



Código de Ética

SERVIU

Región de Valparaíso





**Código
de Ética**





**Código
de Ética**

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION REGION DE VALPARAÍSO

Código de Ética

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION

REGION DE VALPARAÍSO

Valparaíso, diciembre 2020



Agradecimientos

Queremos destacar que esta segunda versión de nuestro Código de Ética, en la cual se incorporaron nuevos compromisos y ejemplos a los ya existentes, se logró gracias a la colaboración de trabajadores y trabajadoras de SERVIU Región de Valparaíso, quienes aportaron con sus opiniones y experiencias, dando cuenta una vez más que la ética es y debe ser un tema fundamental en las labores que se realizan en el día a día.

A cada uno de ustedes, nuestros sinceros agradecimientos.



Índice

| | |
|--|----|
| I. Presentación..... | 6 |
| II. Propósito del Código de Ética y a quién va dirigido..... | 7 |
| III. Misión y visión de la Institución..... | 7 |
| IV. Metodología de elaboración..... | 8 |
| V. Proceso actualización Código de Ética | 9 |
| VI. Valores..... | 11 |
| VII. Compromisos Adoptados..... | 12 |
| 1. Compromiso..... | 12 |
| 2. Profesionalismo..... | 14 |
| 3. Eficiencia..... | 16 |
| 4. Transparencia y Probidad..... | 18 |
| 5. Respeto..... | 21 |
| VIII. Mecanismo para realizar consultas y denuncias..... | 23 |
| IX.. Glosario con los conceptos más relevantes..... | 25 |





I. Presentación

Estimados trabajadores, funcionarias y funcionarios:

Como país nos encontramos viviendo momentos de cambios y demandas sociales, lo que se ha visto reflejado en manifestaciones que nos han movilizado, en pos de lograr un mejor país y sociedad.

En este contexto, han erguido con mayor fuerza los principios de probidad, transparencia y participación, entre otros, y nosotros como Servicio debemos dar cumplimiento a los mismos e instar a que se incorporen en nuestro actuar diario.

Durante el año 2019 y 2020 se comenzó a trabajar en la actualización de nuestro Código de Ética, proceso de vital importancia en pos de mantenerlo vigente y en concordancia con las necesidades del Servicio y que contó con la colaboración de funcionarios de diversos estamentos de nuestra Institución.

En el presente Código podremos encontrar un listado actualizado de compromisos y valores que permitirán desenvolvernos de mejor manera, resguardando los principios y valores que como servidores públicos debemos seguir, con el objetivo de mejorar la calidad y condiciones al interior de nuestro entorno de trabajo y consolidar el prestigio que como Servicio nos hemos ganado con nuestros usuarios.

Los invito a todas y todos a conocer y hacer nuestro el presente Código de Ética.



Tomás Ochoa Capelli
Director Regional
SERVIU Región de Valparaíso

Valparaíso, diciembre 2020.



I. Propósito del Código de Ética y a quién va dirigido

El presente Código es un marco de referencia destinado a orientar las conductas de todos y todas quienes trabajamos al interior del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Valparaíso y que estimamos esenciales para dar cumplimiento a nuestra misión institucional. Los valores que hemos definido en conjunto y que deben guiar nuestro actuar son: compromiso, profesionalismo, eficiencia, transparencia y respeto.

Nuestro Código de Ética está dirigido a todas las autoridades, funcionarios y funcionarias de la Institución, independientemente de su tipo de contratación (honorarios, contrata o planta).

II. Misión y visión¹ de la Institución

Misión: El Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) busca materializar las políticas, planes, programas y normativas para recuperar la ciudad y construir ciudades socialmente integradas, avanzando hacia una calidad de vida urbana y habitacional que responda y reconozca las necesidades y requerimientos de las personas que habitan en la región, con énfasis en la sostenibilidad en la inversión pública, el medioambiente y la economía regional. Nuestro foco está en mejorar la calidad de vida de las personas más postergadas y también de los sectores medios, contribuyendo con la reactivación económica y la generación de empleo, aumentando y acelerando la inversión urbana y habitacional.

¹ Visión: Hacemos presente que, aunque tenemos claro en nuestra cultura Institucional los objetivos a alcanzar con nuestra labor, a la fecha no ha sido definida formalmente en nuestro Servicio cual es nuestra Visión Institucional.

III. Metodología de elaboración

Con la finalidad de visualizar los valores que nos caracterizan y, para conocer la opinión de las y los funcionarios en cuanto a las relaciones internas y de las conductas éticas dentro nuestro servicio, así como acercarnos a identificar casos de faltas de probidad cuya ocurrencia representan un riesgo a la función pública, nos avocamos a desarrollar las estrategias y aplicar técnicas que nos permitirían obtener información relevante en materia de ética y probidad.

De modo que, siguiendo las orientaciones propuestas por El PNUD y el Servicio Civil el año 2016, conformamos un Comité compuesto por distintos trabajadores de este SERVIU y por representantes de las asociaciones de funcionarios y funcionarias así como de la Asociación gremial de Funcionarios a honorarios, llevándose a cabo un proceso altamente participativo en relación a los aportes de cada uno de los integrantes del Comité a cargo de la elaboración del Código en las distintas instancias, tales como la difusión, sensibilización y aplicación de los instrumentos que nos permitieron recabar la información sistematizada y descrita en la elaboración de Código de Ética.

En tal sentido, para dar cumplimiento a los objetivos planteados por las entidades que guían el proceso, efectuamos la aplicación de una Encuesta Online cuyo nivel de participación nos permitió obtener información representativa del 83% del universo de funcionarios y funcionarias. En cuanto a la distribución por género de las y los funcionarios que contestan las encuesta, los resultados dan cuenta de un 54.4% de mujeres y de un 45.6% de hombres.

Por su parte, a objeto de profundizar los resultados obtenidos en la Encuesta se nos recomienda por parte del PNUD la aplicación de Grupos de Discusión por estamento. Para lo cual, mediante selección al azar de los participantes, se conforman 4 grupos conformados por jefaturas y directivos, profesionales y técnicos, administrativos y auxiliares, provenientes de la Dirección Regional de SERVIU como de las Delegaciones Provinciales San Felipe, Quillota, San Antonio, Oficina Provincial de Valparaíso y Oficina Local La Ligua.

Finalmente, en los Grupos de Discusión participaron en total 14 funcionarias y funcionarios de los cuales, 6 correspondieron a mujeres mientras que 8 eran hombres.



La discusión se centró en el “listado de situaciones”, establecido por la metodología PNUD, en donde a partir de la conversación fueron surgiendo ejemplos de situaciones o realidades ocurrientes en la institución.

Es preciso señalar que, para la elaboración de esta primera versión del Código, como para el presente trabajo, optamos por el discurso institucional y no aplicamos la entrevista a proveedores ni tampoco la entrevista a usuarios de nuestros servicios.

Por su parte, con el propósito de resguardar la información, elaboramos un documento de consentimiento informado que hacía referencia a la privacidad de la información y al anonimato del proceso, el cual fue suscrito por todas las personas presentes en los grupos de discusión.

V. Proceso Actualización Código de Ética

Durante el año 2019 por instrucciones del Servicio Civil, se dio inicio a un proceso de actualización del presente Código de Ética, con miras a incorporar nuevos compromisos y ejemplos que fueran elaborados por los trabajadores, funcionarias y funcionarios, así como también por la Dirección de este Servicio en torno a los cinco valores institucionales.

Metodología

Para el trabajo de actualización se determinó emplear el Grupo de Discusión como técnica de recolección de información por cuanto esta forma de trabajo nos facilita recoger opiniones, argumentos, explicaciones y juicios de cada participante y del grupo, permitiendo trabajar con personas que se conocen entre sí.

Se elaboró una matriz para llevar a cabo los grupos de discusión, diseñando ejemplos y situaciones segregadas para cada uno de los estamentos, debido a que las funciones que se desarrollan en cada uno de ellos no permiten aplicar una única pauta de recolección de información. Asimismo, se establecieron preguntas con la finalidad que los participantes entreguen nuevos ejemplos o situaciones en que se haya observado el no cumplimiento de los valores y compromisos establecidos en el presente Código de Ética y se instó a la generación y adopción de nuevos compromisos en torno a los valores existentes.



En torno al Universo respecto al cual se trabajó, se hace presente que los funcionarios, funcionarias y trabajadores Serviu Región de Valparaíso, de acuerdo a la información proporcionada por el Departamento Administración y Finanzas a enero de 2020, ascendía a 465 personas, 264 mujeres y 195 hombres.

En torno a la selección de la muestra, se realizó considerando la representación de los distintos estamentos que componen el servicio. Esto es auxiliares, administrativos, técnicos, profesionales y directivos, sin atención a su calidad jurídica o grado (EUS).

Es del caso señalar además que se intencionó la participación de trabajadores, funcionarios y funcionarias que no habían intervenido en el proceso de elaboración del presente Código de Ética, a objeto de obtener otras miradas o perspectivas. Por otra parte, debido a que por motivos laborales quienes se desempeñan en el estamento directivo contaban con escasa disponibilidad de participar en la actividad, se determinó fusionar en un solo grupo de discusión el estamento profesional y directivo. Asimismo, se fusionó el estamento administrativo y auxiliar.

De esta manera se realizaron 3 grupos de discusión durante la segunda semana de enero de 2020, participando un total de 14 personas (5 hombres y 9 mujeres). Cabe hacer presente que se elaboró un documento de consentimiento informado en que se exponía la privacidad de la información y al anonimato del proceso, el cual fue suscrito por las personas participantes en los grupos de discusión.

Es relevante señalar que las actividades para la actualización del Código de Ética fueron programadas para el último trimestre de 2019, esto es, aplicación del instrumento de recolección de información, análisis e interpretación de datos y elaboración de informe. Sin embargo, debido a la contingencia nacional se determinó posponer la realización de los grupos de discusión para la segunda semana de enero del año 2020, mientras que el análisis e interpretación de datos junto con la elaboración de informe se programó a partir de la segunda quincena de marzo de ese año.

El trabajo de análisis e interpretación de lo expuesto en cada grupo de discusión culminó con la elaboración de nuevos compromisos y ejemplos por cada uno de los valores que rigen el presente Código de Ética, agregándose los mismos a aquellos que ya existían desde el año 2016. Así también, la presente Dirección Regional erigió más compromisos Institucionales por cada uno de los valores, sumándose a los ya existentes.





VI. Valores

Compromiso: Entendemos que está presente este valor si existe una relación de reciprocidad entre el Servicio y todos los funcionarios y funcionarias, de modo tal que todos quienes trabajamos en la Institución podamos identificarnos y sentirnos parte de ella, realizando la función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Reconocemos la labor realizada por todos los funcionarios y funcionarias y brindamos un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando los derechos y dándoles a todos y todas oportunidades de desarrollo.

Profesionalismo: Este valor lo desarrollamos con el esfuerzo de todas y todos los funcionarios con miras a una mejora continua en el trabajo realizado, llevando a cabo nuestras actividades con dedicación, compromiso, responsabilidad y excelencia, según cual sea nuestra formación específica y los objetivos de nuestra Institución.

Eficiencia: Todas y todos los servidores públicos realizamos nuestro trabajo enfocándonos hacia los resultados, usando sólo los recursos, como el tiempo e insumos, que sean estrictamente necesarios para que podamos cumplir con el objetivo esperado y desempeñando nuestras actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para cada cargo. La eficacia y eficiencia se fundan en el reconocimiento de que los recursos utilizados en el desempeño de nuestras funciones son públicos y, por lo tanto, deben optimizarse y maximizarse sus beneficios.

Transparencia: Reconocemos el derecho de la ciudadanía a conocer y acceder a la información relativa a las actuaciones y decisiones que adopta nuestro Servicio a través de los mecanismos dispuestos para ello, a fin de posibilitar que todos y todas las ciudadanas conozcan y vigilen nuestra función pública. Asimismo, conlleva a la entrega de



la información clara y oportuna entre los distintos equipos de trabajo al interior del Servicio.

Respeto: La labores funcionarias las realizamos en el marco de la cordialidad, igualdad, y tolerancia, entre compañeros y compañeras de trabajo y en nuestra relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades o características de las personas.

VII. Compromisos adoptados

Los compromisos adoptados de acuerdo a nuestro grupo de interés; jefaturas, directivos, funcionarios y funcionarias, independiente de su calidad contractual y, los compromisos que asume nuestro SERVIU respecto de todas y todos los funcionarios, son:

- **VALOR COMPROMISO:**
 - ✓ Nos comprometemos a trabajar respetando la Misión y la Visión² de nuestra Institución.
 - ✓ Desarrollamos las labores que se nos han encomendado con esmero, prolijidad y conciencia de que nuestro trabajo aporta a la materialización o consecución de la Misión del Servicio, en especial, con los sectores más vulnerables.
 - ✓ Ponemos a disposición todas nuestras voluntades para el trabajo colaborativo y de respeto mutuo.

² Visión: Hacemos presente que, aunque tenemos claro en nuestra cultura Institucional los objetivos a alcanzar con nuestra labor, a la fecha no ha sido definida formalmente en nuestro Servicio cual es nuestra Visión Institucional.



- ✓ Velamos porque en el Servicio exista un clima y una cultura organizacional de respeto en concordancia con los derechos humanos, laborales y sociales del servicio público.
- ✓ Nos esforzamos por la modernización del Estado y la excelencia en el trabajo del servicio público.
- ✓ Nos comprometemos a interiorizarnos del contenido de nuestro Código de Ética y aplicarlo en nuestra cotidianidad, con miras a relacionarnos con respeto y empatía con los distintos usuarios con que trabajamos, independiente de si son internos o externos.
- ✓ Como trabajadores y trabajadoras del Estado, nos preocupamos que nuestros conocimientos estén actualizados y de capacitarnos continuamente, con miras a seguir mejorando nuestro desempeño y desarrollo de las funciones en SERVIU.
- ✓ En torno al valor Compromiso este SERVIU se compromete a avanzar en el mejoramiento de las condiciones físicas y de infraestructura de las instalaciones como forma de reconocer la labor realizada por todas y todos los funcionarios y, con ello, propender a un ambiente laboral que sea facilitador para el logro de los objetivos institucionales. Lo anterior, con el fin de resguardar los derechos de todas y todos quienes trabajan en este Servicio.
- ✓ Este SERVIU se compromete en torno al valor compromiso al desarrollo de acciones tendientes a contribuir a la conciliación de la vida personal y/o familiar con el trabajo, así como también, al desarrollo de buenas prácticas laborales, a fin de fortalecer la calidad de vida de todos y todas quienes trabajan en este Servicio y, en consecuencia, al desempeño laboral con miras al logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Asimismo, SERVIU se compromete a rechazar las conductas que no se apeguen a conductas laborales correctas e intachables.



Ejemplos prácticos:

- Procuramos realizar nuestra labor con seriedad y, llevar a cabo las revisiones que se estimen necesarias de los trabajos que se nos han encomendado a fin de detectar y corregir errores de forma, tales como errores de redacción o tabulación de datos.
 - No dilatamos innecesariamente las tareas que se nos encomiendan, por el contrario, las ejecutamos con la mayor seriedad y celeridad posible en base a la programación que nos establece nuestra jefatura.
 - Respondemos siempre los correos institucionales y memorándums que se nos dirigen en el marco de nuestras competencias y, en el caso de no ser materia de nuestra competencia, procedemos a la derivación a la brevedad y dando conocimiento del consultante.
 - Las jefaturas realizamos reuniones de coordinación periódicas con los funcionarios y funcionarias de su dependencia.
 - Nos preocuparemos de revisar y estar al tanto de la información contenida en el banner Sistema de Integridad, donde se encuentra publicado el Código de Ética, quienes conforman el Comité de Integridad y los procedimientos vigentes en caso de consultas y/o deseo de formular denuncias.
 - Participaremos en las instancias de capacitación que nos ofrezca el Servicio y que realicen los distintos equipos de trabajo donde se informen de actualizaciones y/o nuevas normativas en materias, por ejemplo, de subsidio, legislación o instructivos en temas técnicos, nuevos procedimientos en materias de acoso laboral, sexual y maltrato laboral, así como también en los talleres y conversatorios que apunten al fortalecimiento del clima laboral y el autocuidado de las personas. Asimismo, participaremos en las capacitaciones y cursos que ofrecen Instituciones como la Mutual de Seguridad y la Contraloría General de la República que puedan aportar en nuestro quehacer laboral.
- **VALOR PROFESIONALISMO:**
 - ✓ Procuramos desarrollar nuestro trabajo desplegando todas nuestras competencias y destrezas, técnicas y personales.



- ✓ Trabajamos colaborativamente a la hora de realizar nuestras labores con los distintos compañeros y compañeras o equipos de trabajo y entre las distintas áreas del Servicio.
- ✓ Somos solidarios con nuestro conocimiento y experiencia desarrollados en la Institución entre nosotros como funcionarios y funcionarias.
- ✓ Las decisiones que adoptamos con nuestros pares se vinculan únicamente con nuestro quehacer laboral y en beneficio de la Misión Institucional.
- ✓ Los bienes materiales e inmateriales y servicios que pone a disposición la Institución, los utilizamos exclusivamente para el desarrollo de nuestro trabajo. Esto lo aplicamos tanto a los bienes de uso que cada uno de nosotros como trabajadores tiene asignado dentro de las dependencias, como son, por ejemplo, escritorios, sillas, fotocopiadoras, así como también, a los bienes institucionales destinados al traslado, como vehículos, celulares, credenciales y ropa de identificación que se emplea para ir a terreno.
- ✓ Nos comprometemos a conocer el trabajo de nuestros compañeros y compañeras de equipo, apoyándonos en la realización de las labores cuando alguno esté gozando de feriado legal o licencias médicas a fin que el trabajo se realice de manera fluida y dentro de los plazos establecidos.
- ✓ El Servicio se compromete a promover el valor del Profesionalismo mediante la capacitación permanente de sus funcionarios y funcionarias, de acuerdo a su área de trabajo, con miras a lograr los objetivos institucionales y el mayor desarrollo profesional y personal de sus funcionarias y funcionarios.
- ✓ Este Serviu se compromete en torno al valor Profesionalismo, a instaurar Planes de Acción tendientes a trabajar con los equipos en el fortalecimiento de competencias y habilidades, tales como, trabajo en equipo, que el grupo estima como relevantes para un mejor desempeño de su función y, por tanto, del cumplimiento de objetivos y metas.
- ✓ Este SERVIU se compromete a promover la motivación y reconocimiento de los trabajadores, funcionarias y funcionarios a través de agradecimientos, felicitaciones y la consignación de anotaciones de mérito, según sea el caso.



Ejemplos prácticos:

- Compartimos nuestras experiencias de trabajo y los conocimientos que hemos adquirido en SERVIU con los demás funcionarios y funcionarias, especialmente con quienes se han incorporado más recientemente a trabajar en nuestro Servicio.
- Nos preocupamos de mantener durante la jornada laboral una presentación personal adecuada y acorde a las funciones que realizamos, conforme a la costumbre y a las instrucciones que sean aplicable.
- Nos presentaremos a trabajar en el Servicio en óptimas condiciones, nunca bajo la influencia del alcohol y las drogas.
- Nos esforzamos al máximo cuando trabajamos en equipo y en la elaboración de informes o documentos institucionales, propendiendo siempre a emplear un lenguaje lo más sencillo y directo posible, que sea de fácil comprensión de los usuarios, sin desechar contenidos técnicos que puedan estimarse necesarios y que deban incluirse en los documentos.
- No realizaremos diligencias personales ni pediremos a otros que las realicen por nosotros dentro de la jornada de trabajo, como sería, la adquisición de alimentos o pago de cuentas durante la jornada laboral.
- Coordinaremos con nuestra jefatura la forma de organizarnos en cada equipo de trabajo a fin que cada trabajador, funcionario y funcionaria tenga quien lo reemplace si está gozando de un feriado legal o licencia médica.

• VALOR EFICIENCIA:

- ✓ Somos proactivos e innovadores al momento de proponer mejoras en nuestro quehacer laboral, favoreciendo la distribución equitativa de la carga laboral y evitando la duplicidad de funciones.
- ✓ Nos anticipamos a los conflictos propios de nuestras líneas programáticas a fin de presentar soluciones pertinentes y adecuadas a cada contexto.
- ✓ Propendemos a desarrollar nuestro trabajo acotando los tiempos de gestión según la normativa y procesos establecidos.
- ✓ Nos comprometemos a instruirnos en materias propias del Servicio a fin de ser capaces de orientar y derivar según sea el requerimiento a usuarios



internos y externos con el equipo o funcionario o funcionaria que sea competente.

- ✓ Planificamos nuestras tareas y definimos los objetivos con miras a que nuestro quehacer laboral se cumpla respetando los plazos legales e Institucionales.
- ✓ El Servicio se compromete, respecto al valor Eficiencia, a efectuar una oportuna programación de las labores a ejecutar por todas y todos los funcionarios, con un sistema de seguimiento de aquella programación, así como entregar los recursos necesarios (tiempo, insumos, etc.) para que todos y todas las trabajadoras puedan cumplir sus funciones, alcanzando los objetivos y metas esperadas, con miras a la excelencia y calidad.
- ✓ Este SERVIU se compromete a dotar de todos los medios disponible para que, en aquellas situaciones de emergencia y escenarios de carácter extraordinario, los trabajadores, funcionarias y funcionarios puedan continuar desarrollando sus labores en cumplimiento de los objetivos institucionales.

Ejemplos prácticos:

- Mantenemos archivos ordenados de la información que manejamos con ocasión de nuestras funciones, de manera de poder dar los insumos que se nos requiera de manera expedita y oportuna.
- Ante un eventual conflicto, promovemos la práctica de realizar reuniones de coordinación, de manera de optimizar el tiempo y generar un producto de calidad.
- En el desempeño de nuestras funciones efectuamos controles permanentes de las labores encomendadas, priorizando conforme se nos ha señalado.
- Ante una solicitud o presentación de algún usuario, interno o externo, nos disponemos a averiguar con la mayor celeridad qué equipo o persona es la competente para abordar el requerimiento con miras a respetar los tiempos de la persona.
- Nos organizaremos con planillas Excel y otros sistemas en los distintos equipos de trabajo que permitan ordenar y priorizar los objetivos y tareas que debe llevar a cabo cada trabajador, funcionario o funcionaria durante la semana, a fin de tener claridad de la carga laboral, los plazos que hay que cumplir y las actividades dónde hay que potenciar para cumplir con los plazos que correspondan.



- **VALOR TRANSPARENCIA Y PROBIDAD:**

- ✓ Somos responsables del buen uso de la información pública y que tenemos a nuestra disposición. Del mismo modo, promovemos la entrega oportuna y adecuada de la información requerida, ya sea por usuarios externos o internos.
- ✓ Mantenemos actualizado el sitio web de nuestro Servicio y tenemos habilitados mecanismos de consulta para que todo y toda ciudadana, sin distinción, pueda requerir información a SERVIU.
- ✓ Respetamos el derecho de toda persona a realizar ante nuestro Servicio solicitudes de acceso a la información pública, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 20.285 y demás normativa vigente, sin que se cuestionen por parte de los funcionarios o funcionarias de este SERVIU, las razones u objetivos de las solicitudes formuladas.
- ✓ No utilizamos en nuestro beneficio ni en el de terceros, o en perjuicio de nuestra Institución, la información reservada a que tenemos acceso en el ejercicio de nuestras funciones.
- ✓ Utilizamos la jornada laboral sólo para el cumplimiento de las labores del Servicio, comprometiéndonos a no realizar actividades políticas o personales ajenas a la Institución en dicho horario.
- ✓ Nos abstenemos de realizar actividades que puedan ser consideradas incompatibles o que revistan conflictos de intereses en la toma de decisiones, no favorecemos a familiares o amigos.
- ✓ Nos abstenemos de recibir regalos ni donativos, en especie o en dinero, de parte de usuarios externos, públicos o privados, aun cuando el motivo de estos obsequios sea el agradecimiento por una labor realizada en el marco de nuestro trabajo en el Servicio.
- ✓ Rechazamos todo tipo de compensaciones económicas a un funcionario o funcionaria, destinadas a que un trabajador o trabajadora ejecute u omita un acto propio de su cargo, o bien, para que ejerza influencias o para que cometa un delito funcionario. En tal sentido, rechazamos todo tipo de beneficios que podrían significar soborno o cohecho.



- ✓ Consideramos que el tráfico de influencias es un desmedro del prestigio de nuestra Institución, por lo que rechazamos que se utilice el poder político o propio de la autoridad, para la obtención de un beneficio particular.
- ✓ Nuestras licitaciones públicas son convocadas a través de Mercado Público, y nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso de los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos y sin discriminación arbitraria. Con el fin de que la licitación sea transparente e igualitaria, los funcionarios no nos reunimos con los proveedores durante el proceso de licitación, salvo que las bases lo contemplen. Las comisiones evaluadoras entregarán sus declaraciones juradas en las que expresen no tener conflictos de interés en relación con los oferentes en el proceso de licitación. En el caso de que haya conflictos de intereses, en la apertura de las ofertas u en otra instancia posterior, como en la evaluación, el integrante lo manifestará y se abstendrá de participar.
- ✓ Realizaremos nuestras labores con dedicación y cumpliendo los objetivos propios del Servicio, comprometiéndonos a no olvidar nuestro rol de servidores del Estado en beneficio de la comunidad.
- ✓ Nos comprometemos a denunciar fundadamente ante la Jefatura Directa, Contraloría Interna, Jefe/a Superior del Servicio o ante quien corresponda, toda irregularidad de que podamos tener conocimiento en el ejercicio de nuestras funciones.
- ✓ En relación al valor Transparencia este Servicio asume el compromiso de que cada funcionario y funcionaria tendrá derecho a conocer oportunamente los motivos o fundamentos que sustenten los actos administrativos que les afecten personalmente o como Institución. Además, este Organismo se compromete a promover e implementar los mecanismos que sean necesarios para que cada uno de los equipos que componen nuestro SERVIU, cuente con la información necesaria para cumplir los objetivos de cada uno de estos y del Servicio en general.





Ejemplos prácticos:

- No divulgaremos información a los medios de comunicación que puedan perjudicar la buena imagen de la Institución. Sólo utilizaremos los medios oficiales de comunicación interna y externa que SERVIU establece.
- No aceptamos invitaciones a almorzar de empresas contratistas durante la jornada laboral o en el marco de la ejecución de un contrato celebrado por el Servicio o administrado por él.
- Si uno de nuestros funcionarios que es integrante de la Comisión Evaluadora detecta o se percata que uno de los oferentes es alguien con que mantiene un vínculo de amistad o parentesco, deberá señalarlo al resto de los integrantes de la Comisión respectiva y restarse de participar en el proceso, procediéndose a la designación de otra persona.
- No podemos emplear el vehículo fiscal para realizar mudanzas de casa o no podemos utilizar los elementos de identificación para conseguir un mejor trato en la obtención de algún documento o trámite personal.
- Ningún funcionario o funcionaria utiliza claves que no le han sido asignadas para acceder a equipos o bases de datos, ni comparte las claves que sí se le han asignado.
- La empresa constructora que regala chocolates o perfumes a un funcionario o funcionaria con el objeto que infrinja sus deberes funcionarios o dicte un acto que es propio del ámbito de sus competencias es susceptible de ser catalogado de soborno.
- Es considerado cohecho si es un trabajador de SERVIU el que solicita o acepta que le entreguen un perfume, invitaciones a comer, o dinero en efectivo para que ejerza influencias, o para que realice cualquier tipo de trámites en el ejercicio de sus funciones.
- Al atender las consultas ciudadanas ya sea en forma presencial, vía web o por teléfono, vamos a responder con respeto e intentaremos orientar y atender, según nuestro ámbito de competencia, de la forma más completa y responsable posible los requerimientos de la comunidad.
- Si observamos alguna acción u omisión que podría interpretarse como irregularidad o infractora de alguna normativa por parte de algún funcionario, funcionaria o trabajador Serviú, conversaremos con nuestra jefatura directa, Contraloría Interna





y/o con la jefatura superior a fin que se analice el caso y se adopten las medidas pertinentes para corregir o perseguir responsabilidades administrativas.

- **VALOR RESPETO:**

- ✓ Promovemos el trato igualitario entre los funcionarios y funcionarias de este Servicio, reconociendo su diversidad y favoreciendo una cultura de respeto entre ellos.
- ✓ Potenciamos la corresponsabilidad de hombres y mujeres en su quehacer personal y familiar, favoreciendo relaciones y espacios equitativos.
- ✓ Manejamos canales de información claros y transparentes entre nuestros pares respecto a temáticas propias del trabajo del Servicio y de materias funcionarias.
- ✓ Ante requerimientos y solicitudes de usuarios externos, propendemos a mantener un trato respetuoso y diligente acorde a sus necesidades, buscando siempre resolver sus inquietudes.
- ✓ Rechazamos todo tipo de conductas de acoso laboral en cualquiera de sus manifestaciones, entendiendo por este tipo de acoso, todo acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamientos reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- ✓ Rechazamos todo tipo de conductas de acoso sexual en cualquier de sus manifestaciones. Debemos entender por acoso sexual el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- ✓ Rechazamos cualquier trato discriminatorio en forma arbitraria.
- ✓ En caso de presentarte una situación que podría ser calificada como tal, pondremos a disposición todos los recursos investigativos que la normativa vigente contemple.



- ✓ Nos comprometemos a incorporar una perspectiva de género en la realización de nuestras labores y a instruirnos sobre cómo disminuir eventuales brechas de género que existan en el Servicio.
- ✓ Nos preocupamos de sostener un lenguaje respetuoso e inclusivo con los usuarios internos y externos, favoreciendo el buen trato y la empatía.
- ✓ Este Servicio se compromete en torno al valor Respeto, a promover un ambiente laboral de respeto entre todas y todos quienes trabajamos en SERVIU. Asimismo, se compromete a respetar la jornada de trabajo y en especial de aquellas funcionarias y funcionarios que gozan de permisos asociados a la maternidad y a la paternidad.
- ✓ Se compromete también este Servicio, a respetar la diversidad y la individualidad de cada una de las personas que trabajan al interior de la Institución, promoviendo la cordialidad, inclusión e igualdad, rechazando cualquier tipo de discriminación arbitraria y actitudes discriminatorias basadas en aspectos de género, edad, discapacidad, entre otras, tanto de los trabajadores, funcionarios, funcionarias en el ejercicio de la función pública, así como de los colaboradores y usuarios del Servicio.
- ✓ La Institución asimismo se compromete a perseguir y sancionar las conductas constitutivas de acoso sexual y acoso laboral, para lo cual, ante una denuncia de eventuales hechos constitutivos de esas conductas, se evaluará por la Dirección el documento y se ordenará la instrucción del procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente si se estima que la denuncia goza de mérito.
- ✓ Este SERVIU se compromete en torno al Valor Respeto, a elaborar e instaurar Planes de Acción tendientes a trabajar con los equipos que pudiesen verse afectados por situaciones de acoso o maltrato laboral, a fin de promover las buenas relaciones laborales y el término de aquellas situaciones que pudiesen afectar al grupo.

Ejemplos prácticos:

- Cuando subimos a los ascensores o ingresamos a una oficina realizamos un saludo cordial y deferente con las demás personas que puedan estar ahí o que ingresan a él, sin hacer distinciones.



- Utilizamos un lenguaje respetuoso al emitir correos electrónicos y no incluyo en las copias innecesariamente a funcionarios y funcionarias.
- Sería susceptible de ser catalogado de acoso laboral el insultar y/o denostar de manera reiterada, pública o privadamente, a un funcionario o funcionaria por faltas asociadas a su gestión. También sería susceptible de ser catalogado de acoso laboral la sobrecarga laboral en determinados funcionarios o funcionarias que no le permita conciliar la vida personal y laboral, así como también, la no asignación de tareas de parte de la jefatura a un funcionario o funcionaria, no permitiéndole de esa manera ejercer las funciones para las cuales fue contratado.
- Estimamos como acoso sexual el condicionar el mejoramiento de la calidad contractual a partir de aceptar propuestas de índole sexual, eróticas, que van en contra de la voluntad del funcionario o funcionaria.
- Un caso de trato discriminatorio es separar del grupo o no contratar a alguna persona considerando su orientación sexual.
- Participaremos en las capacitaciones y cursos que SERVIU y otras Instituciones Gubernamentales nos ofrezcan para la entrega de herramientas y conocimientos sobre cómo desarrollar nuestra labor con una perspectiva de género en el día a día, en los emails y documentos que se elaboren y se envíen a la comunidad Serviu.
- En los correos electrónicos y material gráfico que podamos enviar y exponer a las funcionarias, funcionarios y trabajadores como también a la comunidad, nos preocuparemos de emplear una redacción inclusiva y términos que resguarden la dignidad de la persona.

VIII. Mecanismo para realizar consultas y denuncias

Procedimiento de consulta del código

Los funcionarios y funcionarias de este Servicio podrán formular consultas al presente Código de Ética, ya sea para su comprensión y/o en el caso de un dilema ético que se requiera dilucidar en relación con una conducta o para adoptar alguna decisión.

Estas consultas se dirigirán al **Abogado (a) Jefe del Departamento** Jurídico o a quien lo subrogue o supla legalmente y, serán atendidas de manera personal o por escrito, en este último caso la solicitud se deberá formular vía correo electrónico o por carta, la que deberá presentarse en la Secretaría de ese Departamento.



En caso de tratarse de una consulta personal, el funcionario o funcionaria deberá solicitar una reunión para este efecto en la Secretaría del Departamento Jurídico, lo que será respondido dentro de los tres días siguientes a la fecha en que se formuló la solicitud, comunicándose el día en que se fije la reunión al correo electrónico del funcionario que haga la solicitud. De lo tratado se dejará un resumen por escrito, firmado por los concurrentes, manteniéndose un registro de este tipo de documentos en el mismo Departamento Jurídico.

Derecho a denunciar actuaciones contrarias a la ética pública.

El derecho de nuestros funcionarios y funcionarias, autoridades, usuarios, ciudadanos y proveedores, a reclamar en contra de las faltas a la ética pública es irrenunciable.

La denuncia deberá estar dirigida a la **Sección de Contraloría Interna** de este Servicio, conteniendo el nombre, apellido y cédula de identidad del denunciante. Sin embargo, esta deberá ser tramitada reservadamente y según las disposiciones de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, para efectos de determinar la efectiva concurrencia de alguna conducta que signifique infracciones a este Código, a menos que de la investigación quede claro que los hechos implican una infracción funcionaria, en cuyo caso se seguirá el procedimiento que establece el DFL N° 29 del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, en sus artículos pertinentes.

Sanciones

Es interés del SERVIU, Región de Valparaíso, así como de sus autoridades y de sus funcionarios y funcionarias, que las normas que hemos establecido conjuntamente sean cumplidas. La comprobación de que se han infringido las normas de este Código será establecido a través de la correspondiente investigación.

Si se comprueba que efectivamente se ha actuado incorrectamente, pero sin infringir las normas legales, el Jefe de Servicio podrá recomendar cualquier acción destinada a reforzar nuestro compromiso con los valores y principios que hemos establecido, tales



como, por ejemplo: concurrencia a charlas, realización de actividades en favor de nuestros compañeros, etc.

En el evento que la infracción signifique que las actuaciones incorrectas pudieran involucrar responsabilidad administrativa, se realizará una investigación sumaria o un sumario administrativo y, sí se comprueba que efectivamente existe la antedicha responsabilidad, podremos ser sancionados con censura, multa, suspensión de treinta días a tres meses y destitución, según sea la gravedad del hecho, conforme lo dispone el Estatuto Administrativo.

Si los hechos investigados originan responsabilidad penal, por tratarse de la comisión de un delito, las autoridades estarán obligadas a hacer a hacer la denuncia ante el Ministerio Público correspondiente, en conformidad a lo dispuesto en el Estatuto Administrativo.

IX. Glosario con los conceptos más relevantes

Acoso Laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él/ella o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación.

Acoso Sexual: Cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Cohecho/Soborno: Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario (a) ejecute, omita, o infrinja sus deberes públicos o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario. Al ser un delito bilateral, se diferencia el tipo penal en el que solicita o acepta el beneficio indebido



(funcionario público =cohecho) y quién ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica= soborno).

Conflicto de interés: Situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.

Corrupción: El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.

Discriminación: Son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directamente o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

Probidad: El ejercicio de la función pública se debe 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.

Tráfico de Influencias: Corresponde a obtener un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

Transparencia: Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas.

Uso de la información reservada: Toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios (as) o usuarios (as), sumarios en proceso; etc.





**Código
de Ética**
2020