



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# Código de Ética

---

Con perspectiva de género e inclusión

**Comité de Integridad  
2023**

# Índice

<b>Presentación</b>	<b>4</b>
<b>Aspectos generales del Código de Ética</b>	<b>6</b>
¿Qué es un Código de Ética?	6
¿Cuál es la importancia de contar con un Código de Ética?	6
¿A quiénes aplica este Código de Ética?	6
Metodología de elaboración	6
<b>Misión y valores que orientan al Código de Ética</b>	<b>8</b>
Nuestra Misión	8
Valores que orientan el Código de Ética	8
<b>Compromisos de la Superintendencia con las funcionarias y los funcionarios</b>	<b>10</b>
A. Relaciones de respeto, confianza y no discriminación	10
B. Trabajo colaborativo y en equipo	10
C. Reconocimiento al trabajo	11
D. Capacitación y desarrollo laboral	12
E. Comunicaciones transparentes y oportunas en la Superintendencia	13
F. Reconocimiento de la diversidad y la no discriminación	13
G. Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad	14
H. Rechazo al maltrato y acoso laboral y/o sexual	14
I. Respeto por la vida personal y familiar	15
<b>Compromisos de funcionarias y funcionarios con la Superintendencia</b>	<b>16</b>
A. Trabajo colaborativo y en equipo	16
B. Relaciones de respeto, no discriminación y buen trato	16
C. Declarar conflictos de intereses	17
D. Probidad y Transparencia	17
E. Rechazo al tráfico de influencias	18
F. Uso correcto y seguro de la información	18
G. Adecuado uso y resguardo de los bienes y recursos de la Superintendencia sólo para fines institucionales	19
H. Ocupar el tiempo de la jornada laboral para tareas inherentes al cargo	19

<b>Compromisos con las personas beneficiarias, usuaria, proveedores y otros organismos del Estado con las que se relaciona la Superintendencia</b>	<b>20</b>
A. No recibir ni ofrecer regalos, pagos indebidos o ejercer algún tipo de presión	20
B. Rechazo al soborno/cohecho	20
C. Transparencia en la entrega de información	21
D. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores	21
E. Entregar un trabajo de calidad a terceros	22
F. Dar un trato igualitario, respetuoso, confidencial y sin discriminaciones de género	22
<b>Compromisos con el medio ambiente</b>	<b>23</b>
<b>Mecanismos de consultas y denuncias</b>	<b>24</b>
<b>Consideración final</b>	<b>26</b>
<b>Glosario</b>	<b>27</b>
<b>Anexos</b>	<b>29</b>

# Presentación

Estimadas funcionarias y funcionarios:

Como integrantes de la Superintendencia de Salud nos comprometemos a generar y mantener un ambiente laboral con altos estándares de probidad y transparencia.

En este contexto, hemos cumplido con el desafío de revisar nuestro Código de Ética, entendiendo que es un instrumento dinámico y debe dar cuenta de los cambios institucionales, así como de los nuevos Valores y Compromisos a los que vamos adscribiendo en el tiempo. Por lo anterior, y como integrantes de la Superintendencia de Salud, nos comprometemos a generar y mantener un ambiente laboral con altos estándares de probidad y transparencia.

Este Código ha sido elaborado por el Comité de Integridad, a quienes agradezco su trabajo, pero además el instrumento reúne aportes de quienes integramos la Superintendencia, y pretende reflejar nuestros valores de excelencia, eficiencia y compromiso con la gestión pública y nuestro compromiso con la ciudadanía, traducido en nuestra principal misión que es proteger y promover los derechos en salud de la población.

Nuestro interés es mantener estos valores fundamentales, que todas las personas de libre conciencia deben promover, como son las relaciones de respeto y buen trato, con enfoque de género y considerando la diversidad. A su vez, nos comprometemos con la calidad de vida de las y los funcionarios, con el medio ambiente y con las diversas políticas de inclusión y no discriminación, exaltando la tolerancia y la empatía que debe primar en nuestras relaciones interpersonales.

Como parte de los compromisos del Código con la calidad de vida de sus integrantes, a partir de este año se ha instaurado en la institución el Sistema de Teletrabajo, permitiendo a un porcentaje de nuestras funcionarias y funcionarios acceder a un beneficio altamente esperado y valorado, lo que a su vez implica un desafío para que el total de nuestros colaboradores se sientan incorporados, más allá de su modalidad de trabajo.

Por otra parte, la Superintendencia de Salud estableció dentro de sus compromisos tres objetivos fundamentales en su gestión:

- 1.** Instaurar el Sistema Estado Verde, con el fin es disminuir los impactos ambientales, fomentando una cultura ambiental en los funcionarios públicos, con el propósito de contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.
- 2.** Implementación de Medidas de Equidad de Género, con el propósito de contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones

estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.

**3.** Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, a través de la instalación de capacidades para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

Es así como avanzaremos todas y todos como Superintendencia, procurando contribuir al bienestar de nuestras funcionarias y funcionarios, así como de la ciudadanía, a quien nos debemos.

Un abrazo fraterno,



**Dr. Víctor Torres Jeldes**  
Superintendente de Salud



# Aspectos generales del Código de Ética

## ¿Qué es un Código de Ética?

Es un documento construido con la participación de funcionarios y funcionarias. Contiene los valores, principios y conductas que como Institución nos interesa resguardar para el correcto ejercicio de la función pública y busca establecer un marco de referencia para resguardar un actuar ético, probo, y transparente por parte de todos los y las integrantes de la institución, en el ejercicio de sus funciones.

## ¿Cuál es la Importancia de Contar con un Código de Ética?

El Código de Ética establece un marco de referencia general para adecuar nuestra conducta hacia el buen ejercicio de las funciones, promoviendo relaciones respetuosas entre jefaturas y colaboradores y también entre compañeros de trabajo, lo que contribuye a generar un buen clima laboral.

## ¿A quiénes aplica este Código de Ética?

El Código de Ética aplica a todas y todos los funcionarios/as que desempeñan labores en la Superintendencia, cualquiera sea su calidad de contratación, grado, cargo, o funciones que desarrollen.

## Metodología de Elaboración

Los códigos de éticas son instrumento que deben ser revisados y ajustados a los cambios estratégicos y estructurales de las instituciones, de manera que reflejen los valores y compromisos que cobran relevancia para los directivos y colaboradores/as de la organización en el tiempo.

## Antecedentes

- El Código de Ética de la Superintendencia de Salud ha sido elaborado por el Comité de Integridad de la institución compuesto por la Coordinadora de Integridad; una profesional de Subdepto. Gestión de Personas; un profesional de Fiscalía; el Oficial de Cumplimiento; una profesional de Comunicaciones, y también participó una profesional del Servicio Civil.
- Año 2016: Por medio de un proceso participativo en el marco de la “Agenda de Probidad y Transparencia”, se elaboró la primera versión del Código de Ética interno para la Superintendencia de Salud.
- Año 2019: Se hizo una revisión del Código de Ética por parte del Comité de Integridad en conjunto con algunas instancias internas de la Institución como Fiscalía y Gestión de Personas

- Año 2022: Se inició el proceso de revisión del Código, a través de una encuesta que midió el grado de conocimiento y adhesión a los valores y compromisos vigentes, incluyendo aquellos que las y los participantes mencionaron como valores o compromisos deseables de incorporar.
- Paralelamente, a la fecha se han realizado diversos Focus Group para revisar los resultados de la encuesta y del Código vigente, con el fin de recoger la opinión y preferencias de las y los participantes, en torno a los valores y compromisos esperados respecto a un comportamiento probo y transparente, en un ambiente de buen trato, identificando las conductas de maltrato o acoso, faltas a los valores éticos, en particular en la relación de jefaturas y colaboradores/as; estableciendo patrones, o ejemplos de comportamientos esperados y en el evento que ocurran inobservancias, dejar establecidas las sanciones que aplican en tales casos.

# Misión y valores que orientan al Código de Ética

## Nuestra Misión

La Misión de la Superintendencia de Salud es “*Velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia y equidad a través de la supervigilancia y control de las instituciones que son parte del sistema de salud*”.

## Valores que orientan el Código de Ética

En la Superintendencia de Salud las y los trabajadores que se desempeñan en la institución, independiente de sus cargos y grados, adscriben los siguientes valores:

**A. Probidad y bien común:** Actuamos con una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función pública con preeminencia del interés general sobre el particular. Velamos siempre por el cumplimiento de la visión y misión de la Superintendencia de Salud por sobre los intereses personales.

**B. Buen trato:** Nos comportamos con una conducta de respeto y empatía en las relaciones interpersonales y de trabajo. Promoviendo un clima armónico y desafiante. Velando por las buenas prácticas laborales, generando cohesión y espíritu de equipo. Manteniendo una conducta que promueva constantemente el buen clima y la no discriminación.

**C. Transparencia:** Nuestros actos tienen un carácter público y son accesibles al conocimiento de toda la ciudadanía. En este sentido, garantizamos el derecho de conocer y acceder a la información de carácter público, acerca de las actuaciones y las decisiones de nuestra institución.

**D. Confidencialidad:** Actuamos en el ejercicio de la función pública asegurando el debido respeto y confidencialidad en el tratamiento de los datos personales, los cuales se utilizarán sólo para el cumplimiento de las funciones que la ley ha encomendado a esta Institución.

**E. Compromiso y excelencia:** Ejercemos nuestra función con responsabilidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia brindando un servicio de excelencia a la ciudadanía. De este modo, nos preocupamos por satisfacer las necesidades de las personas, protegiendo y promoviendo sus derechos en salud.

**F. Responsabilidad administrativa:** Desempeñamos las funciones con apego irrestricto al marco legal, actuando conforme a las obligaciones emanadas del ejercicio de la función pública.

**G. Inclusión y no discriminación:** Facilitamos la igualdad de acceso, condiciones, derechos y oportunidades a todas las funcionarias y funcionarios, la ciudadanía y a los actores con los que interactuamos en el ejercicio de nuestro rol, sin realizar discriminaciones de ningún tipo. La no discriminación prima en toda acción de la institución, ante lo cual desarrollamos nuestra labor funcionaria mitigando los obstáculos y barreras que limitan el acceso y la participación de todas las personas en igualdad de condiciones.

**H. Igualdad de género y diversidad sexo genérica:** Garantizamos a mujeres, hombres y a la diversidad sexo genérica, las mismas condiciones y oportunidades para el acceso y ejercicio efectivo de sus derechos en salud. Promovemos en todas las decisiones organizacionales de la Superintendencia su participación igualitaria, garantizando la representación equilibrada en los distintos ámbitos de la organización.

# Compromisos y conductas de las jefaturas de la Superintendencia de Salud con las funcionarias y los funcionarios

**A. Relaciones de respeto, confianza y no discriminación:** En nuestra institución promovemos activamente un ambiente laboral de respeto, trato cordial y no discriminatorio entre funcionarias y funcionarios, independiente del cargo, la ocupación, las capacidades físicas, el género u otra diferencia que presenten las personas. Donde las jefaturas deben asumir un compromiso de liderazgo y conducción en este tipo de relaciones.

## Tipo de conducta esperada

- Las jefaturas deben presentar una actitud receptiva, de escucha que permita empoderar a los integrantes de su equipo potenciando sus habilidades y cooperando con retroalimentación oportuna que permita superar las debilidades de los integrantes de sus equipos a cargo.
- Las jefaturas deben tomar decisiones de manera objetiva asignando la carga laboral considerando las funciones y perfiles de cargo, dejando de lado cualquier factor que sea discriminatorio.
- Las jefaturas deben estar atentos a dificultades de relaciones entre integrantes de su equipo, actuando como primer mediador en la resolución de los conflictos.
- Las jefaturas deben actuar de manera imparcial, considerando aspectos objetivos en la toma de decisiones y eliminando toda actitud discriminadora o que genere un mal ambiente laboral en el equipo de trabajo.
- Entre otras conductas que se desprendan de este compromiso.

**B. Trabajo colaborativo y en equipo:** la Superintendencia se compromete fundamentalmente a través de sus jefaturas, a garantizar un ambiente de colaboración que fortalezca el trabajo conjunto, tanto dentro de los equipos directos de trabajo, como entre estos y las diferentes unidades de la Institución.

Reconocemos así el aporte de las funcionarias y los funcionarios, la contribución de cada unidad en el cumplimiento de las funciones y las metas de nuestra Institución. Para ello, potenciamos la comunicación y coordinación entre las distintas áreas.

### Tipo de conducta esperada

- Las jefaturas deberán desarrollar un estilo de liderazgo que involucre siempre a las funcionarias y los funcionarios que se desempeñan bajo la modalidad presencial como en teletrabajo, procurando la integración de los equipos de trabajo.
- Las jefaturas deben propiciar un ambiente de trabajo participativo y colaborativo, con el fin de conocer y canalizar las motivaciones y requerimientos de su equipo de trabajo.
- Mantener actualizado todos los canales de comunicación para que los cambios de procedimiento, regulación o criterios de resolución se comuniquen oportunamente manteniendo actualizado los canales de atención al público en Santiago y regiones.
- Utilizar los canales de comunicación interna oficiales para transmitir la información institucional, las decisiones de la autoridad y directivos y hacerlo de manera oportuna, con el fin de evitar los rumores al interior de la Superintendencia.
- Las jefaturas deben promover reuniones en su unidad, de manera de difundir la información institucional, los criterios técnicos y dar espacio de comunicación entre el equipo.
- Las jefaturas deben promover reuniones de trabajo inter-unidades para coordinar actividades compartidas entre las áreas, con el fin de contribuir a la colaboración mutua.
- Entre otras conductas que se desprendan del presente compromiso.

**C. Reconocimiento al trabajo:** las jefaturas y encargadas o encargados de unidades de la Superintendencia de Salud deben reconocer y valorar la contribución del personal y destacar los aportes que significan un valor adicional. A su vez, cuando alguien comete alguna equivocación o incurre en una omisión, la primera preocupación no debe ser buscar culpables, sino establecer responsabilidades, corregir y aprender de lo ocurrido.

### Tipo de conducta esperada

- Las jefaturas deberán desarrollar un estilo de liderazgo que reconozca siempre a las funcionarias y los funcionarios que se desempeñan en modalidad presencial como en teletrabajo, sin hacer distinción alguna.
- Las jefaturas deberán promover y utilizar los mecanismos formales existentes en la Institución en materias de desarrollo y movilidad para el aumento de grado de su personal.

- La Institución reconoce los años de servicios del personal cuando se producen espacios para la movilidad, utilizando elementos equitativos basados en el mérito y el compromiso con la tarea.
- A la autoridad máxima del Servicio le corresponderá ejercer las atribuciones propias de su calidad de jefe superior que le otorga la ley entre otras responsabilidades el desarrollo y retención del talento en la Institución.
- Las Jefaturas ocupan correctamente los mecanismos institucionales como las evaluaciones de desempeño y las anotaciones de mérito, para reconocer el aporte y el crecimiento profesional de cada una de sus funcionarias y funcionarios.
- La Superintendencia se compromete a facilitar procesos formativos y de acompañamiento para las jefaturas en temas de liderazgo de equipo y de aplicación de instrumentos que faciliten esta labor, como la evaluación de desempeño.
- La Superintendencia ha de resguardar que las jefaturas promuevan el desarrollo laboral en las funcionarias y los funcionarios que demuestren un desempeño destacado.
- Entre otras conductas que se desprendan del presente compromiso.

**D. Capacitación y desarrollo laboral:** La Superintendencia valora y promueve el desarrollo laboral de sus funcionarios y funcionarias facilitando instancias de especialización, capacitación e intercambio de experiencias relacionadas con su trabajo.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Los planes de capacitación y formación deben considerar a todos los estamentos de la institución, incluyendo a quienes se encuentran en teletrabajo, como en forma presencial. El presupuesto para capacitación debe contemplar los montos históricos destinados para este fin.
- La Superintendencia incluye permanente en sus planes de capacitación la profundización en temas de equidad de género, inclusión y buen trato.
- Entre otras conductas que se desprendan del presente compromiso.

**E. Comunicaciones transparentes y oportunas:** En la Superintendencia las comunicaciones deben desarrollarse en forma clara, directa y asertiva, comunicando los objetivos de la institución y lo que se espera de nuestro trabajo. De esta manera, siempre estamos al tanto de la información relevante que nos afecta como funcionarias y funcionarios.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Hacer uso activo de los canales de comunicación interna que permitan una comunicación oportuna y transparente disminuyendo los rumores y las comunicaciones informales.
- En los equipos de trabajo se establecen procedimientos que permitan comunicar de manera asertiva la información técnica y coordinar la ejecución de las labores encomendadas.
- Las jefaturas tienen un rol importante en la comunicación de las metas internas, reestructuraciones, con el fin de contar con los elementos válidos para el desarrollo de las labores.
- El equipo directivo y las jefaturas cumplen un rol fundamental en fomentar comunicaciones oportunas y transparentes al interior de sus equipos de trabajo, tanto para funcionarias y funcionarios que se desempeñen en modalidad presencial y teletrabajo, procurando mantener a todos y todas informados al mismo tiempo, evitando que se produzcan rumores perjudiciales para el clima laboral.
- Entre otras conductas que se desprendan de este presente compromiso.

**F. Reconocimiento de la diversidad y la no discriminación:** Como institución valoramos las diferencias entre las personas, sus realidades, habilidades y experiencias distintas, buscando potenciar sus talentos, favoreciendo de esta forma un ambiente laboral libre de cualquier tipo de discriminación.

#### **Tipo de conducta esperada**

- El proceso de selección de personal resguarda la no discriminación de cualquier tipo a las y los participantes del proceso.
- En el programa de capacitación se deben incluir talleres o cursos que permitan ir a la vanguardia en materias de buen trato y no discriminación.
- Las oportunidades de desarrollo laboral dentro de la institución son asignadas en función de las capacidades personales y el mérito, sin mediar discriminación alguna en base a las diversidades sexo-genéricas y otras características.
- No permitimos discriminaciones en razón del género, raza, características

físicas, situación socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

- Velamos porque en todos los niveles de la institución se elimine el trato y lenguaje sexista desarrollando capacitaciones que eduquen en estas materias a las funcionarias y los funcionarios.
- Entre otras conductas que se desprendan del presente compromiso.

**G. Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad:** Como Superintendencia, rechazamos cualquier acto de discriminación por motivos de discapacidad y nos comprometemos con la protección de sus derechos.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Revisión periódica de las instalaciones de la Superintendencia para asegurar el acceso universal, cubriendo las necesidades de las personas que trabajan en la institución y de los usuarios y las usuarias que acuden presencialmente a las oficinas de la institución.
- Se ajusta la infraestructura y/o equipamiento al uso de personas con discapacidad cuando es necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- Se publican los cargos vacantes en plataforma de acceso universal, como por ejemplo la Bolsa Nacional de Empleo o Empleos Públicos.
- Como política institucional se ha incorporado la capacitación en Lengua de Señas Chilena para quienes atienden a personas sordas o con discapacidad auditiva, en Santiago y regiones. Contamos con un funcionario facilitador en la comunicación con personas sordas a través de atenciones presenciales o a distancia.

**H. Rechazo al maltrato y acoso laboral y/o asexual:** Rechazamos toda conducta que constituya agresión u hostigamiento laboral o sexual puntual o reiterado, ejercida por una jefatura o por funcionarios o funcionarias, en contra de otro u otra, por cualquier medio, y que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

#### **Tipo de conducta esperada**

- En la Superintendencia se rechaza todo tipo de conductas que impliquen maltrato, humillaciones, daño a la reputación, acoso laboral o sexual y discriminación de cualquier tipo.
- Se mantienen actualizados los procedimientos de denuncias de Maltrato y Acoso Laboral y/o Sexual (MALS)

- Se capacita a las funcionarias y los funcionarios que ofician de fiscales en estas materias para que puedan desarrollar un adecuado proceso de investigación sumarial.
- Se investigan y resuelve los casos cuidando la confidencialidad de las personas involucradas en denuncias por estas materias y procuramos no revictimizar a las funcionarias o funcionarios afectados.
- La autoridad emitirá las sanciones, cuando correspondan, de acuerdo a las medidas que la ley indica para cada caso, resguardando los principios de proporcionalidad, justicia y equidad, evitando la impunidad frente a la comprobación de maltrato o acoso.
- Se capacita a las jefaturas y a los trabajadores/as en estas materias para prevenir entre todos y todas que en sus espacios de trabajo se produzcan situaciones de acoso laboral y/o sexual.

**I. Respeto por la vida personal y familiar:** Promovemos un ambiente laboral que equilibra el trabajo y la vida personal y familiar, con el fin de garantizar el respeto de su tiempo e intimidad personal y familiar.

#### **Tipo de conducta esperada**

- La Superintendencia implementa prácticas y estilos de liderazgo que promuevan compatibilidad de las obligaciones laborales con las personales.
- Mantener actualizada la política de calidad de vida que oriente la conciliación de la vida personal y familiar.
- Respetar el derecho a la desconexión, fuera del horario establecido para la jornada de trabajo, con el fin de garantizar el respeto de su tiempo de descanso, licencias médicas, permisos y vacaciones, y de su intimidad personal y familiar.
- Mantención de la política de teletrabajo que refuerza la conciliación de la vida laboral con la familiar y personal.
- Promover el cumplimiento de las políticas vigentes en la Superintendencia en temas de horario flexible, conciliación de vida laboral, familiar y personal.

# Compromisos y conductas de funcionarias y funcionarios con la Superintendencia

**A. Trabajo colaborativo y en equipo:** La relación entre compañeras y compañeros con las jefaturas, entendiendo la labor que desarrolla cada uno, forma parte de un todo. En este contexto, colaboramos en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, con una actitud proactiva y de compromiso.

## Tipo de conducta esperada

- Participación en comités o comisiones de trabajo aportando todo nuestro conocimiento y datos sobre la materia.
- Entendemos que es un deber funcionario entregar y compartir oportunamente la información técnica y relevante con las personas y áreas que requieren conocerla para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- Nos comprometemos a aportar en la ejecución de los procesos y logro de las metas institucionales comprendiendo que es parte de nuestro trabajo, respondiendo oportunamente a los requerimientos de otras áreas.

**B. Relaciones de respeto, no discriminación y buen trato:** Establecer entre las funcionarias y funcionarios relaciones cordiales, de respeto, buen trato, sin discriminación, y de rechazo al acoso sexual y laboral, ocupando un lenguaje cordial, no sexista y que no estereotipe a quienes son diferentes.

## Tipo de conducta esperada

- Mantener y promover conductas de buen trato entre todas y todos, contribuyendo a generar un clima de trabajo colaborativo y respetuoso.
- Las diferencias de opinión personales o técnicas se deben discutir y resolver de manera respetuosa, sin descalificaciones, maltrato, gritos o insultos hacia otras y otros.
- Promover y facilitar la participación de todas y todos en las actividades laborales, tanto de trabajo como extraprogramáticas, ya sea para quienes ejercen su labor en la modalidad presencial como de teletrabajo.

**C. Declarar conflictos de intereses:** Las acciones que ejecuten y las decisiones que adopten las y los funcionarios, deben estar orientadas a las responsabilidades y deberes que tenemos con nuestra Institución y no a privilegiar nuestros intereses ni a buscar el propio beneficio, respetando en todo momento la normativa vigente.

Los intereses personales no deben influir en la función pública.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Las funcionarias y funcionarios deben declarar los conflictos de intereses, que se presenten en el ejercicio de sus funciones. En caso de existir, deben transparentarse con la jefatura de forma escrita y oportuna, con el fin de abstenerse de intervenir en los asuntos en que está presente dicho conflicto.
- Al ingresar a la institución las funcionarias y los funcionarios firman la declaración de inhabilidades y se comprometerán a mantenerla actualizada en caso de sufrir modificaciones.
- No se deben promover conductas que sean incompatibles con nuestra condición de funcionarias y funcionarios públicos, tales como obtener privilegios, participar de procesos donde nuestro interés personal pueda condicionar nuestro actuar objetivo y probo.

**D. Probidad y Transparencia:** En el ejercicio de toda función pública se debe actuar en todo momento con probidad y transparencia. Observamos cómo una conducta funcionaria intachable, el desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular.

La función pública debe ejercerse con transparencia de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Mantener una conducta funcionaria intachable con apego a los deberes que nos fija la ley y a los valores de la ética pública.
- Trabajar de manera recta y comprometida, desarrollando una gestión honesta, eficiente y eficaz, buscando el interés general sobre el particular.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a la información de carácter público de la Superintendencia de manera ágil y oportuna.

**E. Rechazo al tráfico de influencias:** Como funcionarias y funcionarios de la Superintendencia debemos abstenernos de hacer valer indebidamente nuestra posición para influir sobre una persona o grupo de personas con el objeto de conseguir un beneficio indebido, directo o indirecto, para nosotros o un tercero, evitando con ello el tráfico de influencia de nuestro cargo o función pública y asegurándonos de no favorecer a algunas personas en desmedro de otras.

#### **Tipo de conducta esperada**

- No usar cargos en la Superintendencia para influir en decisiones que nos puedan beneficiar.
- No utilizar las credenciales institucionales para fines diferentes que no sean el cumplimiento del cargo.
- No utilizar un cargo o función para conseguir una decisión favorecedora en un proceso de licitación, concurso, resolución de reclamos, fiscalización, entre otros.

**F. Uso correcto y seguro de la información:** Se deben cumplir con todas las disposiciones establecidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal. Funcionarias y funcionarios deben hacer buen uso de la información estratégica y de carácter confidencial generada por la Superintendencia y de tomar las medidas adecuadas para la protección de los registros y documentos que contengan este tipo de información (tanto digitales como físicos).

A su vez, ser responsables y cuidadosas/os con la información que entregamos a las y los usuarios, proveedores, medios de comunicación y otros actores relevantes en el cumplimiento de nuestras funciones, informando lo que corresponda de manera clara y objetiva.

#### **Tipo de conducta esperada**

- No revelar antecedentes que no sean de carácter público, a funcionarias y funcionarios que no participan de los procesos en que consta dicha información, así como tampoco a personas ajenas a la Institución, como familiares, amistades, medios de comunicación y otras personas o instancias.
- Suscribir documento de Acuerdo de Confidencialidad de Seguridad de la Información y probidad administrativa.
- Mantener la confidencialidad de la información sensible que conocimos en función del ejercicio de nuestros cargos, cuando dejamos de ser funcionaria o funcionarios de la Superintendencia.
- Dependiendo del cargo y/o función que es ejercida: abstenerse de trabajar en entidades fiscalizadas por un mínimo de tiempo establecido en la normativa correspondiente.

- Orientar e informar a los usuarios y público en general de manera objetiva, lo más precisa posible, evitando emitir juicios de valor que comprometan la imagen de otras personas o entidades.

**G. Adecuado uso y resguardo de los bienes y recursos de la Superintendencia sólo para fines institucionales:** Los bienes y recursos de la Institución son públicos, por lo que se debe hacer buen uso de los mismos y preocuparnos de su resguardo. Los y las funcionarias de la SIS son responsables de su cuidado y seguridad debiendo atenerse a la normativa vigente sobre la materia, las instrucciones internas y las buenas prácticas institucionales.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Usar los recursos y bienes de la Institución de manera eficiente y nunca para nuestro beneficio personal o de tercero.
- Cuidar y resguardar los equipamientos asignados y los compartidos (notebook, PC. Pantallas, teléfonos, muebles, etc.), tanto en la oficina como en el lugar de teletrabajo.
- Hacer un uso eficiente y adecuado del material gráfico e impresiones.

**H. Ocupar el tiempo de la jornada laboral para tareas inherentes al cargo:** Durante la jornada laboral —presencial o en teletrabajo— se deben cumplir las tareas encomendadas, no realizando actividades personales en el horario de trabajo, de conformidad a la normativa vigente. Así como tampoco, utilizar el tiempo de otros/as funcionarios/as en beneficio propio ni para fines ajenos a la Institución.

Lo anterior, salvo que las actividades que sean compatibles con la función pública, como las académicas y otros cargos públicos, los que deben ser comunicados previamente a la jefatura.

#### **Tipo de conducta esperada**

- El desarrollo de actividades técnicas o profesionales adicionales a las labores de la Superintendencia, deben realizarse fuera del horario institucional y con recursos propios.
- Funcionarias y funcionarios deben regirse por la normativa vigente para hacer trámites personales ocupando los días administrativos u otros mecanismos disponibles.
- Hacer uso responsable del horario flexible y del teletrabajo.

# Compromisos con las personas beneficiarias, usuarias, proveedores y otros organismos del Estado con las que se relaciona la Superintendencia.

**A. No recibir ni ofrecer regalos, pagos indebidos o ejercer algún tipo de presión no recibimos para nosotros o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza** y nos guiamos según las normas vigentes, como por ejemplo la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado Ley N°18.575.

## Tipo de conducta esperada

- No aceptar ni ofrecer regalos, ventajas, privilegios o presiones que pueda generar alguna duda sobre nuestra conducta como funcionarias y funcionarios públicos.
- Nos guiamos por la jurisprudencia de la Contraloría General de la República y en situaciones oficiales y excepcionales aceptamos presentes o donativos según los usos y costumbres protocolares.
- Nos guiamos por la Ley de Lobby N°20.730 y en caso de ser sujetos pasivos y de recibir dichos donativos lo dejamos consignados en el respectivo registro.

**B. Rechazo al soborno/cohecho:** Comprender que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo que nunca lo solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier tipo de estímulos que lleven a desvirtuar el ejercicio de la función pública.

## Tipo de conducta esperada

- Las y los funcionarios no deben aceptar ofrecimientos, favores personales, pagos, donaciones, servicios a cambio de cumplir con nuestra función, o para dejar de ejercer nuestro rol, en beneficios de alguien o de alguna entidad, según sea el caso, considerando que estas acciones son ilegales y constituyen delitos.
- Denunciar al ministerio público en caso de ser testigo de algún comportamiento de soborno o cohecho.
- Ante situaciones de Soborno o Cohecho, la institución se compromete a desarrollar los respectivos sumarios administrativos con celeridad aplicando las sanciones correspondientes.

**C. Transparencia en la entrega de información:** La información de los organismos del Estado es pública, salvo las excepciones que contempla la normativa y actuamos en concordancia con los lineamientos de la Ley de Transparencia, facilitando el acceso a la información de la Superintendencia por parte de la ciudadanía.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Proporcionar la información disponible cuando es requerida, cumpliendo siempre los plazos legales para dar respuesta. Procuramos otorgarla de manera que sea fácilmente comprensible, concreta, pertinente y oportuna.
- Proteger los Datos Personales en virtud de la normativa legal vigente como la Ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada, Ley N° 20.285 y los instructivos de Tratamiento de Datos Personales y Sensibles del Consejo para la Transparencia.
- Aplicar el criterio de anonimización, ocultando los datos que permiten identificar a una persona, por ejemplo, el Run o el nombre de los datos según lo definido por el Consejo para la Transparencia y otras normativas vigentes.
- Facilitar el acceso a la información, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitados los canales de consulta.

**D. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores:** Al contratar un servicio o comprar algún producto, se deben considerar todas las disposiciones que establece la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

#### **Tipo de conducta esperada**

- No se deben sostener reuniones con proveedores durante un proceso de licitación.
- Las y los integrantes de comisiones evaluadoras adscriben declaraciones juradas en las que manifiestan no tener conflictos de interés con los oferentes y en caso de que existan, el o la integrante de la comisión se abstiene de participar.
- En los procesos de evaluación de licitaciones o compras directas, según corresponda, se debe actuar acorde a los intereses de la institución y en ningún caso nos guiamos por motivos ajenos para privilegiar a un proveedor por sobre otro.
- Tomar las decisiones de contratación de servicios o de la compra de bienes e insumos, considerando la normativa legal vigente y los factores estipulados en las bases de licitación.

**E. Entregar un trabajo de calidad a terceros:** Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, mediante el desarrollo de un trabajo eficiente y de calidad, optimizando el uso del tiempo, recursos y resguardando que el resultado del trabajo realizado sea de excelencia.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Ser eficientes, entregando respuestas lo más completas y oportunas posible a las personas que reclaman ante la Superintendencia, teniendo en cuenta la restricción de personal y aumento de la demanda que pueda haber.
- Entregar una atención amable y una asesoría técnica a las personas procurando colaborar y resolver sus consultas, a través de los diversos canales de atención en Santiago y regiones. Esto se debe hacer de manera diligente y oportuna, de acuerdo a la dotación con la que contamos para estas funciones y a la demanda por estos servicios.
- Regular y fiscalizar a prestadores de salud y aseguradoras de salud en el cumplimiento de nuestro rol con eficiencia, oportunidad, aplicando las facultades legales que nos asigna la ley para velar por su cumplimiento por parte de los fiscalizados.

**F. Dar un trato igualitario, respetuoso, confidencial y sin discriminaciones de género:** Se debe asegurar la confidencialidad de los antecedentes personales entregados por las personas que son atendidas desde la SIS. Esto, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, otorgando cordialidad e igualdad, con respeto a las diferencias y diversidades de quienes atendemos.

#### **Tipo de conducta esperada**

- Desarrollar un modelo de comunicación no sexista para con la ciudadanía y los usuarios, tanto en la comunicación escrita como oral.
- Resolver los reclamos sin mediar discriminación que distorsione nuestras resoluciones.
- Rechazar cualquier forma de violencia hacia las mujeres o diversidad sexo genérica: previniendo y actuando en contra de cualquier acción o conducta, que cause daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer o a las diversidades sexo genérica, tanto en el ámbito público como en el privado; y reconocemos la obligación de la Superintendencia de no perpetrar o tolerar violencia hacia las mujeres o a la diversidad sexo genérica, donde quiera que ocurra.

# Compromisos con el medio ambiente

Nos comprometemos a promover la incorporación de buenas prácticas socialmente responsables con el medioambiente, y con el uso eficiente de los recursos que utilizamos regularmente en nuestro trabajo.

## Tipo de conducta esperada

- Actuar según las políticas institucionales de cero papeles, los procesos digitales establecidos y la tecnología disponible para estos efectos.
- Ser cuidadosas/os con el medioambiente y los recursos de la Institución, cuidando el agua de las instalaciones y apagando las luces, el aire acondicionado, entre otros dispositivos eléctricos cuando no sea necesario ocuparlos.
- La Superintendencia se compromete con el Sistema Estado Verde, fomentando una cultura ambiental y contribuyendo con las metas asumidas por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

# Mecanismos de consultas y denuncias

La Superintendencia cuenta con los debidos mecanismos que permiten a sus funcionarias y funcionarios efectuar las correspondientes consultas y denuncias. Para ello, cuenta con una Plataforma de Integridad donde pueden ingresar consultas y/o denuncias sobre las siguientes materias:

1. Inobservancias o Faltas al Código de Ética
2. Maltrato o Acoso Laboral o Sexual
3. Delitos Funcionarios, Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo (DF/LA/FT)
4. Otros que puedan vulnerar la probidad, transparencia y ética pública.

El acceso a esta plataforma se encuentra dentro del Sistema GP/ sección Sistema de Integridad.

Las denuncias ingresadas a través de la plataforma de Integridad son recibidas por el Superintendente, y tienen un carácter de reservado y confidencial, es decir, solo serán conocidas por quienes intervienen en el proceso de investigación sumarial.



Las denuncias deberán indicar los siguientes antecedentes generales:

1. Identificación del o la denunciante
2. La narración de los hechos
3. Individualización de quienes lo hubieran cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticias de ello.
4. Los antecedentes que pueda aportar y que den sustento a los hechos de denunciados.

Si el Superintendente estimare que los hechos ameritan ser investigados, ordenará mediante resolución la instrucción de una investigación sumaria o de un sumario administrativo, según corresponda. Éste tendrá por objetivo verificar la existencia de los hechos y la individualización de las/los responsables y su participación, si los hubiere, designando para tal efecto a una funcionaria o funcionario quien actuará como investigador o fiscal, y que cuenta con formación y capacitación en temas de discriminación, maltrato y acoso laboral y sexual, desde una perspectiva de género.

Este procedimiento, se sujetará íntegramente a lo establecido en el Título V del DFL N°29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

La Resolución Exenta SS N°1296 de 15 de noviembre 2022 aprueba la Estructura y el Procedimiento del Sistema de Integridad y deroga las anteriores resoluciones sobre la materia. Allí las personas de la Superintendencia pueden revisar el proceso de consultas y denuncias, los plazos, etapas y quienes intervienen en cada caso.

La Coordinadora de Integridad en conjunto con el Comité de Integridad de la SIS, han impulsado una serie acciones tendientes a difundir de manera permanente un Sistema de Integridad al interior de la Institución, con el fin de que todas y todos conozcan en qué consiste, cuáles son su componentes, y fundamentalmente para promover una cultura con altos estándares éticos, transparente y apego a la probidad en el quehacer la Institución, promoviendo un ambiente de trabajo y de relaciones interpersonales de buen trato, previniendo conductas de maltrato, acoso sexual y/o laboral, faltas al Código de Ética o delitos funcionarios.

## Consideración final

El Comité de Integridad será la instancia encargada de resguardar la implementación y mejora continua del Código de Ética, considerando las necesidades de la institución, de sus funcionarias y funcionarios, así como también las instrucciones y orientaciones entregadas por las autoridades de Gobierno.

# Glosario

**Acoso laboral:** Es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por una jefatura o por uno o más funcionarias/os, en contra de otras u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para las o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o que bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Acoso sexual:** Se entiende como toda conducta que una persona realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenazan o perjudican su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Cohecho/soborno:** Hace referencia a solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que una funcionaria/o 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 quien ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica= soborno).

**Conflicto de interés:** Se produce cuando una persona se enfrenta a determinadas situaciones (potenciales, reales o aparentes) en las que un asunto privado o motivación personal pueden influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas.

**Corrupción:** Se refiere al mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigas/os, etc.

**Ética:** Es un conjunto de normas morales que rigen la conducta de las personas en cualquier ámbito de la vida, como son la ética profesional, cívica, o pública. Hace referencia a los valores propios de una comunidad u organización humana, que establecen las formas de obrar de las personas y grupos humanos, determinando una finalidad que tiende a la búsqueda de lo bueno y lo justo y en ética pública, a la prevalencia del bien común.

**Función pública:** Las legítimas actividades desarrolladas por la administración pública y las personas que se desempeñan en ella, con el objeto de cumplir su fin último que es el bien común. Las personas que integran la función pública son los principales agentes de la gestión y deben desarrollar el servicio público con una conducta funcionaria íntegra, transparente y proba.

**Inclusión:** Lograr que todas y todos, tengan las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como personas, independientemente de sus características, habilidades,

capacidades diferentes, eliminando la exclusión, actitudes negativas, y falta de reconocimiento de la diversidad.

**No discriminación:** Se refiere a la garantía de igualdad de trato entre las y los individuos, velando por la igualdad de derechos y la dignidad de todas las personas. Sin distinción de raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, opinión política, religión o creencia, orientación sexual, identidad de género, etc.

**Probidad:** Implica que 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.

**Transparencia:** Se refiere a garantizar, por parte de todas las instituciones públicas, el derecho de la ciudadanía a conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de éstas.

**Tráfico de influencias:** Ocurre cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

**Uso de la información reservada:** Implica que toda la información de carácter reservada o estratégica, en proceso de elaboración, no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), hasta que adquiera carácter de información pública.

# Anexos

## 1. RESOLUCIÓN CUMPLIMIENTO JORNADA

[https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/163ResolucionExentaN1469\\_JornadaLaboral.pdf](https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/163ResolucionExentaN1469_JornadaLaboral.pdf)

## 2. PROGRAMA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD PERIODO 2022 -2023

[https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/161ResExN719\\_ApruebaProgramaCalidaddeVidaGP\\_20222023.pdf](https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/161ResExN719_ApruebaProgramaCalidaddeVidaGP_20222023.pdf)

## 3. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

[https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/144ResEx\\_731\\_ActualizacionprocedimientoMALS\\_21.pdf](https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/144ResEx_731_ActualizacionprocedimientoMALS_21.pdf)

## 4. FORMULARIO INHABILIDADES INGRESO A LA INSTITUCIÓN

Se adjunta formato.

## 5. PROTOCOLO DE INCLUSIÓN LABORAL EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

[https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/145ResEx\\_765\\_ProtocolodeInclusionLaboralenGP.pdf](https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/145ResEx_765_ProtocolodeInclusionLaboralenGP.pdf)

## 6. PROCEDIMIENTO DE MOVILIDAD INTERNA PARA PERSONAL A CONTRATA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

[https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/53ResEx1016\\_EstableceProcedimientodeMovilidadInterna.pdf](https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/53ResEx1016_EstableceProcedimientodeMovilidadInterna.pdf)

## 7. GUIA SOBRE LA DECLARACIÓN DE INTERESES Y PATRIMONIO DE LA LEY N°20.880

[https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/22GUIA\\_Declaraci%C3%B3ndelInteresyPatrimonio.pdf](https://gp.superdesalud.gob.cl/gp/archivos/Documentos/22GUIA_Declaraci%C3%B3ndelInteresyPatrimonio.pdf)



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD