



Código de Ética Institucional

**Dirección de Servicios de Atención a Emergencias
Extrahospitalarias (DAEH)**



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
BASE LEGAL.....	4
RESEÑA HISTORICA DE LA INSTITUCIÓN	5
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	7
CATALOGO DE SERVICIOS:.....	9
CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.....	10
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
AMBITO DE APLICACIÓN	13
PUESTA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO	13
EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO.....	14
PAUTAS DE CONDUCTA GENERALES.....	14
PAUTAS DE CONDUCTA PARA EL EJERCICIO DE LA AUTORIDAD	17
DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA DAEH.....	23
DERECHOS DE LOS COLABORADORES DE LA DAEH	25
PROMOCIÓN DE LA ÉTICA.....	26
APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	27
REGIMÉN DE CONSECUENCIAS.....	28
CERTIFICACIÓN DE COMPROMISO	29
ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO.....	29
CONTROL DE CAMBIOS.....	31
CONTROL DE APROBACIÓN	31
DISTRIBUCIÓN	32
ANEXOS.....	32



 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 3 de 32

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) trabaja de manera continua e incansable, con la finalidad de adoptar y poner en práctica medidas que mejoren directamente la calidad de los servicios que reciben nuestros usuarios, así como también la optimización de los recursos públicos con oportunos mecanismos de rendición de cuentas.

Como Institución de vital importancia dentro del sistema de salud de la República Dominicana, esta misión debe ser realizada con apego a principios éticos, sustentados en principios éticos tales como la honestidad y la transparencia.

En ese sentido, esta Dirección elabora, presenta, aprueba y se acoge por completo a este Código de Ética Institucional, proporcionando un marco de actuación y comportamiento destinado a promover valores comunes como la integridad, el compromiso, la responsabilidad y el desempeño transparente.

El éxito de la puesta en práctica de este importante documento requiere del compromiso de cada servidor/a, con la finalidad de ser coherentes con la misión, visión, valores y principios que orientan nuestros servicios como institución.

El cumplimiento absoluto de este Código de Ética promueve sin duda alguna, un sistema laboral y conductual honesto y creíble. Puesto que con este documento tratamos de crear la debida conciencia sobre los elevados estándares de comportamiento que se espera de nuestros servidores, a los fines de reforzar y mantener elevada la percepción que tienen los diferentes ciudadanos/as que hacen uso de nuestros servicios, contribuyendo a mantener la confianza en el mismo a través del tiempo.

Mediante la aprobación del presente documento, reiteramos el compromiso de nuestra institución, de trabajar para el bienestar de los dominicanos, y el desarrollo sustentable del país con justicia social.



BASE LEGAL

VISTA: La Constitución de República Dominicana

VISTA: La Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.

VISTA: La Ley No. 340-06 y sus modificaciones, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del Estado.

VISTA: La Ley 10-07 que crea el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

VISTA: La Ley No. 13-07, del 5 de febrero de 2007, de Control Jurisdiccional de la Actividad Administrativa del Estado, que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo.

VISTA: La Ley No. 41-08, de fecha 16 de enero del 2008, de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.

VISTA: La Ley 107-13, de fecha 6 de agosto de 2013, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la administración y Procedimiento Administrativo.

VISTO: El Decreto No. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

VISTO: El Decreto No.143-17, de fecha 26 de abril del 2017, que crea las Comisiones de Ética Pública.

VISTA: La Resolución NUM.: DIGEIG-04/2017, de fecha 30 de mayo de 2017 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental; sobre el Reglamento e Instructivo para la conformación y funcionamiento de las Comisiones de Ética Pública (CEP).

VISTA: La Pauta I-002 de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República, para la elaboración del Código de Ética Institucional.

VISTO: El Código de Ética de la Contraloría General de la República, de fecha febrero 2012.

VISTA: La Ley 184-17 que crea el Sistema Nacional a Emergencias y Seguridad Ciudadana 911.

VISTA: La ley 395-14, que establece la Carrera Sanitaria.

	CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 5 de 32

VISTO: El Código Penal de la Republica Dominicana.

VISTO: El Código Procesal Penal de la Republica Dominicano.

RESEÑA HISTORICA DE LA INSTITUCIÓN

En la República Dominicana, la atención Prehospitalarias se realizaba empíricamente posterior a los grandes desastres y eventos catastróficos, los primeros indicios de esta atención datan del año 1930, durante y después del huracán San Zenón. No es hasta la década de los 60 que, inicia la formación del personal con las escuelas de socorrismo de la Cruz Roja, la Defensa Civil y el Cuerpo de Bomberos.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, como órgano rector, en el año 1982, crea la Dirección Nacional de Emergencias y Desastres; más tarde, la atención Extrahospitalaria fue formalizada mediante la Resolución 000021-12, que pone en vigencia el funcionamiento de los Centros Coordinadores de Respuestas a Urgencias y Emergencias (CRUE), en Santo Domingo, Barahona e Higüey. Posterior, en el año 2013, es promulgada la ley núm. 140-13 (derogada por la ley núm. 184-17), ésta crea el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, dotando al Estado Dominicano de un sistema que permitiera regular, coordinar y dar respuesta en materia de Emergencias y Seguridad.

En el año 2020, como parte del desarrollo y el fortalecimiento del sistema de atención médica Extrahospitalarias, se establece por medio del decreto presidencial 217-20, que la Dirección Nacional de Emergencias y Desastres se transformaría en la Dirección de Emergencias Médicas dependiente del Servicio Nacional de Salud (SNS).

En ese mismo sentido, y considerando imperativo continuar brindando el servicio de atención de urgencias y emergencias, de forma oportuna eficiente y eficaz, promoviendo el mejoramiento continuo de este servicio en el ámbito urbano y rural de escasos recursos económicos, y el marcado interés nacional de reforma y modernización continua del sector salud, propició que para el año 2022, mediante el decreto 489-22, la Dirección de Emergencias Médicas pasara a denominarse Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH).



	CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 6 de 32

ahora como Unidad Ejecutora, de igual forma, bajo la dependencia de la Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS).

Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH).

Es la instancia responsable de prestar la atención sanitaria integral y especializada referente a la atención de emergencias médicas Extrahospitalarias a nivel nacional, de manera oportuna y adecuada ante situaciones de emergencias, urgencias, atenciones domiciliarias, referencia y contra referencia de salud según la necesidad o requerimiento de la población.

a. Objetivo general:

Asegurar la aplicación y evaluación de mecanismos de coordinación e integración técnica para la prestación de servicios y programas de salud ofrecidos a la población, así como la gestión de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE), en materia de traslado sanitario y gestión del riesgo para la preparación y respuesta a las emergencias, garantizando calidad y atención humanizada.

b. Funciones principales:

1. Asegurar la gestión del riesgo y la preparación y respuesta ante emergencias y desastres, en el marco de la red del Servicio Nacional de Salud (SNS), y a través del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
2. Diseñar y estandarizar los procedimientos y herramientas para asegurar la calidad del servicio de traslado sanitario, interregional e intrarregional.
3. Activar los mecanismos de respuesta y triaje en los servicios de traslados sanitarios, estableciendo criterios homogéneos en la recepción, acogida y clasificación, para la determinación de la prioridad asistencial.
4. Asegurar el funcionamiento eficiente y transparente de los servicios prestados a través del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.



Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE)

Fundamentados en la creación de una Unidad Coordinadora Nacional y nueve Regionales de carácter Operativo no Asistencial, los CRUE son los responsables de coordinar y regular en el territorio de su jurisdicción, el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de Urgencias y Emergencias.

Corresponde a la DAEH regular los servicios de urgencias de la población del territorio nacional y coordinar la atención Extrahospitalarias en salud de la población afectada por Urgencias o Emergencias Médicas.

Funciones principales:

1. Facilitar la atención a emergencias y urgencias de salud a nivel Extrahospitalarios en el menor tiempo posible, a través de la coordinación con el sistema de referencia y contra referencia definidos por cada entidad responsable del pago de los servicios de salud.
2. Mejorar el acceso y la oportunidad a los servicios de urgencias de la población en general, de acuerdo con su prioridad de atención, en forma ordenada y racional.
3. Coordinar la referencia y contra referencia para la atención en salud de la población afectada por situaciones de emergencias o desastres.
4. Informar, orientar y asesorar a la comunidad en aspectos relacionados con la prevención y el manejo inicial de urgencias.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

Misión

Proveer asistencia Sanitaria Urgente Especializada, a través de la Regulación y Control de las Atenciones de Emergencias Extrahospitalarias y la Gestión de Riesgo,



garantizando la respuesta oportuna a los usuarios de manera integral, profesional y humanizada en beneficio de todos los usuarios en el territorio nacional.

Visión

Ser un servicio de excelencia y modelo de referencia a través de la respuesta de atención extrahospitalaria segura y profesional, reconocida por nuestros usuarios como líderes, por prestar un servicio de calidad y traslado oportuno a los pacientes en todo el Territorio Nacional.

Valores Institucionales

Calidad: Garantizar el fiel cumplimiento de los lineamientos basados en los estándares y protocolos establecidos en base al marco legal y normativo.

Ética: Garantizar el respeto a las leyes, normativas institucionales, deberes y derechos de los usuarios y del personal de salud, así como velar por la integridad, confidencialidad y pudor de los usuarios.

Compromiso: Mantener el constante desarrollo de las capacidades humanas, profesionales y logísticas como organismo regulador y rector, dando el mayor esfuerzo en el logro de los objetivos, con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los usuarios.

Responsabilidad: realizar sus funciones sobre la base del compromiso y profesionalismo, respondiendo oportunamente por sus actos y tareas.

Humanización: Garantizar la atención equitativa y de calidad velando por el respeto a la integridad y dignidad de los usuarios.

Integridad: Mantener la rectitud y la honestidad de manera permanente, independiente de las presiones que puedan recibirse, la conducta y el actuar deben ser coherentes con las normas éticas de la institución.

 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 9 de 32

Trabajo en equipo: Integrar los esfuerzos humanos a fin de crear la sinergia necesaria para dar las mejores atenciones a la población como parte de un mismo organismo.

CATALOGO DE SERVICIOS:

1. **Atención Extrahospitalarias (AEH):** servicio operacional y de coordinación para los problemas médicos de emergencia y urgencia que comprende todos los servicios de asistencia Prehospitalarias e Interhospitalarias.
2. **Atención Prehospitalaria (APH):** es la atención inicial de una urgencia médica o quirúrgica, por medio de un prestador de servicios de APH u organismo de socorro, en el mismo lugar del hecho a la persona o personas afectadas y su integración con un mecanismo de traslado primario o secundario a una institución prestadora de servicios de salud para manejo hospitalario en caso de ser necesario. La atención prehospitalaria incluye el servicio de atención domiciliaria, el soporte vital básico y el soporte vital avanzado.
3. **Atención Domiciliaria:** es el traslado de pacientes que no presentan patología de urgencia, y que tienen alguna dificultad para moverse, o no pueden moverse por sí mismos o por sus propios medios, desde el domicilio al centro de salud y desde el centro de salud a su domicilio.
4. **Referencia y Contra Referencia en Urgencias Interhospitalarias:** se refiere al apoyo que da el CRUE para el traslado de pacientes entre diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud con el fin de realizarse un estudio diagnóstico especializado con el que no cuenta el centro referido, posterior a la cual retorna al centro de origen.
5. **Atención Interhospitalaria:** se define como el conjunto de acciones que se realizan en un paciente desde un centro de salud de origen hasta un centro de estudios especializado o un centro de salud de destino, ya sea por falta de espacio físico en el centro referido o por mayor nivel y capacidad resolutoria en el centro

 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 10 de 32

receptor, aquí se incluye el traslado intermunicipal, o de un municipio a una provincia o a centros de tercer nivel del gran Santo domingo.

CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

El Código de Ética de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), está compuesto por los siguientes criterios:

Igualdad:

Los colaboradores de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), deben prestar los servicios que se les han encomendado a todos los miembros de la sociedad, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde las prestaciones servicios públicos a su cargo.

Generosidad:

Todos los colaboradores de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) no importando su cargo, deben conducirse con una actitud sensible, solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y sus compañeros de labores con quienes interactúa. Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos mayores, los niños, las personas con capacidades especiales, **y los más vulnerables.**

Respeto:

Los Colaboradores de la DAEH deben dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Están obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.



Bien común:

Todas las decisiones y acciones de nuestros colaboradores deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Vocación de Servicios:

Todos los colaboradores de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), debe tener una alta vocación de servicios, poniendo en primer plano el interés colectivo por encima del interés particular.

Justicia:

Los colaboradores de la DAEH deben conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir.

Honradez:

Ningún colaborador de la DAEH deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar dadas, compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

Imparcialidad:

Cada colaborador de la DAEH actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

Integridad:

Todos los colaboradores de la DAEH no importando su cargo, deben actuar con honestidad, apegado siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.



 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	<p>Código: DRH-MA-001</p>
		<p>Fecha de emisión: diciembre 2023</p>
		<p>Versión: 00</p>
		<p>Página: 12 de 32</p>

Transparencia:

Los colaboradores de la DAEH deben actuar con absoluta transparencia permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la Ley. La transparencia en el servicio público también implica que el empleado haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

OBJETIVO GENERAL

El presente Código tiene como objetivo general el establecimiento de un marco de referencia relacionado al comportamiento esperado de cada colaborador o servidor público de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), proporcionando un criterio claro y estandarizado, que le permita alinear su conducta hacia el mejor desempeño de sus funciones, propiciando un ambiente de trabajo ético y un patrón de acciones interpersonales que permitan alcanzar los elevados niveles de ética y conducta necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Socializar las normas y pautas éticas, las cuales se espera sean cumplidas por los servidores públicos y usuarios de la DAEH.
- Servir de instrumento para disuadir a potenciales interesados de atentar contra los recursos y los procesos de la DAEH, y de valerse de su posición, para obtener deshonestamente beneficios personales o para terceros.
- Contribuir a promover y fortalecer los valores individuales y colectivos del ambiente laboral y social en el cual se desempeñan los servidores públicos.



 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	<p>Código: DRH-MA-001</p>
		<p>Fecha de emisión: diciembre 2023</p>
		<p>Versión: 00</p>
		<p>Página: 13 de 32</p>

- Promover un referente que sirva para prevenir y superar situaciones en las cuales se pretenda fragmentar la lealtad o modificar la objetividad de los servidores públicos.
- Promover una conducta positiva para establecer el “Bien Hacer”, mediante un clima de respeto, transparencia, honestidad, inclusión y equidad de oportunidades.

AMBITO DE APLICACIÓN

La adhesión y apego a las disposiciones establecidas en este Código de ética es obligatoria para todos los servidores de la DAEH, cualquiera que sea su forma de contratación. Se aplica a la DAEH como institución y a todos sus servidores, bien estén localizados en la sede o en los distintos CRUE, incluyendo a todos los altos funcionarios, director ejecutivo, encargados de área, consultores internos o externos, asesores, servidores de carrera administrativa, de estatuto simplificado y temporales, de igual manera este Código de Ética es aplicable a todos los proveedores que tengan vínculos con la institución.

Todo el personal de la DAEH, indistintamente de su función, deberá firmar una declaración de que conoce y entiende los términos del Código de Ética.

Toda conducta que no se ajuste al presente Código podrá acarrear medidas Correctivas o Sanciones Disciplinarias.

PUESTA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO

El Código de Ética entra en vigencia en el día de su publicación y estará vigente en tanto no se apruebe su derogación.



 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 14 de 32

EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO

Tan pronto sea aprobado, se presentará a todos los colaboradores de la institución, mediante socializaciones y difusiones de este por todos los canales de comunicación interna.

El Código de Ética y Conducta Institucional será revisado y actualizado cada dos (2) años, a fin de que el mismo incluya todos los aspectos importantes de la institución y refleje la realidad existente de la misma, en el proceso de actualización se revisarán, actualizarán o implantarán las políticas, procesos y controles que resulten necesarios.

PAUTAS DE CONDUCTA GENERALES

Respeto por la legalidad y los valores éticos

La DAEH asume el entero compromiso de llevar a cabo sus actividades institucionales y profesionales de acuerdo con la legislación vigente del país y en cada uno de los lugares donde se desarrolle, observando un elevado comportamiento ético y adoptando, cuando corresponda, las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Todos los colaboradores de la DAEH deben cumplir las leyes vigentes del país donde desarrolla su actividad y observar en todas sus actuaciones un elevado comportamiento ético.

Asimismo, deben evitar cualquier conducta que, aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación y la imagen de la DAEH y afectar de manera negativa a sus intereses.

Los colaboradores de la DAEH deben conocer las leyes y pautas éticas que aplican a sus responsabilidades asignadas, solicitando en su caso la información precisa a través de su Comisión de Ética.



Compromiso con los derechos humanos

La Institución se compromete a respetar los derechos humanos. Todo el personal de la DAEH deberá seguir este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales desde el respeto a los derechos humanos y libertades públicas.

Respeto a las personas

Los colaboradores de la DAEH deben tratarse con respeto, propiciando un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro.

Todos los colaboradores tienen la obligación de tratar de forma justa y respetuosa a sus compañeros, a sus superiores y a sus subordinados. En la DAEH se considera importante el desarrollo integral de la persona, por lo que facilita el necesario equilibrio entre la vida profesional y la vida personal.

Imagen y reputación institucional

La DAEH considera su imagen y reputación como uno de sus activos más valiosos para preservar la confianza de sus colaboradores, proveedores, autoridades y de la sociedad en general. Todos los colaboradores de la DAEH deben poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de la institución en todas sus actividades.

Relaciones con los usuarios externos (Ciudadanía)

Todos los colaboradores de la DAEH deben cuidar las relaciones con los receptores de nuestros servicios, actuando de forma íntegra y teniendo como objetivo la consecución de los más altos niveles de calidad y la excelencia en la prestación de los servicios, buscando la satisfacción total de nuestros usuarios basados en la confianza y en el respeto mutuo.

Imagen Pública

La DAEH respeta la privacidad de sus servidores públicos. Sin embargo, éstos deberán ceñirse a todas las normas de conducta personal, para inspirar respeto y confianza en su capacidad de servidores públicos.

Conflictos de interés

Los conflictos de intereses en la administración pública son circunstancias en las que el interés personal de un servidor público o de un vinculado a este, pudiera afectar eventualmente o ya se encuentra afectando el desempeño de sus funciones en la administración pública, desviándolo de los fines públicos inherentes a su cargo e inclinándolo hacia fines privados.

Estos conflictos obstaculizan el cumplimiento de los deberes éticos del servidor público. Los servidores públicos deberán evitar cualquier situación que involucre un conflicto (o la apariencia de un conflicto) entre sus intereses personales y sus responsabilidades hacia la DAEH. Cuando se suscite un conflicto potencial, los intereses Institucionales deberán prevalecer sobre los personales, y el conflicto potencial deberá informarse, formal y oportunamente por las vías correspondientes.

La aceptación, por parte de un servidor público, de una designación, reconociendo la existencia del conflicto de interés o consciente de que este pueda surgir en el futuro, constituye una falta de probidad.

Abuso de poder

Los poderes se ejercerán únicamente con la finalidad para los que han sido otorgados por las disposiciones pertinentes. En particular, el servidor público o cualquier funcionario de la DAEH evitará utilizar dichos poderes para objetivos que no posean fundamento legal o que no estén motivados por un interés público, el abuso de poder se considera una violación a este código de ética y en caso de detectarse debe reportarse de inmediato por las vías correspondientes.

Comunicación de las decisiones

Toda decisión de la institución deberá indicar los motivos en los que está basada, exponiendo claramente los hechos pertinentes y el fundamento jurídico de la decisión.

El servidor público evitará adoptar decisiones basadas en motivos breves, vagos o que no contengan un razonamiento individual.

Una decisión de la institución que pueda afectar adversamente a los derechos e intereses de una persona contendrá una indicación de las posibilidades de recursos existentes con respecto a la decisión. En particular, indicará la naturaleza de tales recursos, los organismos ante los que pueden ejercerse, así como los plazos en los que deben ejercerse.

Protección de datos o información

Los colaboradores de la DAEH que manejen datos personales referentes a un ciudadano respetarán la privacidad y la integridad de la persona de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 172-13 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados.

PAUTAS DE CONDUCTA PARA EL EJERCICIO DE LA AUTORIDAD

La autoridad consiste en aquella atribución conferida a todo servidor(a) público, otorgándole, según su nivel jerárquico, la responsabilidad de tomar decisiones, dirigir a otros servidores públicos y administrar los recursos del Estado en el marco de los principios y valores descritos en el presente Código. Por lo que se hace necesario, para la aplicación efectiva del presente Código de Ética, que las disposiciones contenidas en el mismo sean vistas y tenidas, de manera generalizada, como de obligado cumplimiento para todos, sin distinción de nivel jerárquico.



Resulta necesario, para el buen ejercicio de la autoridad, el cumplimiento de las siguientes normas:

- Lograr el respeto de otros servidores públicos y del público en general.
- Aplicar con prontitud y oportunidad los valores y normas de conducta establecidas en el presente Código.
- Actuar con imparcialidad en sus decisiones.
- Afrontar con serenidad los contratiempos.
- Preservar la buena imagen del Estado en sus actos y conducta, tanto dentro de la institución como fuera de la misma.
- Adoptar medidas de control y protección necesarios en resguardo de los recursos del Estado
- Permitir el escrutinio público de sus actos y decisiones siendo ejemplo en todo momento para los demás servidores públicos y sobre todo para los que se encuentran bajo su dependencia.
- Cumplir las obligaciones con eficiencia y transparencia.
- Tomar decisiones de manera oportuna para encontrar solución a los problemas en el marco de sus atribuciones y competencias
- Adoptar decisiones bajo situaciones imperantes, que eviten, minimicen o neutralicen los efectos de fuerza mayor dentro de lo razonablemente posible.
- Cultivar relaciones interpersonales favorables con otras u otros servidores públicos o público en general.
- Cooperar con sus dependientes, prestando asistencia, guía y respaldo oportunos.
- Excusarse de conocer y resolver determinados asuntos, cuando mantenga o haya tenido relación de parentesco, afinidad, enemistad o de dependencia

económica con los interesados durante los dos últimos años anteriores a su designación.

- Brindar atención a cualquier persona con cortesía, imparcialidad y respeto a sus derechos, considerando sus legítimas demandas y excusándose cuando existan conflictos de intereses.
- Respetar la independencia de otros servidores públicos, quedando impedidos de inducir, interferir, influir en el tratamiento, atención o solución de casos, trámites o asuntos de interés particular.
- Defender los intereses del Estado, no permitiendo que intereses particulares, sectoriales o políticos influyan o determinen sus decisiones.
- Adoptar medidas necesarias de prevención y control para la lucha contra la corrupción.
- Dictar órdenes y resoluciones en concordancia con leyes, normas u otras determinadas dentro de los plazos y formas establecidas por ley.
- Desarrollar una imagen institucional basada en el respeto por la dignidad de las personas, y el cumplimiento de los principios éticos por parte de sus empleados y autoridades.
- Proporcionar la orientación debida en los casos de conducta ética y la protección al empleado que revele situaciones de naturaleza ética por parte de las autoridades, de un compañero de labor u otra persona.
- Concluir los casos de supuestas violaciones a la ética con el debido grado de profesionalidad llevándolo hasta las últimas consecuencias, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales.

 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 21 de 32

- Proposiciones sexuales no propiciadas o solicitudes de favores sexuales.
- Chistes o insinuaciones sexuales.
- Abuso verbal de naturaleza sexual.
- Comentarios acerca de la anatomía de una persona, pericia sexual, o eficiencias sexuales.
- Miradas lascivas, silbidos o contacto físico no deseado
- Comentarios o gestos insultantes u obscenos.
- Exhibición o circulación en el lugar de trabajo de objetos o fotografías sexualmente sugestivas (incluidos los transmitidos por correo electrónico o teléfonos celulares).
- Invitaciones a actividades sociales o “citas románticas” si persisten después de que la persona invitada ha dejado claro que no está interesada.
- Cualquier otra conducta física, verbal o visual de naturaleza sexual que pueda interferir con el trabajo o crear un entorno laboral hostil o de intimidación.

Otras formas de acoso

Se prohíbe asimismo el acoso que se base en cualquier otra característica personal. Ese tipo de acoso puede incluir cualquier conducta verbal o física que denigre o demuestre hostilidad o aversión hacia una persona (o sus parientes, amigos o asociados) a raíz de cualquier característica personal, y:

- Cuyo propósito o efecto sea crear un entorno laboral hostil, ofensivo o de intimidación.
- Cuyo propósito o efecto sea interferir de manera que no sea razonable con el desempeño laboral de una persona.
- Que afecte de cualquier otra manera las oportunidades de empleo de una Persona.



Declaraciones públicas

Los servidores deberán abstenerse de formular declaraciones públicas en nombre de la DAEH, salvo cuando estén autorizados específicamente para hacerlo de acuerdo con las políticas o instrucciones impartidas.

Comunicaciones con la prensa

Sólo los servidores debidamente autorizados por el Director podrán comunicarse en nombre de la DAEH con la prensa. Cuando se comuniquen con la prensa en relación con asuntos de la Institución, los servidores deberán considerar que hablan en nombre de la institución y evitarán referencias y opiniones.

Respeto en el lugar de trabajo

La DAEH tiene interés en propiciar un ambiente de trabajo en el que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad, y prohíbe cualquier conducta discriminatoria o acoso. Por consiguiente, se espera que todas las relaciones entre servidores sean profesionales y estén libres de prejuicio, discriminación o acoso. Los servidores deberán respetar la dignidad y sensibilidad de otras personas que se encuentren en las instalaciones de la DAEH, o que presten servicios a la institución.

Acoso sexual

El acoso sexual es una conducta indebida que está absolutamente prohibida en la DAEH y sus dependencias. El acoso sexual se define como proposiciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otra conducta verbal o física de naturaleza sexual:

El acoso sexual puede incluir una gama de comportamientos tanto sutiles como explícitos, e involucrar a individuos de este o de distinto sexo. Dependiendo de las circunstancias, esos comportamientos pueden incluir, sin estar limitados ha:



No serán permitidas las conductas de abuso de poder, discriminación o extralimitación en el desempeño de sus funciones, tanto en el trato con sus compañeros de labores o con las personas usuarias de los servicios, visitantes de la DAEH o cualquiera de sus Representaciones Locales de Trabajo.

Violencia en el lugar de trabajo

Es de interés de la DAEH, promover un lugar de trabajo libre de actos o amenazas de violencia. Con ese fin, la DAEH procura brindar un entorno laboral seguro a sus servidores, de conformidad con sus políticas y procedimientos sobre conducta en el lugar de trabajo.

La violencia en el lugar de trabajo está prohibida y puede constituir un delito o un crimen. Las personas que cometan un acto de violencia o amenacen con hacerlo, incluidas las amenazas y los actos de violencia doméstica, pueden estar sujetos a que la DAEH los remita a las autoridades competentes.

La violencia en el lugar de trabajo es cualquier acción, incidente o conducta que se aparte de las normas de lo que se considera una conducta razonable, que cause que una persona tema, en la medida de lo razonable, por su seguridad personal o la seguridad de sus colegas, parientes, amigos o bienes.

La violencia en el lugar de trabajo puede incluir, aunque no de manera exclusiva:

- Agresión física.
- Amenazas de contacto físico o agresivo en contra de otra persona.
- Amenazas de lastimar a una persona o a su familia, amigos, asociados o bienes.
- Destrucción intencional o amenazas de destruir bienes de propiedad de la DAEH o de otras personas.
- Amenazas o acoso a través de llamadas telefónicas.
- Acecho.

 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL</p>	<p>Código: DRH-MA-001</p>
		<p>Fecha de emisión: diciembre 2023</p>
		<p>Versión: 00</p>
		<p>Página: 23 de 32</p>

- Amenazas de daño físico o intimidación de naturaleza similar.
- Comunicaciones que apoyen el uso de armas o armas de fuego.
- Abuso doméstico.

La violencia en el lugar de trabajo puede producirse en diferentes entornos, incluidos los siguientes:

- Las instalaciones de la DAEH, independientemente de la relación entre la institución y las partes involucradas en el incidente.
- Fuera de las instalaciones de la DAEH cuando los actos o amenazas involucren a alguien que esté actuando en representación de la institución. Un servidor de la DAEH sea la víctima y la DAEH determine que el incidente afecta adversamente a la institución o a su entorno de trabajo.
- La DAEH determine que la conducta violenta afecta o podría afectar el carácter o el prestigio de la institución o la capacidad del servidor de desempeñar sus funciones.

DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA DAEH

Todos los servidores públicos que se encuentren laborando para La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), tienen la obligación de observar y hacer cumplir los siguientes deberes, en el marco del presente Código de Ética:

- Cumplir y coadyuvar en el cumplimiento del comportamiento ético profesional, acogiéndose a los principios establecidos en el presente



- Actuar con estricto apego a las Leyes, Decretos, Reglamentos, Resoluciones, guías de procedimientos institucionales, así como cualquier otro documento de carácter vinculante para la institución.
- Ejercer las funciones puestas a su cargo con estricto apego a la transparencia, dignidad, honradez y disciplina (moral), trabajo en equipo, evitando incurrir en prácticas de corrupción.
- Actuar de forma equitativa, respetando los derechos de las personas, dando un trato igualitario, a menos que existan normas que establezcan trato especial, en tal sentido, deben estar justificados.
- Hacer uso eficiente del tiempo establecido como jornada laboral, en beneficio de la institución.
- Actuar con diligencia, prontitud y sin dilaciones con las tareas puestas a su cargo, garantizando resultados de calidad en los servicios.
- Colaborar con la institución en la proyección de una buena imagen institucional.
- Evitar o revelar oportunamente conflicto de intereses.
- Salvaguardar los activos de la institución.
- Mantener la confidencialidad de la información no pública o interna.
- Vigilar y denunciar por escrito el comportamiento de otras personas que puedan perjudicar los intereses de la institución y socavar sus valores.
- Colaborar con la Dirección de Recursos Humanos, y entregar cualquier información o documentación que puedan ayudar en el esclarecimiento de las investigaciones, que se esté llevando a cabo respecto a un servidor público de la institución.

- Abstenerse en la divulgación de rumores relacionados con la supuesta comisión de un hecho relacionado a la ética, que puedan perjudicar la moral de un compañero de trabajo.
- Utilizar un lenguaje propositivo e incluyente en todas las actuaciones que se adelanten entre compañeros de trabajo y usuarios externos.
- Asistir a los programas de inducción y capacitación auspiciados por la institución, en los casos en que hayan sido designado de manera particular, así como las conferencias, charlas y seminarios.
- Cumplir las normas de control establecidas para la Administración Pública, así como las propias de la institución.
- Asistir de manera regular y puntual al lugar de trabajo y cumplir con las normas sobre jornada y horarios de labores.
- Usar los uniformes asignados por la institución.
- Cumplir con el Código de Vestimenta Institucional.
- Usar el carné de identificación provisto por la institución.

DERECHOS DE LOS COLABORADORES DE LA DAEH

Los servidores públicos que desempeñen sus funciones para La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), sujetos a este Código, afectados por una situación que lesione su integridad, en adición a los derechos reconocidos en la Constitución, leyes de carácter civil penal y de la administración pública, tienen las siguientes prerrogativas:

- Tramitar por escrito las denuncias, quejas o sugerencias.
- Buscar y evaluar la información necesaria técnica, jurídica e institucional para tomar las decisiones justas.



- Actuar con total neutralidad en situaciones que involucren intereses personales, de grupos políticos y/o económicos
- Hacer estricto seguimiento y mejora a los mecanismos destinados a garantizar la objetividad y la igualdad de oportunidades
- Ser evaluado en el marco de su desempeño y, en caso de mostrar inconformidad con la puntuación alcanzada solicitar revisión de esta.
- Establecer relaciones cordiales a través de la comunicación afectiva.
- Reconocer y respetar los derechos de los compañeros, usuarios y proveedores.
- Rechazar toda conducta que atente contra la dignidad y la integridad física mental de los servidores, contratistas y de todas las personas que laboran en la entidad.
- Mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo.
- Respetar la vida privada de los compañeros, usuario y visitantes.

PROMOCIÓN DE LA ÉTICA

El departamento de Recursos Humanos de la DAEH es la responsable de la difusión y promoción permanente de la ética en la citada institución, impulsando un clima organizacional basado en el cumplimiento del presente Código y los principios y valores establecidos en la Constitución de la República Dominicana y otras disposiciones relacionadas.

Como instancia responsable de la promoción de la ética en La Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), el Departamento de Recursos Humanos tiene las siguientes funciones:

- Capacitación continua a los servidores públicos que presten servicios en la entidad, en temas relativos a la ética.



	CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	Código: DRH-MA-001
		Fecha de emisión: diciembre 2023
		Versión: 00
		Página: 27 de 32

- Incluir en el proceso de inducción de nuevos servidores públicos temas relacionados a la ética en la función pública.
- Implementación de mecanismos que aseguren la evaluación práctica de las disposiciones del presente Código, de manera que sus resultados contribuyan a su desarrollo, fortalecimiento y efectiva aplicación.
- Recepción y emisión de consultas relativas a la ética pública, en especial aquellas relacionadas a conflictos de intereses.
- Recepción y tratamiento de denuncias por vulneración a lo establecido en el presente Código, realizadas por las o los servidores públicos de la entidad y aquellas realizadas por personas ajenas a ella, para su posterior remisión a la autoridad competente.
- Difusión periódica de principios y valores del Código de Ética Institucional al interior de la institución.

APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La correcta aplicación del código de ética de la DAEH debe realizarse tomando en cuenta los aspectos básicos siguientes:

Denuncias de conductas indebidas:

La conducta es la manera con que las personas se comportan en su vida y acciones, por esto cuando entendemos que hay conductas indebidas, la denuncia de estas es una obligación y una necesidad para que se entienda la seriedad y el compromiso institucional que la institución tiene con la ética.

Las denuncias deben ser tramitadas utilizando el buzón de denuncias de carácter ético, las cuales serán tramitadas según los lineamientos establecidos en el procedimiento de denuncias de la DAEH.



Protección a los denunciantes:

La persona que denuncia un presunto caso de conducta indebida o violación al presente código puede hacerlo de forma anónima o confidencial:

Las denuncias anónimas: Es cuando el denunciante no se identifica o revela su identidad.

Las denuncias confidenciales: Es cuando el denunciante se identifica, en este caso la institución se compromete a no divulgar su identidad, exceptuando al comité que va a deliberar sobre el incumplimiento.

En el caso de que un miembro del comité evaluador esté implicado en la denuncia, esta persona no podrá participar en las reuniones de deliberación.

Del mismo modo, ningún denunciante deberá sufrir consecuencias negativas por haber expuesto a una autoridad de la DAEH en una denuncia de violación o incumplimiento del código de ética.

Para esto deberán tomarse las medidas oportunas para asegurar la confianza en las personas de que pueden denunciar casos de conducta indebida en la institución.

REGIMÉN DE CONSECUENCIAS

Con la finalidad de fortalecer el desarrollo de las acciones de Ética y Transparencia en la Institución, la Dirección Ejecutiva de la DAEH elabora el presente Sistema de Consecuencias Institucional para estimular el cumplimiento de los valores y principios contenidos en el Código de Ética y Conducta de la Institución y a la vez penalizar el no cumplimiento de este.

La elaboración de este sistema es para promover un cambio en nuestra cultura de trabajo, fortaleciendo la vocación de servicio en cada uno de los funcionarios y servidores públicos de la DAEH, para que muestren la conducta institucional esperada y desarrollar las funciones de manera transparente y con calidad humana.

A la misma vez reconocer las mejores actuaciones y sancionar todo comportamiento que viole el Código de Ética y Conducta Institucional, en el entendido de que este sistema de consecuencias se deriva del comportamiento de cada empleado de esta institución.

Sistema de Consecuencias Negativas

Proceso disciplinario de los funcionarios y/o servidores públicos de la DAEH en casos de denuncia.

Finalizada la investigación, la dirección Ejecutiva elaborará un informe a la DIGEIG, con las recomendaciones pertinentes para cada caso, contenidas en la Ley Núm. 41-08 en su Capítulo III que trata sobre el Régimen Disciplinario: Faltas y Sanciones.

En caso de que se compruebe la veracidad de la denuncia y esta no conlleve desvinculación inmediata, se registrará el nombre del servidor y/o funcionario en el Libro de Registro de Sanciones. Este registro afectara la posibilidad de promoción de dicha persona durante el tiempo de su duración.

CERTIFICACIÓN DE COMPROMISO

Todo servidor público de la DAEH está obligado a presentar una certificación de conocimiento del presente Código de Ética, haciendo constar que conoce, interpreta y se compromete a cumplir con el mismo una vez sea nombrado en la institución, independientemente del tiempo de labor que preste y del tipo de nombramiento o contrato que posea. Esta certificación será llenada y depositada en el Dpto. de Recursos Humanos junto a su expediente una vez cumpla con los requisitos de toma de posesión dispuesta por la institución.

ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO

La DAEH comunicará y difundirá entre todos sus empleados, así como proveedores y colaboradores, el contenido del presente Código de Ética. Todos los empleados



que se incorporen o pasen a formar parte de la DAEH deberán aceptar los valores y principios y las normas de actuación establecidas en el mismo.

La DAEH espera de su equipo directivo y colaboradores un alto nivel de compromiso en el cumplimiento de su Código de Ética

La institución podrá solicitar, de manera formal y con soporte documental, a sus empleados y terceros que confirmen de forma periódica el cumplimiento del código. Asimismo, las cuestiones de ética y cumplimiento podrán ser incluidas en los programas formativos, los procesos de evaluación del desempeño y/o los de valoración de potenciales candidatos o de terceros.

Cuando se identifique un incumplimiento, el Dpto. de Recursos Humanos, o la Comisión de evaluación que corresponda, determinará la aplicación de medidas disciplinarias según el régimen de faltas y sanciones.

Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de este Código de Ética y Conducta Institucional deberá consultarse con el departamento de recursos humanos de la DAEH.



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Referencia	Descripción del Cambio
00	28/12/2023	Elaboración Documento	N/A

CONTROL DE APROBACIÓN

Acción	Responsable	Firma	Fecha
Elaborado	Ing. Diomel García Encargado Interino División Calidad en la Gestión		
Revisado	Licda. Patricia Lahoz Banks Encargada Depto. Planificación y Desarrollo		
	Licda. Carmen Valdez Encargada Dpto. de Recursos Humanos		
Aprobado	Dr. Juan Manuel Méndez García, Mayor General Abogado, ERD Director de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias		



CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Código: DRH-MA-001

**Fecha de emisión: diciembre
2023**

Versión: 00

Página: 32 de 32

DISTRIBUCIÓN

- A todo el personal de la DAEH.

ANEXOS

