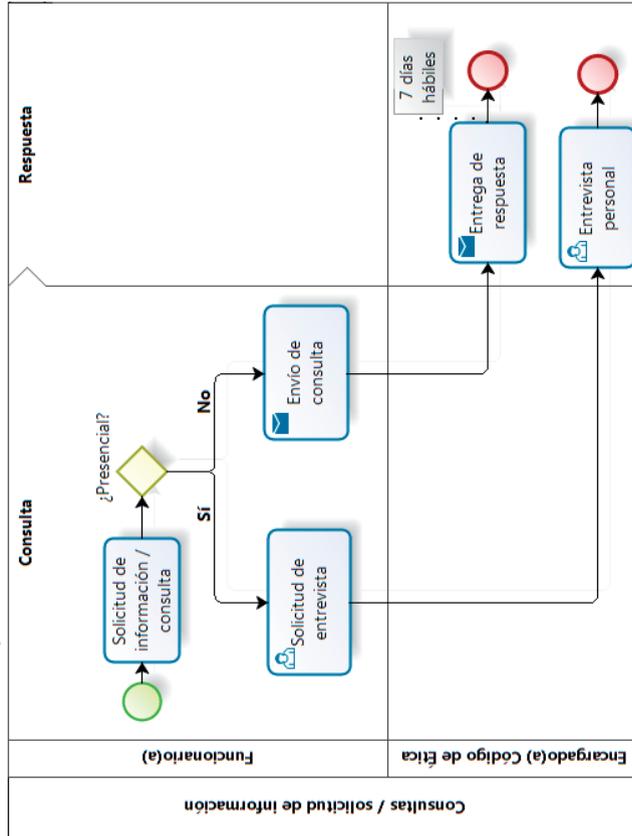


### CONSULTAS

Los funcionarios y funcionarias que en el desarrollo de sus actividades habituales puedan presentar dudas y/o consultas respecto de la aplicación de este Código pueden canalizarlas mediante los siguientes mecanismos:

- Solicitando una entrevista personal con el encargado del Código de Ética de nuestra Institución. En la Dirección del Servicio de Salud Talcahuano, el encargado de este Código es el **Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica, Sr. Aníbal Cea Henríquez**.
- Enviando sus consultas al correo electrónico del encargado del Código de Ética [anibal.cea@redsalud.gov.cl](mailto:anibal.cea@redsalud.gov.cl) o al correo electrónico de la Institución habilitado para estas consultas [codigoetica.sst@redsalud.gob.cl](mailto:codigoetica.sst@redsalud.gob.cl). El encargado del Código de Ética tiene 7 días hábiles de plazo para contestar estas consultas.

Flujo de consulta o solicitud de más antecedentes:



## DENUNCIAS

*“Es deber de todos los funcionarios y funcionarias de la Institución informar cualquier conducta que infrinja lo establecido en este Código de Ética”.*

El funcionario o la funcionaria que en el ejercicio de sus funciones detecte hechos que pudieran constituir infracciones a este Código de Ética, a la probidad y/o a la transparencia, **debe entregar los antecedentes correspondientes a la jefatura directa, quien deberá remitir esta información al encargado del Código de Ética.** Si por alguna razón, el funcionario o funcionaria considera que requiere mayor confidencialidad o protección en caso de denuncia, se recomienda acudir directamente al encargado del Código de Ética de la Institución, quien tiene el deber de resguardar la confidencialidad de la identidad del funcionario o funcionaria, además de iniciar las acciones necesarias para verificar los hechos comunicados. Una vez finalizado concluidas las actuaciones derivadas de la denuncia, se informará al denunciante el resultado de éstas.



El funcionario o funcionaria que en el ejercicio de sus funciones detecte hechos que pudieran constituir conductas de **acoso laboral o sexual**, debe presentar estos antecedentes al encargado(a) de recepción de denuncias, como lo establece el *Procedimiento de Denuncia de Acoso Laboral y/o Sexual* (aprobado por resolución exenta N° 1304 de fecha 17 de julio de 2014).

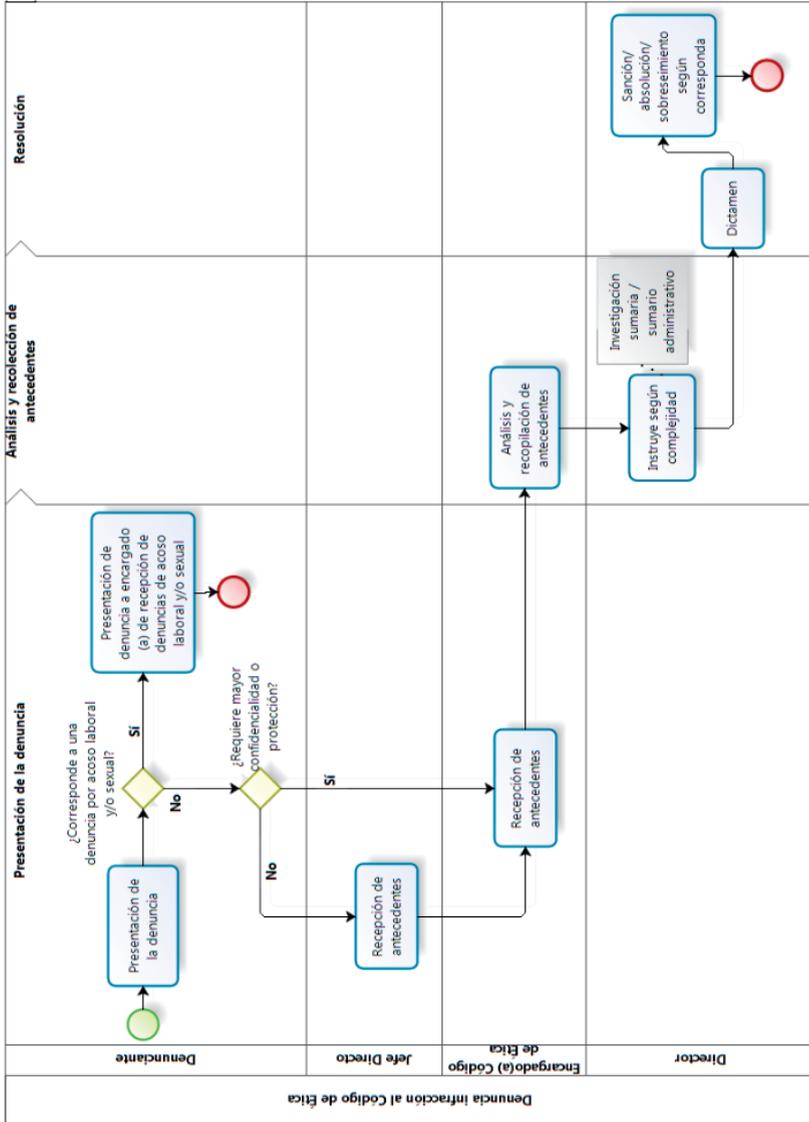
## SANCIONES



El incumplimiento de este Código de Ética puede ocasionar responsabilidad administrativa, es decir, podría generar una **investigación sumaria** o un **sumario administrativo**. De comprobarse la responsabilidad de los involucrados, el Jefe de Servicio aplicará la medida disciplinaria correspondiente: **censura, multa, suspensión de 30 días a 3 meses y/o destitución**, según sea la gravedad del hecho.

Adicionalmente, determinados hechos u omisiones constitutivos de un incumplimiento determinado, aparte de la responsabilidad administrativa, puede originar también **responsabilidad civil o penal**.

### Flujo denuncias y sanciones:



## VII. 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:** Cuando una persona - hombre o mujer -realiza en forma indebida, ya sea física, verbal escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- ✚ **Cohecho/Soborno:** Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario (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).
- ✚ **Conflicto de interés:** Situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.
- ✚ **Corrupción:** El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.
- ✚ **Discriminación:** Son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directamente o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.
- ✚ **Probidad:** El ejercicio de la función pública se debe realizad de manera honesta, honrada, primando el interés general sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurrn un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción.





**Colon # 3030 Talcahuano, - Chile / fono: 2722150 <http://www.sstalcahuano.cl/>**