

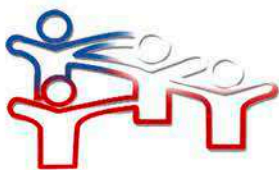


Año 2018 V.2



# Código de Ética

“Tus derechos nuestra prioridad”.



**RED PUBLICA**  
**SALUD SUR ORIENTE**



**Servicio de Salud**  
Metropolitano  
Sur Oriente

**Ministerio de**  
Salud

# Índice

Carta del Director	4
Aspectos generales del Código de Ética	5-7
Misión, Visión y Valores del Código de Ética	8-11
Compromisos de la Institución con los Funcionarios y Funcionarias	12-15
Compromisos de los Funcionarios y Funcionarias con la Institución	16-18
Compromiso con aquellos que se relacionan con la Institución	19-21
Compromiso con el Medio Ambiente	22
Mecanismos de Consulta	23-24
Mecanismos de Denuncia	25-26
Sanciones	27-28
Revisión Código de Ética	29-30
Glosario de Conceptos	31-33

# 1 Presentación

## Carta del Director del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

Estimadas y estimados colaboradores:

Con el fin de avanzar y consolidar la probidad administrativa, y en el marco de propender a afianzar un Sistema de Integridad, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO), presenta su Código de Ética Institucional, documento resultante inicialmente en su versión N°1 de la participación, compromiso, entusiasmo y esfuerzo conjunto del Comité Encargado de elaborar Código de Ética y todos los funcionarios y funcionarias de cada uno de los estamentos del Servicio durante el segundo semestre del 2016, para por consiguiente actualizarlo en su versión N°2 por el Coordinador de Integridad del Servicio en conjunto con el Comité de Integridad y su asesores, el primer semestre del año 2018.

Este Código, es un ejercicio participativo, destinado a lograr un acuerdo en la prevención y resolución de los dilemas éticos que se pudiesen suscitar y los valores que deben guiar nuestro actuar en la Institución.

Como reflejo de nuestra mirada participativa, este año 2018 hemos construido una plataforma de integridad, para que toda persona realice consultas y denuncias, conteste encuestas de satisfacción y transferencia y, con el fin de sistematizar todo este proceso en el tiempo, se generen reportes de monitoreo y seguimiento respecto al estado de implementación del Sistema de Integridad de este Servicio de Salud.

Por lo anterior les pido a cada integrante del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, que lea este instrumento, lo integre a su gestión y lo aplique en el desempeño de sus actividades.

Finalmente es importante indicar que el trabajo realizado, simboliza la intención de promover una cultura de hacer bien las cosas aún a falta de la norma, la búsqueda de un sentir común y una ética de trabajo que represente a todas las personas que integran este Servicio de Salud, por lo cual agradecemos el aporte realizado por cada uno de ustedes y los respectivos Comités que se han gestado para estas materias, instándolos a utilizar este Código, a reconocerse en las buenas prácticas, y a adoptar y promover aquellas conductas y valores que hemos consensuado.

Fraternalmente



Dr. Fernando Betanzo Vallejos  
Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

# Aspectos generales del Código de Ética

---



## ¿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.

Cabe indicar que el presente instrumento es una declaración del Servicio orientada a mejorar los estándares éticos de nuestra Institución, ajustándose a los principios contenidos en nuestro ordenamiento jurídico, precisamente en lo que se refiere a nuestra Constitución Política, la ley de bases generales de la administración del Estado, la ley de procedimiento administrativo, el Estatuto Administrativo entre otras normas, de modo tal que este instrumento acompañe a dichas normas, facilitando su aplicación y por sobre todo promoviendo una cultura de hacer bien las cosas aun a falta de norma.

## ¿Cuál es la importancia de contar con un Código de Ética?

El Código de Ética establece un marco de referencia general respecto de nuestro actuar esperado, proporcionándonos un criterio claro y consensuado que nos permite adecuar nuestra conducta hacia el buen ejercicio de las funciones. Además al promover obligaciones y derechos comunes, fomenta un ambiente de respeto e igualdad lo que contribuye a un buen clima laboral.

## ¿A quiénes aplica este Código de Ética?

Nuestro Código de Ética, está dirigido a todas y todos quienes trabajan en el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, esto es personal contratado en calidad jurídica: Planta, Contrata y Honorarios.

Este Código representa un compromiso cuyo cumplimiento puede y debe ser exigido por todos aquellos con quienes nos relacionamos: la ciudadanía, titulares, consultores, proveedores, personal externo, colegas de otros servicios, por nombrar algunos de los más frecuentes.

Por lo anterior, es nuestra responsabilidad difundir tanto interna como externamente los contenidos de nuestro código. Ello redundará en su aplicación efectiva y en el reforzamiento de nuestros valores y conductas, permitiendo a la comunidad identificarnos como un Servicio confiable.

## Metodología de Elaboración de nuestro Código de Ética

Nuestro Código de Ética fue elaborado de manera participativa con la colaboración de todos los funcionarios y funcionarias de la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

### Las Fases de esta metodología son:

**Fase 1:** Difusión Inicial.

**Fase 2:** Diagnóstico participativo mediante una encuesta respondida por más de un 80% de los funcionarios y funcionarias de la institución, adicionalmente para complementar los resultados de la encuesta se realizaron entrevistas en focus group.

**Fase 3:** Elaboración del Código de Ética.

**Fase 4:** Difusión y Capacitación.

### Elaboración y difusión de un Código de Ética



#### DIFUSIÓN INICIAL

Todos los funcionarios (as) deben conocer el proyecto de elaboración del Código de Ética antes de que se inicie el proyecto.



#### DIAGNÓSTICOS

Identificación de faltas a la ética y probidad. Recolección de información mediante:

- Encuesta a todos los funcionarios.
- Entrevistas.
- Considerar políticas ya establecidas.



#### ELABORACIÓN DE CÓDIGO DE ÉTICA

Utilizando el diagnóstico enfocar la redacción del código a aquellas conductas que requieran mayor atención.



#### DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

Sociabilizar el Código de Ética entre todos los funcionarios (as) e implementar un canal de consulta.

# 2 Misión y Visión institucionales y valores que orientan el Código de Ética



## Nuestra Misión

Somos una organización pública que gestiona, articula y desarrolla la Red de establecimientos de salud del área metropolitana sur oriente con el fin de mejorar los estándares de salud y satisfacción usuaria, orientada al logro de una salud integral de calidad centrada en el usuario, su familia y la comunidad en un entorno participativo, sustentado en el desarrollo y bienestar de su capital humano.

## Nuestra Visión

Ser un servicio de salud de excelencia en estándares de salud y satisfacción usuaria, sustentado en la alta competencia técnica y humana de sus integrantes y en una eficiente gestión de sus recursos financieros, tecnológicos y materiales, constituyéndonos en un referente ante la comunidad y el sector salud.



## Valores que orientan el Código de Ética

**Compromiso:** Los funcionarios y funcionarias mantienen una relación de reciprocidad entre la institución 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, 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 y eficacia:** Los funcionarios y funcionarias realizan 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.

**Respeto:** Los funcionarios y funcionarias realizan sus labores en el marco de la cordialidad, igualdad, y tolerancia, entre compañeros de trabajo y en su relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidad de las personas.

## Valores que orientan el Código de Ética

**Transparencia:** Los funcionarios y funcionarias debemos garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de nuestra institución. Esta publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de los funcionarios/as, operan como barreras para la corrupción y posibilitan que los ciudadanos conozcan y vigilen la función pública.


**Probidad:** Los funcionarios y funcionarias mantenemos una conducta honesta e íntegra, donde el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no utilizamos ni el cargo ni los recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales y somos imparciales en el ejercicio de nuestras 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 o recibir regalos o beneficios particulares por parte de proveedores y usuarios.

**Excelencia:** Los funcionarios y las funcionarias desarrollamos nuestras funciones y tareas 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.

# 3 Compromisos según grupos de interés

## Compromisos de la Institución con los Funcionarios y Funcionarias

-  **Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y/o con jefaturas:** “En este servicio todos y todas nos tratamos con respeto porque es fundamental cuidar y promover un buen ambiente laboral en el que nos sintamos bien. Además, nos permite trabajar en equipo de forma colaborativa”. “Con mis compañeros de trabajo cuidamos nuestras relaciones laborales, manteniendo un trato cordial y de respeto entre nosotros, independiente de los rangos de cada uno (a) o de las diferencias personales y/o profesionales existentes”.




**Ejemplo**

El otro día un funcionario recién contratado me contó que percibía que su jefa no le tenía respeto a sus funcionarios, ya que no los saludaba y les solicitaba tareas sin decir por favor o que no les daba las gracias al realizar las tareas encomendadas. ¿Es correcto la actitud de la jefatura?

Las jefaturas hacia los funcionarios, los funcionarios hacia las jefaturas, y entre funcionarios debe existir un trato de respeto, cordialidad y amabilidad en todo momento.



**Respuesta**


-  **Rechazo a la discriminación:** “En nuestro servicio 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**

Un nuevo compañero nos comentó que está muy contento trabajando con nosotros, ya que en su trabajo anterior se le pasaban haciendo bromas sobre su físico y nacionalidad, siendo los chistes muy ofensivos.


## Compromisos de la Institución con los Funcionarios y Funcionarias

-  **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. (Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil para los Servicios Públicos, en materia de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, Título VII, Resolución N°1, del 11 de mayo de 2017).



### Ejemplo

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 de esa forma, pero sigue con esa actitud, así que las colegas van a presentar una denuncia.

-  **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 (Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil para los Servicios Públicos, en materia de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, Título VII, Resolución N°1, del 11 de mayo de 2017). 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.



### Ejemplo

Mi jefe nos gritó y retó 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?.

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.




### Respuesta

## Compromisos de la Institución con los Funcionarios y Funcionarias

- 1 Relaciones de confianza entre los funcionarios y funcionarias:** "Fomentamos un lugar de trabajo cooperativo, profesional y de confianza entre los y las colegas. Cuidamos que nuestras relaciones sean positivas para establecer un buen lugar de trabajo".
- 2 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".
- 3 Trato igualitario:** "Tratamos a todos los funcionarios y funcionarias por igual, con equivalentes exigencias, deberes y derechos desde el momento que son seleccionados (as) hasta su retiro de la institución".
- 4 Ambiente inclusivo:** "Cualquier persona que cumpla con las condiciones técnicas puede integrarse a nuestro organismo, nos importa tener un ambiente de trabajo diverso e inclusivo, contando con funcionarios y funcionarias con capacidades diferentes".
- 5 Trabajo colaborativo y en equipo:** "Trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución".




## Compromisos de los Funcionarios y las Funcionarias con la Institución

-  **No usar bienes de la institución en provecho 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

A veces uso las fotocopiadoras para imprimir tareas escolares de mis hijos y/o personales. Sé que no debemos usar o mal usar los bienes del Servicio, que debemos ser cuidadosos y eficientes en su uso, y si tengo dudas 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?

-  **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

Soy funcionario público y además tengo un segundo empleo, muchas veces ocupo horas de trabajo del Servicio para cumplir con tareas relacionadas con este segundo empleo, realizando trámites, informes y otras actividades que me sean requeridas ¿Estoy en lo correcto? Respuesta: Debes dedicar tu jornada laboral a tu función pública, por lo que no debes comprometerte a realizar tareas 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 permisos administrativos o días de vacaciones para atender labores de tu segundo empleo.



## Compromisos de los Funcionarios y las Funcionarias con la Institución



**Conflictos de intereses:** “Debemos asegurarnos que nuestros intereses financieros o personales no influyan en nuestra función pública. Por lo que no intervenimos en asuntos en los que tengamos un interés personal, por ejemplo, la contratación de algún amigo; o ser parte de la comisión de una licitación en la que un familiar participa”.

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

Trabajo en selección de personal y un amigo se encuentra postulando a un cargo dentro del Servicio, mi amigo me llama para pedirle que le ayude, claramente me encuentro en un conflicto de interés. Mejor le informo a mi jefatura para que otro colega continúe este proceso y mi amigo reciba un trato imparcial e igualitario.




**Rechazo al tráfico de influencias:** “Sabemos que el tráfico de influencias es un tipo de cohecho, por lo que rechazamos que 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

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 dólares. 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.

## Compromisos de los Funcionarios y las Funcionarias con la Institución

-  **Dar un correcto uso a la información reservada de la institución:** “Resguardamos la información confidencial que conocemos en el desarrollo de nuestro trabajo, no la utilizamos jamás para obtener un beneficio propio o para terceros”.



### Ejemplo


Estamos en el proceso de desarrollo de bases para una importante licitación. Un familiar que trabaja en una empresa 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 ésta es por ahora de carácter reservado, y que esperara para cuando estén las bases publicadas en Mercado Público.

## Aspectos Relevantes

- 1 Utilizar los recursos de la institución de manera eficiente:** “En consciencia de que los recursos de la organización son públicos, los utilizamos con responsabilidad y eficiencia, optimizando su uso para la consecución del objetivo deseado”.
- 2 No realizar dentro de sus actividades públicas actividades de tipo político-electorales:** “Nuestra jornada laboral debemos utilizarla cabalmente al cumplimiento de nuestras funciones públicas, por lo tanto, no desarrollamos en este espacio ninguna acción o actividad política o electoral”.
- 3 No hacer uso de bienes, vehículos y recursos fiscales en actividades políticas:** “Sabemos que todos los recursos que utilizamos para el desarrollo de nuestro trabajo son públicos (fondos públicos, vehículos, teléfono, redes sociales institucionales, papelería u otros), por lo tanto, sin excepción, no los utilizamos para desarrollar actividades políticas o electorales”.
- 4 Fraude al Fisco:** “Realizamos nuestras tareas con honestidad, lealtad y veracidad, por lo que no utilizamos ni permitimos que se utilicen engaños o trampas que originen pérdidas de dinero para la institución o que impliquen dejar de recibir ganancias, por ejemplo, ponernos de acuerdo con un particular para que pague menos dinero al fisco, aparentando que se ha cumplido correctamente con la obligación”.
- 5 Negociaciones incompatibles:** “Nosotros respetamos la imparcialidad de nuestra función, por lo que evitaremos siempre que se contraponga nuestro interés individual sobre el interés público. Garantizamos la integridad y rectitud de las actuaciones de nuestros cargos públicos, y no tomaremos parte de un contrato u operación en la que podamos estar interesados de forma directa o indirecta”.

## Compromiso con aquellos que se relacionan con la Institución


Corresponde a beneficiarios/usuarios, proveedores, otros organismos del estado.

-  **No recibir ni ofrecer presiones, regalos, ni pagos indebidos:** “Los regalos, hasta aquellos de un valor bajo 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**

Trabajo en finanzas y una usuaria agradecida por el pago de sus facturas, me prometió que traería unas mermeladas hechas por ella. Le agradecí el gesto, pero le expliqué que ningún funcionario y funcionaria de la institución puede aceptar regalos, principalmente porque estamos cumpliendo solamente con nuestra función pública que desempeñamos y que por lo tanto no es necesaria ninguna retribución de ese tipo.


-  **Rechazo al soborno/cohecho:** “Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo que 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**

Me ha tocado participar en la conformación de comisiones evaluadoras para licitaciones de construcción. Un posible proveedor me insinúa que, en caso de ser seleccionados, podrían invitarme de viaje a Europa para que conociéramos la oficina matriz. ¿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.


## Compromiso con aquellos que se relacionan con la Institución

-  **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

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.

-  **Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores:** “Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través de Mercado Publico, y nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos y sin discriminación arbitraria. Con el fin de que la licitación sea transparente e igualitaria, los funcionarios no se reunirán con los proveedores durante el proceso de licitación”.

“Las comisiones evaluadoras entregarán sus declaraciones juradas en las que expresen 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


Estamos finalizando las bases de una licitación pública para cambiar nuestro sistema informático, pero nuestra jefatura nos dijo 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. Le mandamos un mail a nuestra jefatura con los antecedentes, pero nos contestó que era una licitación muy importante y que no nos podíamos arriesgar a contratar a una empresa sin experiencia. Así que seguiremos sus órdenes, pero quedó por escrito nuestras aprehensiones.

## Compromiso con aquellos que se relacionan con la Institución

- 1 Trato igualitario y respetuoso:** “Entregamos a todos los ciudadanos/as, usuarios y beneficiarios un trato deferente y respetuoso, no realizando distinciones de ningún tipo”.
- 2 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 de buena calidad”.
- 3 Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada:** “Cuidamos la información reservada que manejamos, resguardando estrictamente los datos personales de ciudadanos, empresas e instituciones que se relacionan con nosotros”.



## 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 y, en la medida de lo posible, utilizando ambas caras del papel. También contamos con contenedores de reciclaje y nos preocupamos de clasificar la basura que generamos”.



# 4 Mecanismos de Consultas y Denuncias

## Mecanismos de Consulta:

- ?** En los casos en lo que algún funcionario requiera profundizar respecto de algún contenido del Código de Ética o se le presente alguna duda, incluyendo temas no tratados en este documento, o en el caso que no existe certeza o evidencia acerca de posibles incumplimientos de la normativa vigente, pero en los que igualmente pudiésemos estar enfrentados a un conflicto ético y no encontramos una respuesta específica en nuestro Código de Ética, debemos pedir orientación respecto a esa situación puntual haciendo una consulta, en la forma y a través de los conductos que se expresan a continuación.

### ¿Cómo realizar una Consulta?

#### Utilizando alguna de las siguientes alternativas:

- 1 Portal de Integridad:** ingresa la consulta de forma anónima o reservada. La cual será recibida por el Coordinador de Integridad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.
- 2 e-Mail:** ingresa la consulta de forma anónima o reservada, a través de correo electrónico: [codigodeetica@ssmsso.cl](mailto:codigodeetica@ssmsso.cl). La cual será recibida por el Coordinador de Integridad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.
- 3 Presencial:** Consulta directamente al Coordinador de Integridad.
- 4 Por escrito:** El funcionario y/o funcionaria podrá efectuar consultas a través de formulario que estará disponible para impresión, de acuerdo a los mecanismos establecidos por el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

**Las respuestas deben generarse en un plazo de 10 días hábiles.**





## Mecanismos de Denuncia:

- ?** Ante la detección de acciones que pudieran ser ilegales, operaciones sospechosas o en contra de los estándares promovidos por el presente Código, un funcionario o funcionaria tiene el deber de denunciar responsablemente dicha actividad sin temor a sufrir represalias.

## ¿Cómo realizar una Denuncia?

### Las denuncias pueden realizarse de la siguiente forma:

- 1 Portal de Integridad:** es una herramienta para canalizar la denuncia de forma anónima o reservada. Esta será recibida por el Coordinador de Integridad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente quien procederá a derivarla a la autoridad correspondiente, conforme a la ley.
- 2 Por escrito:** El funcionario y/o funcionaria podrá efectuar denuncia a través de formulario que estará disponible para impresión, de acuerdo a los mecanismos establecidos por el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, la cual será entregada de manera reservada a Coordinador de Integridad del Servicio de Salud, quien procederá a presentar todos los antecedentes y derivar denuncia a autoridad correspondiente, conforme a la ley.
- 3 Presencial:** Denuncia directamente con el Coordinador de Integridad.

**Las respuestas deben entregarse en un plazo de 20 días hábiles.**

El Estatuto Administrativo establece medidas de protección para los funcionarios y funcionarias que realicen estas denuncias. Sin perjuicio de lo anterior, es importante que esta acción se realice de manera responsable, asociado a bien común de todos quienes somos parte de este Servicio, por lo que se les pide no incurrir en falsedad o efectuar denuncia con un ánimo deliberado de perjudicar a un compañero y/o participante de la organización.

### **!** Dato importante

**Denuncias Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual:** Serán derivadas a la Unidad de Trato Laboral del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

### ! Dato importante

- ➔ Si el Director/a del Servicio de Salud metropolitano Sur Oriente estimare que los hechos son susceptibles de ser sancionados con una medida disciplinaria o en el caso de disponerlo expresamente la ley, ordenará una investigación sumaria o de un sumario administrativo, según corresponda, que tendrá por objeto verificar la existencia de los hechos y la individualización de los responsables y su participación, si los hubiere, designando para tal efecto a un funcionario que actuará como investigador o fiscal. Este procedimiento debe sujetarse íntegramente a lo establecido en el Título V del DFL N°29, que fija texto refundido, coordinador y sistematizado de la ley N°18.834.
- ➔ Con el fin de asegurar y resguardar la confidencialidad de consultas y denuncias, el portal de integridad, será administrado únicamente por el coordinador de integridad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.  
Como medida asociada al fortalecimiento de la reserva y el anonimato de consultas y denuncias, el Servicio ha tomado medidas relacionadas a la confidencialidad y el compromiso, a través de acuerdo por escrito de resguardo absoluto de la información de parte de Coordinador de Integridad y Departamento de Informática del Servicio de Salud.
- ➔ Con el fin de fortalecer la seguridad de la información del SSMSO, los resultados a consultas y denuncias serán subidas solo en portal de integridad. Coordinador de Integridad estará a cargo de asegurarse de presentar resultados a funcionario.



# 5

## **Sanciones: Responsabilidad Administrativa, Civil y Penal**

## Sanciones: Responsabilidad Administrativa, Civil y Penal

La motivación de este Código no está en la sanción sino en los valores en que se sustenta, es por ello que se espera que todos los funcionarios del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente hagan suyas las directrices que en éste se establecen.

**Como consecuencia de un proceso disciplinario, se podrán imponer las siguientes sanciones:**

- 1 Censura:** reprensión por escrito de la cual se deja constancia en la hoja de vida funcionaria.
- 2 Multa:** privación de un porcentaje de la remuneración mensual, no inferior a un 5% ni superior al 20% de esta.
- 3 Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses:** privación de un porcentaje de la remuneración mensual, no inferior a un 5% ni superior al 20% de esta.
- 4 Destitución:** decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario.

**Lo anterior, es independiente de la responsabilidad civil y penal que pueda tener el funcionario.**


### Responsabilidad de los Honorarios

- ➔ Tratándose de personas que no se encuentren sujetos a responsabilidad administrativa, se procederá según lo establecido en sus contratos, y en caso de faltas que puedan significar una causal de término anticipado del contrato, se instruirá un procedimiento que respete los principios de los procedimientos sancionatorios, en particular, el derecho a defensa, la imparcialidad, la objetividad, y la proporcionalidad.



# 6 Revisión de Código

## Revisión de Código de Ética

-  El presente Código será revisado y actualizado según corresponda, una vez al año. Será responsabilidad del Coordinador de Integridad y Comité de Integridad disponer los procedimientos participativos de evaluación del Código, e integrar la experiencia adquirida en su aplicación.

## Control de Cambios

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio efectuado	Responsable
31.07.2018	V.1	Todo el documento	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reestructuración del documento en forma (Fondo, letra, dibujos).</li> <li>- Se mantiene contenido V.1.</li> <li>- Se modificaron medios de consulta y denuncias.</li> <li>- Cambio Carta Director.</li> <li>- Se modifica responsabilidades y sanciones.</li> <li>- Se agrega actualización de Código de Ética.</li> </ul>	Coordinador de Integridad Cynthia León Fuentealba

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><b>Cynthia Leon Fuentealba</b> Oficial de Cumplimiento del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.</p> <p><b>Unidad de Comunicaciones</b> Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.</p>	<p>Comité de Integridad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.</p> <p><b><u>Dr. Fernando Betanzo Vallejos</u></b> Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.</p>	<p><b><u>Dr. Fernando Betanzo Vallejos</u></b> Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.</p>

# 7 Glosario

## Glosario de Conceptos

- A 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.
  
- A Acoso Sexual:** cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o 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.
  
- C 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).
  
- C 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.
  
- C 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.



## Glosario de Conceptos

- D 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.
- P 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.
- S SSMSO:** Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.
- T Tráfico de Influencias:** Cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.
- T Transparencia:** Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas.
- U Uso de la información reservada:** Toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios (as) o usuarios (as), sumarios en proceso; etc.