



SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR -- QUILLOTA
DEPARTAMENTO JURÍDICO
Int N°363/23.07.2019

APRUEBA CÓDIGO DE ÉTICA DEL SERVICIO DE SALUD VIÑA
DEL MAR QUILLOTA

RESOLUCIÓN EXENTA N°

5480

VIÑA DEL MAR,

- 8 AGO. 2019

VISTOS,

Normas legales y reglamentarias, DFL N° 29, de 2004, lo dispuesto en la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/2006, que fija texto refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto de Ley N° 2763/79 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; la Resolución N° 8/2019 de la Contraloría General de la República; Decreto Supremo N° 140/2005 del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, y en uso de las Facultades que me confiere el Decreto Supremo N° 140 de 2005 y decreto N° 08 de 2019, ambos del Ministerio de Salud, este último que me designa Directora del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

CONSIDERANDO,

1. Entre las medidas administrativas de la Agenda de Probidad y Transparencia comprometidas por el Gobierno, se encuentra la de establecer la obligación de los servicios públicos de redactar un Código de Ética para la Función Pública, a fin de fijar altos estándares de comportamiento para el desempeño de los funcionarios/as
2. Oficio Circular N°3 de 2016 del Ministerio de Hacienda que instruyó a los 254 jefes/as de servicio públicos de la Administración Central del Estado, la elaboración de un Código de Ética Pública por institución y ordenó que el Servicio Civil sea el organismo que gestione su implementación a nivel estatal.
3. La satisfacción de necesidades públicas va íntimamente ligada con la percepción que tienen los ciudadanos respecto de los Órganos de la Administración del Estado, por lo que el incremento de la confianza por parte de la ciudadanía, se traduce en que estos últimos consideran que dichos órganos están cumpliendo su finalidad última de forma proba, íntegra y transparente.
4. Lo dispuesto en el apartado c) "Integridad y Competencia" numerales 28 a 30 de la Resolución Exenta 1485 de la Contraloría General de la República, respecto de compromiso de la Dirección para mantener en la institución una actitud positiva y de apoyo al control interno.
5. La Ley N° 19880, en su art. N°3 sobre los actos administrativos, establece que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, los cuales tomarán la forma de decretos supremos y resoluciones.
6. La necesidad de formalizar el Código de Ética y disponer su difusión. El código de ética, se aplica a toda la red del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, y requiere ser de conocimiento general en la organización, especialmente a nivel directivo. En razón de lo anterior, dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN

1. **APRUÉBASE**, el Código de Ética del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, el que debe ser aplicado a todas las autoridades y funcionarios de la Dirección del Servicio y sus establecimientos dependientes.
2. **CÚMPLASE** con la disposición del inciso final del artículo 8° de la Resolución N°7 de Contraloría General de la República, transcribiendo íntegramente el Código de Ética del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, que se aprueba en este acto y cuyo tenor es el siguiente:

CÓDIGO DE ÉTICA

Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota 2019

PALABRAS DE LA DIRECTORA

Estimados/as Funcionarios/as del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota:

Mi nombre es Solene Naudón y en mi calidad de Directora de este Servicio, me es muy grato dirigirme a ustedes, con dos objetivos que representan el espíritu de la campaña que estamos lanzando: Hagamos un trato, hagámoslo bien!

El primero de ellos, se enmarca dentro de la obligación adquirida por este Servicio de presentarles el Código de Ética que contiene los valores y conductas que develan la cultura del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, así como la misión, la visión y los objetivos de nuestra institución.

En por ello que, con esta fecha, hemos dictado la resolución aprobatoria del Código de Ética que tiene por efecto incorporarlo dentro del Marco Normativo Institucional y por lo tanto, de contenido obligatorio para todos los funcionarios del Servicio.

Es importante recordar, que esta nueva regulación nace de una mesa participativa, de invitación abierta a toda la comunidad institucional y a la que concurre un número de funcionarios que dieron vida a este nuevo cuerpo regulador, con el fin de orientar nuestro actuar ejemplificando conductas y situaciones que se encuentran reñidas con el principio de probidad y cuál es la forma que debemos encauzarlas para no presentar conflictos de esta índole.

En segundo lugar, nuestra campaña busca verificar que los valores contenidos en el Código de Ética se plasmen y logren convertirse en principios reales de conducta, pues la orientación está dada desde la regla y debemos proseguir hacia su aplicación en la práctica. Ante ello, he aceptado liderar la misión, promoviendo el fortalecimiento del Código de Ética como asimismo propugnando la instauración de la cultura de las buenas prácticas éticas al interior del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

Es por ello, que conjuntamente con sancionar el Código de Ética los valores, principios y conductas que aparecen como parte de nuestra cultura institucional, también dispone de un sistema de denuncia de aquellas que se encuentran reñidas con ésta, y es el propio Código, que ha nacido del ejercicio participativo de ustedes mismos, el que ha establecido que el procedimiento de denuncia se efectúe por los mismos canales y vías que el procedimiento de denuncia de conductas constitutivas de maltrato o acoso laboral y sexual.

Es por ello que, reiteranado mi compromiso con este Servicio, con ustedes y con la misión de establecer entre nosotros la cultura de las buenas prácticas éticas, les invito cordialmente a sellar el pacto: Hagamos Un Trato: Hagámoslo bien.

INTRODUCCIÓN

Desarrollar un Código de Ética pudo haber sido un ejercicio de dirigir, determinar un norte en nuestra expectativa de funcionarios públicos y comenzar a escribir y orientar normas de forma que pudiésemos leer, con forma de reglamento, un nuevo instructivo que restrinja, y nos diga cómo debemos comprometernos con el trabajo diario.

Desarrollar un Código de Ética pudo abrir la ventana a nuevas reglas, pudo ser la tarea de redactores afanosos que dirijan su pluma como flecha al archivo de papeles interminables, para que descansen hasta que alguien en encuentre cómo ocupar su letra para reclamarle a otro la falta en su conducta.

Quienes trabajamos en esto entendimos que desarrollar un Código de Ética pasaba por ser un ejercicio de mirarnos a nosotros mismos en nuestro contexto, sentir desde el habitar de nuestros oficios el qué es lo que nos define, y el cómo creemos y esperamos que nos reconozcan como servicio público, y allí es donde surge el usuario como la figura a la que esperamos darle confianza, compromiso, eficiencia y transparencia en nuestro trato y atenciones, y así, por sobre muchas cosas, servir.

Quienes trabajamos en esta tarea entendimos que no basta mirarnos como funcionarios, hay que mirarnos como personas, y ahí, en la relación que tenemos con el otro, identificar aquellas cosas que creemos fielmente que no representan el espíritu del servicio público, y que por lo tanto no pueden ser parte de nuestra vida laboral; es así como aspiramos a que nuestra labor comience con el ingreso por mérito a la función pública, y desde ahí se ejerza con lealtad a nuestros compañeros y con transparencia respecto de nuestras motivaciones, siendo el servicio público el que prime sobre nuestros intereses personales.

Todos y todas trabajamos en la elaboración del presente código, y desde las respuestas anónimas con que atendimos el requerimiento voluntario de colaborar en el diagnóstico en que nos miramos como servicio, tanto las jefaturas como dependientes, honorarios, contratas y funcionarios de planta, aportamos a dibujar el espejo real de lo que somos, y desde donde construimos el que deberá ser a partir de nuestra decidida misión.

Con más de un centenar de encuestas, con la participación de nuestros gremios, la FENATS y la FENPRUSS, con la atenta mirada de nuestra Dirección, la que nos dio la libertad para llevarle un diagnóstico independiente y crítico que se recibe como una oportunidad de definimos, es que se desarrolla lo que pasa a exponerse.

Este Código es una herramienta, y en ella proyectamos nuestros valores, nuestra misión y nuestra visión como servicio, pero lo importante de ella es que es una herramienta que se genera desde las personas, y ello legitima que nos remitamos a ella, hasta que las mismas personas reformen su texto para ser fiel al espejo que visualicen en el próximo tiempo, como corresponderá a los que estén en los años venideros.

Ni el Código de Ética ni nosotros somos estáticos, somos un proceso de adaptación constante a las circunstancias que sea que imperen en el servicio público, y las que se ha demostrado que no debilitan nuestro compromiso. Es así como este año, nuestra tarea fue condicionada por paros y tomas, las que reconocemos como parte de la vida y expresión del trabajo mismo, y las que aspiramos recibir y contener también en el presente código.

Esta herramienta no pretende abarcar todas las situaciones que puedan presentarse en el desarrollo de nuestro trabajo, sin embargo será útil para que podamos cotejar nuestros estándares éticos que definen nuestro rol como funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota.

Nuestro compromiso es la eficiencia y la transparencia en la atención y en el cumplimiento de todas las tareas que hemos sido llamados a cumplir, siendo nuestra misión la atención y provisión de condiciones para la atención del usuario. Desde nuestro oficio, esperamos cumplir con mérito y

honestidad las expectativas de todos quienes requieran del presente servicio, las nuestras, serán el motor para no detener nuestro camino a ser cada día mejores servidores públicos.

¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE ÉTICA?

Es un conjunto de definiciones, principios y valores, que decidimos agrupar como nuestra referencia de comportamiento ético, y que refleja nuestra identidad como funcionarios, refleja nuestros objetivos, misión y visión institucionales, y refleja nuestra decisión de no tolerar ciertas conductas con las cuales hemos decidido empeñarnos en no hacer parte de lo que queremos y somos.

El Código de Ética tiene forma de documento para que sea conocido por todos, para que sea una referencia permanente, y para que signifique la puesta en marcha de un ideario formal de los valores y principios que nos integran como Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota.

¿CÓMO SE GESTA NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA?

Este Código surge a partir de las propuestas entregadas por el consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción, las que fueron recogidas en la Agenda de Probidad y Transparencia en los negocios y en la Política que dispuso la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, y desde donde recogemos el imperativo de generarnos un Código de Ética para nuestro servicio, en atención a nuestra función pública.

¿QUIENES PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA?

Todos los funcionarios de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota, quienes contribuimos participando en la encuesta con la que obtuvimos la información con que se elaboró un diagnóstico; quienes contribuimos respondiendo las entrevistas focalizadas en las que nos apoyamos para tener ejemplos prácticos y concretos de lo ya expuesto por la mayoría de nosotros; quienes contribuimos a la difusión del proceso de elaboración, y quienes aportamos con preguntas e inquietudes que fueron cooperando a darle realidad al proyecto; y quienes aportamos con el trabajo de redacción.

El Comité de Código de Ética se constituyó a partir de las Resolución 5361 de fecha 12 de agosto de 2016, y en su trabajo participaron como comisionados, funcionarios de las áreas de Participación Social, Comunicaciones y Relaciones Públicas, Auditoría, Jurídica, y de nuestros gremios federados, FENATS y FENPRUSS.

Durante las sesiones, en redacción y en terreno, participaron como comisionados, doña Claudia Carreño, don Francisco Núñez, don Oscar Barrales, doña Deisy Carrasco, don Mario Mandiola, don Juan León, doña Pamela Verdugo, don Fernando Toro y don Guillermo Urrutia.

¿A QUIÉNES SE APLICA EL CÓDIGO DE ÉTICA?

A todos los funcionarios y las funcionarias de la institución, sean de planta o a contrata y también al personal a honorarios.

Todos somos el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE TENER UN CÓDIGO DE ÉTICA?

Porque es una herramienta práctica y concreta con la que podemos orientar nuestra conducta, teniendo siempre en cuenta nuestros valores éticos y los principios a los que el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota se adscribe, ayudándonos a promover entre todos, y a nuestros pares, la identidad que pretendemos y decidimos tener como funcionarios.

Aquí podemos cotejar las conductas que conozcamos durante nuestra labor, y determinar nuestra acción en cuanto a promoverlas o reorientarlas, con una base segura de referencia con que representar lo que consideramos debe o no debe ser el actuar de nuestro servicio.

1. **NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN**

MISIÓN

Una red integrada y continua, que brinda servicios asistenciales, de prevención de la enfermedad y de promoción de hábitos saludables; enfocados en satisfacer las demandas en salud de nuestra población, con la atención profesional y humana de sus funcionarios, con eficiencia y calidad, incorporando la participación vinculante de los usuarios, en la mejor gestión de los recursos disponibles.

VISIÓN

Satisfacer las necesidades y expectativas de salud de la población, con el más alto compromiso, eficiencia y calidad. En base al desarrollo técnico, profesional y humano de nuestros funcionarios y funcionarias, promoviendo un trato digno, de respeto, corresponsabilidad e inclusión en la acciones de salud, reconociendo la salud pública como un derecho fundamental para el progreso de nuestro país.

2. NUESTROS VALORES

COMPROMISO

Nuestra acción y trabajo están guiados por un fuerte apego a la misión del servicio público en cuanto a que nuestra labor vaya en el sentido de satisfacer la necesidad de nuestros usuarios, quienes en cuanto a personas., constituyen nuestro fin.

EFICIENCIA

Somos un servicio público y funcionamos hoy y bien, aun cuando los recursos no satisfagan nuestra expectativa, nuestra misión implica cumplir de buena forma nuestras labores, a partir de la adecuada utilización de tiempos, recursos físicos y personal, todo para cumplir en tiempos que efectivamente satisfagan a nuestros usuarios.

TRANSPARENCIA

Nuestra labor es para nuestros usuarios, y ellos tienen el derecho de conocer nuestros procesos, acciones y decisiones, ya que la salud y el bienestar individual son un problema público, y nuestra labor debe visualizarse como un camino para avanzar en la solución de estos.

PROFESIONALISMO

Nosotros somos un servicio organizado en función de capacidades y competencias de nuestros integrantes, los que participan de la función pública desde ellas, con compromiso, y propendiendo a mejorar las condiciones de salud de la región.

HONESTIDAD

Nuestro servicio se debe a sus usuarios, y a ellos les debe el respeto de reconocerse y relacionarse desde la entrega sincera de los antecedentes necesarios para conocer la atención y las circunstancias de ella, y en definitiva, actuar coherentemente con lo definido y decidido como acción o plan de trabajo.

EXCELENCIA

Nuestro labor se ejecuta para obtener resultados, por lo que propendemos a buscar soluciones ante las eventuales complicaciones que tengamos en nuestra labor asistencial, la que se valida y dignifica a través de las acciones concretas con que cumplimos; sólo una vez que cumplimos bien.

3. NUESTRAS CONDUCTAS

3.1 ENTRE PARES

El respeto debe ser lo que conduzca una relación entre pares, sintiendo ese respeto tanto porque es un igual, y merece el trato digno que merezco yo también en mi labor, como porque es un distinto, y sabe, hace y ejecuta labores diferentes a las mías, por lo que su experiencia y realidad está determinada por saberes, presiones y costumbres distintas.

¿Cómo solicito la cooperación de un compañero? Con respeto e informándole de la importancia de su colaboración, y del objetivo de mi tarea.

¿Cómo le exijo la cooperación a un compañero? Con respeto, y haciendo parte de ello a su jefatura, de forma que conozca que su trabajo o labor aumentó, y pueda considerarlo.

¿Cómo rechazo la solicitud de un compañero? Con respeto, y dando cuenta a mi jefatura, además de informándole las razones de porque se posterga o rechaza la solicitud.

EJEMPLO:

Situación: *"Préstame tu computador un rato"*

A un funcionario se le echa a perder su computador en la oficina. Le pide a su compañero de oficina que si puede facilitarle por unos minutos su computador para poder terminar una tarea que tiene que entregar ese mismo día.

ETICO: "Déjame enviar unos correos electrónicos y después puedes terminar tu trabajo en mi computador sin mayores problemas".

NO ETICO: "Lo siento. Los computadores son personales y las veces que lo he prestado se me ha llenado de virus. Llama a la gente de informática para que resuelven tu problema".

3.2 CON MIS JEFATURAS

La honestidad y transparencia deben ser siempre la garantía con que me relaciono con mis distintas jefaturas, las que tienen el derecho de conocer mi gestión, que forma parte de las suyas, pero que asimismo tienen el deber de instruirme con respeto, e instruir en relación a la realidad de mi carga de trabajo, y en atención al cómo se desempeñan todos quienes forman parte de esa unidad, y a la carga de trabajo que tiene cada uno.

¿Cómo comunico a mi jefatura mis solicitudes? Con transparencia en la motivación de éstas, para que pondere no sólo por el contenido de ellas, sino que por la finalidad que para el servicio y para el equipo tiene.

¿Cómo le represento a mi jefatura mi desacuerdo? Con transparencia en su fundamento, para que vuelva a considerar la situación, y para que quede constancia informada de mi posición frente a un tema discutido, la que se consignará con respeto y por ambos.

¿Cómo me comunico con jefaturas distintas? Con transparencia en cuanto a mi voluntad de cooperar, la pertinencia de mi opinión, pero siempre informándole a mi jefatura, de forma que ambas puedan decidir coordinadamente nuestra acción y distribución de tareas como servicio.

EJEMPLO

Situación: Día Administrativo

Un funcionario le explica a su jefe que pedirá un día administrativo para poder realizar importantes trámites personales (la graduación de su hijo que sale de cuarto medio).

ETICO: "A pesar de que estamos con mucha carga laboral puedes tomarte el día administrativo sin problemas".

NO ETICO: "No puedo autorizar ese día administrativo porque ese día me lo quiero pedir yo."

3.3 CON LOS USUARIOS

El compromiso y la eficiencia son los valores con los que nos disponemos al trato con los usuarios, los que nos requieren en forma digna, pero no siempre informada, por lo que debemos tanto actuar como informar para que conozcan el cómo servimos públicamente a nuestro fin de salud.

¿Cómo recibo a los usuarios? Con respeto en darles el tiempo mínimo como para informarles o excusarnos comprometiéndonos a gestionar su respuesta o información, y dándoles cuenta de que somos un servicio íntegro, y acuden a él independiente de que estén frente a un funcionario puntual.

¿Cómo satisfago los requerimientos de los usuarios? Siempre con una respuesta, siempre con respeto, lo que demuestra nuestro compromiso, pero de conformidad a los medios de que dispongamos, de acuerdo al estándar de eficiencia que nuestra jefatura haya determinado de forma responsable.

¿Cómo informo a los usuarios? De forma profesional, desde mi rol de funcionario público, de forma eficiente, proveyéndole la totalidad de la información relevante para que conozca su situación, y de forma empática, ya que somos todos personas, y en ello radica nuestra dignidad y condición de iguales.

EJEMPLO

Situación Un usuario pregunta

Se acerca un usuario se acerca a una oficina equivocada a solicitar información.

ÉTICO: El funcionario responde al usuario, orientándolo de que su solicitud tiene que ver con otra área y señalándole como llegar hasta allá, excusándose por no poder darle mayor información, pero indicándole que igualmente puede solicitar formalmente la lo que requiera, y el servicio le responderá en plazos legales.

NO ÉTICO: El funcionario responde al usuario sin darle información ni orientarlo, pues está haciendo otras tareas, diciéndole simplemente “No me corresponde”.

3.4. CON NUESTROS PROVEEDORES

De forma profesional y transparente, entendiendo que la relación entre el ámbito privado y lo público implica el respeto por los derechos y expectativas del privado, pero que siempre prima el deber de ejercer la función pública, la que surge por necesidad, y en ella se fundamenta como tal.

¿Cómo me relaciono con los proveedores? Con transparencia en cuanto nuestros criterios a ponderar, respetando la igualdad de oportunidades y de acceso a la información, pero con autonomía y distancia profesional, separando claramente el motivo de la relación, y que debe ser siempre pública.

¿Cómo les respondo a los proveedores? De forma profesional y transparente, de forma que tengan la información necesaria para hacer valer sus derechos en tiempo y oportunidad.

¿Cómo decido entre proveedores? Por criterios técnicos y objetivos, previamente informados, y considerando siempre el bien público y la eficiencia en el uso de recursos.

EJEMPLO

Situación: *¿Almorcemos y conversemos de la licitación?*

"Durante el proceso de licitación, un/a ejecutivo/a de una de las empresas que en concurso, contacta a un/a funcionario/a y lo/la invita a una reunión, este/a procede de la siguiente manera:

ETICO: Su respuesta es negativa y explica que durante este proceso, por ética y reglamento no puede haber contacto entre los involucrados, además le solicita que se instruya sobre el tema.

NO ETICO: Acepta la reunión y cruza información sobre las condiciones del trato.

3.5. CON NUESTROS GREMIOS

Será de forma inclusiva y transparente, haciéndolos parte de los fines institucionales y de las gestiones particulares de cada unidad, departamento o jefatura a la que requieran, respetándolos por su legitimidad al constituirse y representar a una parte importante del servicio, y por la cual serán considerados por la autoridad, la que sin embargo siempre tendrá la obligación de decidir por y para la función pública, los usuarios, y los trabajadores que integran el servicio, sin importar su calidad gremial o afiliación política alguna.

¿Cómo recibo las inquietudes de los gremios? Desde mi rol institucional, siempre con respeto y propendiendo a un trabajo colaborativo e inclusivo, en el que se considere la realidad de todos los trabajadores y fines del servicio.

¿Cómo informo a los gremios? Con confianza y honestidad siendo partes integrantes del mismo servicio, y procurando no excluir de los contextos que se informen a los demás trabajadores que estén fuera de ese gremio, los que merecen el resguardo y el trato digno por su sola condición de persona, aun cuando no se haga representar.

¿Cómo es el trato con quien no es parte de un gremio? Respetuoso e igual que con alguien que sí es parte, ya que nuestro respeto se basa en que somos personas, y según nuestras ideas, valores y deseos, libremente podemos decidir asociarnos o no.

EJEMPLO:

Situación: ¿Quién va a la capacitación?

Un jefe debe elegir entre los funcionarios que trabajan en su oficina a un grupo para asistir a una capacitación que se realizará en el sur de Chile.

ETICO: El jefe toma la decisión después de analizar en forma objetiva a todos los funcionarios, según sus hojas de vida, capacidades y relación que tienen con el tema de la capacitación que se dictará.

NO ETICO: El jefe deja afuera a los trabajadores que están adheridos a movimientos gremiales o sindicales calificándolos de “conflictivos” y escoge para asistir a la capacitación a un grupo de trabajadores que no se encuentran sindicalizados.

4. SOBRE LAS SITUACIONES DE ACOSO, PRESIONES E INSINUACIONES LABORALES Y/O SEXUALES

El Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota se compone de personas que se relacionan desde el respeto a la dignidad del otro, desarrollando su relación y diálogo a través del rol profesional del servidor público, no pudiendo irrumpir no consentidamente por el otro en un ámbito distinto y privado del otro, rechazando desde ya, toda relación que se base en la imposición personal de un funcionario sobre otro.

¿Que es irrumpir no consentidamente en un ámbito distinto o privado del otro? Significa relacionarse, sin previa concesión o confianza del otro, a partir del supuesto de que la relación profesional ya excedió ese ámbito, y permite por ende el salir fuera del diálogo respetuoso y contextualizado por lo laboral.

¿Qué es imponerse personalmente el uno sobre el otro? Significa determinar la relación interpersonal, única o prioritariamente por la fuerza, autoridad o posición, disminuyendo de forma grave la posibilidad de actuar del funcionario impuesto.

¿Qué conducta es más grave?

Irrumpir no consentidamente en un ámbito distinto y privado del otro es un acto legítimo si se ejecutara con la confianza y consentimiento del otro.

Es una falta en cuanto a manifiesto, deliberado o reiterado.

Imponerse es falta en cuanto a tal, y grave en cuanto erosiona el clima laboral y vulnera al otro en su facultad por sí mismo.

EJEMPLO

Situación: *Bromas entre compañeros:*

Un compañero de baja estatura es apodado como el "chico" por sus compañeros, pasando a ser objeto de un apodo, lo que le incomoda pero no lo manifiesta públicamente por su personalidad retraída.

ETICO: Los compañeros notan que le incomoda, pero como no lo ha manifestado mantienen el trato, ya que *"se debe haber acostumbrado a que le digamos siempre así."*

NO ETICO: Los compañeros van y le preguntan si le molesta que le digan apodos, y él les dice que no, pero preferiría que no lo hagan, por lo que entienden que se sentiría mejor si lo tratan únicamente por su nombre

Situación 2: *Turno para almorzar*

Un funcionario acude al casino a calentar su comida, antes de lo que habitualmente lo hace, en atención a que tiene programada una reunión temprano.

ETICO: Los funcionarios que están en ese turno de almuerzo lo reciben, entienden la excepción y le hacen un lugar para almorzar, aprovechando de interactuar con alguien de otra área que poco conocen.

NO ÉTICO: Los funcionarios que están de turno de almuerzo le reclaman que no altere el orden de los turnos, que le toca más tarde, y que si queda sin almuerzo es su responsabilidad.

4. 1. SOBRE EL ACOSO LABORAL

El Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota rechaza toda forma de acoso laboral, el que entendemos, sin perjuicio de lo establecido por el artículo 2 del Código del Trabajo como *"Todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados"*¹.

¿Qué tipo de agresiones se consideran dentro del acoso laboral? Las físicas, como golpes, empujones, sujeciones, zamarreos, etc., y por otra parte las psicológicas, que van desde la burla, insulto o molestia insistente, en base a cualquier pretexto, o bien el rumor generalizado u hostigamiento que deteriore la estima propia o percepción en su entorno de parte de un trabajador.

¿Quién puede realizar acoso laboral? Todos pueden realizarlo, ya que es de tipo vertical cuando proviene de una jefatura, y horizontal cuando viene de los pares, y en ambas formas de agresión hay una conducta reprochable.

¿Qué tipo de bromas, contacto físico o trato verbal es el permitido? Cualquiera que se base en el respeto y el consentimiento mutuo de una forma de relacionarse, por lo que tenemos que el peligro está en cómo se impone el hábito de tratar a alguien de una determinada manera, ya que lo que determina si es acoso o no es si lo permitió voluntariamente o bien se le impuso por el otro.

EJEMPLO

Situación: *La controlada*

Dentro del grupo de una oficina, una administrativa es venida a buscar por su pareja con habitualidad, luego de la jornada de trabajo, por lo que sus compañeros empiezan a festinar

¹ Definición extraída de la Dirección del Trabajo Ord. 3519/034 de 09.08.2012.

y bromear con lo controlada que está por su pareja, pero no directamente a ella porque no se han dado las confianzas.

ÉTICO: Después que surge el comentario se evitar seguir bromeando al respecto, de forma de no generar un rumor que pudiese incomodar a una compañera con la que no existe además un trato extra laboral.

NO ÉTICO: Después que surge el comentario se le sigue llamando por el apodo que surge, y procuran dejar de hacerlo cuando ella aparece, pasando a extenderse el apodo y rumor por todo el servicio.

4.2. SOBRE EL ACOSO SEXUAL

El Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota repudia de forma total cualquier forma de acoso sexual, el que se define como el que *una persona, sea hombre o mujer, realiza en forma indebida, por cualquier medio, 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 empleo².*

¿Qué es un requerimiento? Es una petición, explícita o implícita.

¿Qué significa en forma indebida? Significa que se hace fuera del marco de la relación profesional, abusando de alguna posición especial de cercanía, privilegio, posición, cargo o lugar, para así generarla fuera de un contexto libre y transparente para ambos.

¿Qué significa no consentido? Significa que no es no, sea explícito o implícito, es el límite de la voluntad del otro no en el acto o requerimiento, sino que en el hecho mismo de no querer la insinuación o petición misma.

¿Qué significa que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo? Significa que este requerimiento se hace fortalecido por la condición expresa o implícita de que si no se acepta, o bien puede que pierda mi seguridad en el trabajo, el trato y posición que me he ganado en él, o bien no se me considere para ascensos, aumentos de grado, se perjudiquen mis calificaciones, permisos, etc. Son manifestaciones de un abuso de poder.

² Artículo 2 Código del Trabajo.

EJEMPLO

Situación: *La Jefa*.

Una autoridad a cargo de un grupo pequeño de trabajo, y que conoce que uno de sus subalternos está pidiendo traslado para otra área, aprovecha de que están solos para pedirle revisar carpetas en su oficina, solicitándole que cierre la puerta con una connotación picaresca y coqueta.

ÉTICO: Acto seguido de dicha insinuación, y al ver la distancia o incomodidad de su subalterno, la jefa comprende que no existe ni corresponde vínculo en ese ámbito, y por ende procura disculparse por el malentendido, y a dejar abierta la puerta de la oficina para evitar suspicacias.

NO ÉTICO: Acto seguido de dicha insinuación, y al ver la distancia e incomodidad de su subalterno, la jefa da cuenta a su subalterno de que conoce su solicitud de traslado, insinuando así que la puede frustrar, para efectos de ver si ahora sí, el funcionario accede a entrar en el ámbito de lo insinuado.

4.3. DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

El servicio de Salud Viña del Mar- Quillota cuenta desde el cuatro de mayo del presente año con un PROCEDIMIENTO INTERNO PARA ABORDAR SITUACIONES DE CONVIVENCIA LABORAL, documento que fue aprobado por Resolución Exenta N° N°2946 de esa fecha, y que rige para todos los funcionarios del servicio³.

¿Para quienes rige este procedimiento? para todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, en calidad de titular, contratas y también incluidas las personas que prestan servicio vía convenio honorarios que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

¿Quién debe denunciar? Cualquier funcionario/a que ha experimentado o presenciado un acto relacionado con acoso sexual, acoso laboral o maltrato o situación que afecte el ambiente laboral, mientras ejerce sus funciones en el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

¿Dónde se debe realizar la denuncia? Las denuncias se deben entregar en un sobre cerrado que diga "confidencial" y dirigido al Director del Servicio en la Oficina de Partes del respectivo Establecimiento, oficina que derivará la denuncia al Director del Servicio o Director del Establecimiento según corresponda.

¿Cómo redacto la denuncia? Deberá formularse por escrito y estar firmada por el/la denunciante, de acuerdo a un formulario tipo, que aquí adjuntaremos, pero que puede ser descargado de la página web: <http://ssviqui.redsalud.gob.cl>

La denuncia deberá ser fundada y deberá contener los requisitos del artículo 90B del Estatuto Administrativo, y que son:

- Nombres, apellidos y domicilio del denunciante
- Narración o relato de los hechos
- Individualización de quien o quienes cometieron los hechos de acoso o maltrato.
- Acompañar o mencionar los antecedentes que acreditan o prueban, o señalar donde obtenerlos

³ Los conceptos y lineamientos del citado procedimiento, fueron resultado de un trabajo interno sobre la base de las "Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos" Documento del Servicio Civil, pág. 7, año 2010.

¿Cuál es el procedimiento de investigación?

1. Se presenta la denuncia en sobre cerrado de forma fundada
2. Oficina de partes se la remite al Director del Servicio.
3. El Director del Servicio podrá desestimar la denuncia si ésta no cumple con los requisitos formales, sin perjuicio de que aun así podría investigar de oficio de conformidad al artículo 29 de la ley N°19.880.
4. Si no desestima en el lapso de tres días, se le da curso.
5. Se inicia un Sumario Administrativo.
6. El denunciante y la víctima tienen derechos

4.4. DERECHOS DEL DENUNCIANTE

Para los que efectuemos la denuncia de lo que suframos una situación de acoso o maltrato o lleguemos a conocer que otro funcionario lo ha sufrido, tenemos los siguientes derechos en nuestra calidad de denunciante, de conformidad al artículo Art. 90 A del Estatuto Administrativo:

- I. *No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.*
- II. *No ser trasladados/as de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el tiempo recién señalado.*
- III. *No ser objeto de precalificación anual, si el/la denunciado/a fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren los números anteriores, salvo que expresamente la solicitare el/la denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.*

5. SOBRE EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS

El Servicio de Salud Viña del Mar Quillota es un servicio público con una misión eminentemente técnica y asistencial, y por su definición debe determinarse en su composición de roles e integrantes por personas íntegras y con vocación profesional, cuyo mérito y trabajo los valide como funcionarios, y cuya probidad sea condición para su permanencia.

El servicio público es un ejercicio en el cual la independencia y objetividad técnica en la toma de decisiones implica rechazar toda forma de presión, influencia o preferencia, emanada tanto de miembros del servicio como de externos a él, y que tengan cualquier propósito que nos aparte del uso eficiente de recursos, de la igualdad de oportunidades, y de una escala distinta al mérito para considerar las ventajas o desventajas de una situación, oferta o alternativa.

¿Qué es el tráfico de influencias? Es un intercambio entre dos partes, cada una de las cuales resulta beneficiada directa o indirectamente. El objeto central de este intercambio es una influencia, esto es, la posición de predominio o posición favorable que tiene una persona en relación con determinados centros de decisión, que es ejercida para incidir en el proceso motivador que conduce a un funcionario a adoptar una decisión⁴.

¿Qué es una decisión justa? La que se toma en consideración a criterios objetivos, racionales, transparentes y de eficiencia, y en la que no ha predominado la influencia de cualquiera persona, para efectos de tratar de obtener un beneficio o trato preferencial respecto de una de las opciones o personas por las que se decide.

¿Con qué criterio debo decidir entonces? Por y para ejercer nuestra función pública, la que eminentemente tiene que ver con la salud de las personas. En atención a ello, y a la función específica que yo realizo, debo siempre poder justificar por criterios de eficiencia, por lo que el comentario o presión que me aparte de decidir así, puede ocasionarme responsabilidad administrativa, civil o incluso penal, además de entorpecer nuestra misión.

5.1. CONFLICTOS DE INTERÉS PARA INGRESAR A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Existen tres casos en el artículo 54, letras a) y b) de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado la ley precave el conflicto de interés *prohibiendo el ingreso a la administración pública*, respecto de las siguientes personas, por estar en las siguientes situaciones:

1. **Contratistas** Las personas que tengan vigente o suscriban, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a 200 unidades tributarias mensuales o más, con un determinado organismo de la Administración del Estado, e igualmente los directores, administradores, representantes y socios titulares del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad que esté en la misma situación.

⁴ Profesor Jaime Vera Vega

2. **Litigantes** Las personas que tengan juicios pendientes contra la institución de que se trata, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive. Estas prohibiciones rigen también para los directores, administradores, representantes y socios titulares del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad que tenga juicios pendientes contra el organismo al que se postula.
3. **Familiares:** Las personas que sean familiares de las autoridades y de los funcionarios directivos del organismo de la Administración al que postulan, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, inclusive. Concretamente, las que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive⁵.

¿Puedo trabajar con mis familiares, amigos o miembros de mi partido político en el Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota? Respetando los casos anteriores, claro que sí, ya que la familia o filiación política no pueden ser un límite que prohíba que yo trabaje en ningún lugar, siempre que yo tenga las capacidades, competencias y desempeño para cumplir el cargo, además de haber optado en igualdad de opciones para haber ingresado a él con otros interesados.

¿Cómo solicito información o realizo denuncias conforme a la ley de transparencia? Todos podemos solicitar información, realizar reclamos, o bien monitorear los ya efectuados, de conformidad a la Ley N° 20.285 - sobre Acceso a la Información Pública, mediante el formulario que está presente en el siguiente vínculo: http://transparencia.redsalud.gov.cl/transparencia/public/ssvinaquillota/solicitud_informacion.html.

EJEMPLO

Situación: *"La práctica de verano"*

En una oficina se abre un concurso para realizar una práctica laboral durante el verano. Llegan numerosos candidatos para postularse a esta práctica.

ÉTICO: El jefe reúne los curriculums de todos los postulantes. Aplica una prueba objetiva y decide según los resultados escoger al que haya obtenido el mejor puntaje.

NO ÉTICO: El jefe sin realizar ninguna evaluación admite como practicante a su sobrino.

⁵ Esta prohibición no aplica a los Ministros de Estado.

3. **DIFÚNDASE AMPLIAMENTE** este Código de Ética en todos los establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, y mediante correo electrónico para ser dado a conocer por parte de cada Jefatura a cada funcionario.
4. **ESTABLÉZCASE** la obligatoriedad de este Código a contar de la fecha de su Resolución en todos los hospitales de la red Asistencial y dependencias de la Dirección de Servicio. Asimismo, entiéndase formar parte de la normativa que rige a este Servicio y a sus funcionarios.
5. **PUBLÍQUESE**, un ejemplar de este Procedimiento en la página web del Servicio.
6. **REMÍTASE** copia de esta resolución una vez tramitada al Departamento Jurídico para cumplir las obligaciones de Transparencia Activa.



SOLINE NAUDON DÍAZ
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR - QUILLOTA

TRANSCRITO FIELMENTE
MINISTRO DE FE

ACE/vm
Distribución

- ✓ Directora SSVQ
- ✓ Directores establecimientos red asistencial SSVQ
- ✓ Subdirectores Gestión y Desarrollo de las Personas/Administrativos establecimientos red asistencial Servicio de Salud Viña del Mar Quillota
- ✓ Departamento de Control de Gestión
- ✓ Departamento de Comunicaciones
- ✓ Departamento Jurídico
- ✓ Auditoría
- ✓ Oficina de Partes SSVQ
- ✓ Archivo



