



*Al servicio  
de las personas  
y las naciones*

## MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE DIAGNÓSTICO

Códigos de Ética en el Sector Público

# MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE DIAGNÓSTICO

Las entidades públicas poseen características particulares que las hacen diferentes unas de otras, es así que, aunque se compartan ciertos valores como la probidad, la transparencia y la eficiencia, entre otros, es necesario que cada organismo identifique de forma representativa sus propios valores y riesgos a la hora de elaborar su Código de Ética.

El Código de Ética de cada servicio será el reflejo participativo de quienes lo deberán practicar: los funcionarios/as públicos; es por eso que para su elaboración será necesario realizar un **diagnóstico** para conocer las expectativas y actividades de riesgo de probidad y ética de la institución, previo a la redacción del Código. La información que se obtenga será insumo para la elaboración del Código de Ética, el cual reflejará situaciones que son características de la institución, y que serán reconocidas por quienes trabajan en ella<sup>1</sup>.

## Objetivo del Diagnóstico

- Conocer los valores que de acuerdo a la opinión de los funcionarios/as caracterizan a la institución.
- Captar la opinión de los funcionarios/as respecto de las relaciones internas y de las conductas éticas y probas dentro de la institución.
- Identificación de casos de faltas a la probidad y/o la ética que servirán para ejemplificar el Código institucional.

El presente Manual está dirigido a los Encargados/as de cada servicio que tienen la responsabilidad de cumplir con la elaboración del Código de Ética<sup>2</sup>, y será la guía para elaborar un diagnóstico de carácter participativo, contando con la opinión de todos los funcionarios/as del servicio. Para esto, se utilizará, por una parte, una metodología cuantitativa mediante la aplicación de una encuesta electrónica y se complementará esa información con una técnica cualitativa, a saber, la realización de entrevistas y/o focus groups a funcionarios/as de la institución.

## Aspectos a destacar

- Se debe comenzar a realizar el diagnóstico posterior a que se haya realizado una primera reunión informativa o se haya difundido a todos los funcionarios/as el inicio de este proceso.
- El periodo para desarrollar el diagnóstico será para los Servicios de Hacienda de cinco semanas y para todos los otros servicios públicos de seis semanas (ver en el Micro Sitio del Servicio Civil “Actividades para elaborar el Código de Ética por semana” respectivamente).
- Durante ese periodo el encargado/a deberá reportar productos ejecutados y el diagnóstico finalizado al Servicio Civil, quien estará a cargo de dar respuesta a las consultas y monitorear el debido cumplimiento.

<sup>1</sup> | Revisar “Orientaciones y lineamientos generales para la elaboración de Códigos de Ética en el sector público” en [http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/orientaciones\\_lineamientos\\_codigos\\_etica.pdf](http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/orientaciones_lineamientos_codigos_etica.pdf)

<sup>2</sup> | Oficio Circular N°3 del Ministro de Hacienda.

## Etapa 1: Encuesta

La encuesta permitirá captar la opinión de todos los funcionarios/as, respecto a comportamientos éticos y de probidad y de las relaciones internas de la institución.

### *Aspectos importantes:*

- La encuesta la elaboró el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- La encuesta será aplicada en formato digital vía un link.
- El PNUD a través del Servicio Civil enviará el link correspondiente para la encuesta a cada encargado/a del Código de Ética.
- La encuesta es totalmente anónima. No se les solicitará a los funcionarios/as ningún dato de identificación y podrá ser respondida de cualquier computador.
- El PNUD administrará el soporte de la información.

### Etapa 1: aplicación de la encuesta

- El encargado/a deberá enviar la encuesta a los correos institucionales de todos los funcionarios/as del servicio. Lo que se enviará será un link de la encuesta.
- Se recomienda crear un correo específico para enviar la encuesta (por ejemplo `codigoeticapublica@xxx.cl`).
- El link para contestar la encuesta debe ir acompañado de un texto que explique el objetivo del proyecto, la obligatoriedad e importancia de que sea respondida y su carácter anónimo. (Los encargados/as podrán tener acceso a un modelo tipo de mail en el Micro Sitio del Servicio Civil).
- También en ese texto debe quedar especificado que existe un plazo de una semana para responderla. Durante ese periodo el encargado/a deberá enviar avisos para recordar que se responda.
- La encuesta no toma más de 5 minutos para ser contestada.
- Se requiere al menos una tasa de respuesta del 80%, si no se logra en la semana, tendrá que informar al Servicio Civil la ampliación del plazo y crear otra campaña de difusión que haga énfasis en la importancia de que se reciban las respuestas.
- El encargado/a tendrá una dirección electrónica y una contraseña protegida que le permitirá hacer seguimiento a la cantidad de respuestas recibidas.

### Etapa 2: procesamiento y análisis de la información

- Cuando haya finalizado el periodo para responder la encuesta, el encargado/a mediante la dirección electrónica y contraseña protegida, podrá ver los resultados en línea y descargar la base de datos en formato Excel.
- El Servicio Civil le entregará al encargado/a el libro de códigos para interpretar la base de datos.
- El encargado/a (u otras personas que asigne) deberá analizar los resultados, mediante la realización de gráficos o tablas.

## Etapa 2: Entrevistas y/o Focus Groups

Para complementar los resultados obtenidos de la encuesta se recomienda realizar algunas entrevistas o focus groups **(es opcional cuál de las dos técnicas se utilice)** para complementar la información y profundizar en algunos casos. Por ejemplo, si en la encuesta se indica que hay un alto porcentaje de personas que consideran que en la institución ocurren situaciones de discriminación, a través de la entrevista o focus groups se puede identificar cual es el tipo de discriminación y con qué frecuencia sucede. Esta información será muy relevante para la elaboración del Código de Ética, en la medida en que posibilitará enfatizar en aquellos contenidos que resulten claves en la institución y utilizar ejemplos que resulten cercanos para sus funcionarios/as.

### *Aspectos importantes:*

- Se pueden realizar entrevistas o focus group o ambas técnicas.
- La pauta de entrevista y la de focus group la elaboró el PNUD y estará disponible en el Micro sitio del Servicio Civil.
- La información que entreguen los entrevistados es confidencial, por lo que no se individualizará a ninguna persona en el diagnóstico.
- Las preguntas pretenden identificar situaciones, casos, ejemplos, que complementen los resultados obtenidos de la encuesta.
- Por los tiempos acotados, se recomienda que el encargado/a y dos personas más, de preferencia sociólogos, psicólogos, cientistas políticos y/o trabajadores sociales, sean las personas que realicen las entrevistas o focus groups. Idealmente personas con experiencia en esta técnica.

## Etapa 1: Selección de la muestra entrevistas y/o focus groups

### *Se aconseja considerar los siguientes criterios:*

- | Personas que trabajen en las áreas de mayor riesgo a cometer faltas a la ética y a la probidad. Por ejemplo:
  - Contrataciones de personal, adquisiciones, administración y finanzas, atención a usuarios y tecnología. En el caso de aquellos servicios que entreguen beneficios como bonos y subsidios y también aquellas que tengan oficinas en regiones se sugiere contar con la opinión del jefe de departamento respectivamente.
  - Considerar el área de Fiscalía, ya que es un área dentro de la institución que posee información respecto a las faltas, denuncias y sanciones.
  - Si la institución tiene identificadas otras áreas de riesgo también pueden incluirla a la muestra.
- | Personas que tengan más de tres años trabajando en la institución.
- | Considerar distintos cargos: directivo, profesional, administrativo y no administrativo (no se exigirá una cierta cantidad de entrevistas por cargos).
- | Considerar a ambos sexos, entrevistando tanto a funcionarios como funcionarias.
- | Un proveedor con el que tengan un contrato de más de U\$50.000 con la institución y/o usuarios de la institución, por ejemplo, alguien que se acerque a atención de partes o sea beneficiario de un subsidio.

## Aspectos a considerar para realizar un focus group

- El focus group debe estar conformado por personas de un mismo rango o grado. No debe suceder que en un mismo focus group existan relaciones de jerarquía, ya que esto impide que ciertas personas se sientan cómodas o en confianza para expresar lo que piensan.
- Se recomienda un mínimo de 4 y un máximo de 8 personas.
- Duración 1 hora promedio.
- Es completamente confidencial, y se utilizará la información solo para fines de este proceso, donde no se individualizará a ninguna persona en el diagnóstico.
- El focus group idealmente debe ser realizado por dos personas, uno encargado de moderar y otro para tomar apuntes.
- Para un mejor registro y sistematización de la información, y si las personas están de acuerdo, se podrá grabar el focus group. Si el grupo manifiesta que no quieren ser grabados, se deberá tomar apuntes.
- El moderador debe guiar la discusión, procurando que todos los participantes se expresen y se aborden todos los tópicos de la pauta e incluir otras preguntas si le parece pertinente.

## Etapa 2: Agendar las entrevistas y/o focus groups

El encargado/a deberá comunicarse con los posibles entrevistados, contarles del objetivo de la entrevista y/o focus groups, su importancia y lo acotado de los tiempos. El calendario para realizar las entrevistas y/o los focus groups es de una semana.

## Etapa 3: Realización de la entrevista y/o focus groups

- Cada encargado/a utilizará una pauta de preguntas obtenibles en el Micro Sitio. El encargado/a deberá:
- Explicarle a cada entrevistado y/o participantes del focus groups el objetivo del proyecto y la importancia de contar con su opinión (esa información está redactada en la pauta, por lo que se puede leer).
- Mencionar que la entrevista y/o focus groups es completamente confidencial y que por lo tanto no se individualizará a ninguna persona en el diagnóstico.
- Solicitar al entrevistado y/o participantes del focus groups si la conversación puede ser grabada. La razón es que grabar la entrevista y/o focus groups permite una mejor sistematización y análisis posterior. Si el entrevistado manifiesta no querer ser grabado, se deberá tomar apunte de la entrevista.

## Etapa 4: Sistematización de la información

A medida que se realizan las entrevistas y/o focus groups se recomienda vaciar la información a una matriz, la cual estará publicada en el Micro Sitio del Servicio Civil. Esta matriz permitirá ingresar solo aquella información útil para elaborar el diagnóstico.

## Redacción del Informe de Diagnóstico

El diagnóstico participativo se desarrolló en base a tres componentes: encuesta online a todos los funcionarios/as, entrevistas y/o focus group y revisión de normativa y documentos pertinentes existentes en el organismo. A partir de estas técnicas de recolección de información se logró conocer los valores que según los funcionarios/as caracterizan a la institución, identificar riesgos éticos y determinar fortalezas y dificultades en la convivencia y relaciones internas.

Los resultados del diagnóstico orientaran la redacción del Código de Ética, entregando los lineamientos acerca de qué contenidos incluir en el documento y proporcionar ejemplos que permitan ilustrar las situaciones de manera pertinente a la realidad del organismo. Se debe recordar que el diagnóstico no solo identifica aquellas faltas que hoy ocurren en el servicio, también aquellas que eventualmente podrían suceder. Es por eso que el Código es una herramienta de prevención y de promoción de conductas probas.

### *Contenidos para redactar el informe de diagnóstico*

Nota: de los contenidos esperados a analizar y presentar en el informe de diagnóstico, es posible que para algunos de ellos no se cuente con la información necesaria, debido a que del diagnóstico no se obtuvo esa información. También puede pasar lo contrario, y es que se haya obtenido más información relevante de lo que se precisa en esta propuesta de contenidos y que es fundamental agregar.

**I. Prohibiciones administrativas:** corresponden a aquellas situaciones que van en contra del principio de probidad administrativa, el cual espera que los funcionarios/as tengan una conducta honesta y leal de la función o cargo que sustentan.

Según los resultados, se debe para cada una de estas situaciones identificar si es que están presentes en la institución y con qué frecuencia sucede y en el caso de tener ejemplos concretos, precisarlos.

- Conflicto de intereses, es decir, cuando los intereses privados de un funcionario/a influyen en sus decisiones de trabajo en oposición a los intereses de la institución.
- Usar los bienes de la institución en beneficio propio o de terceros.
- Ocupar el tiempo de la jornada laboral para realizar otros trabajos o actividades personales.
- Ocupar al personal en beneficio propio.
- Solicitar o aceptar regalos.
- Realizar actividades políticas, cuando se está ejerciendo la función pública.
- Hacer uso de bienes, vehículos y recursos en actividades políticas.
- Otros.

**II. Delitos Funcionarios:** o delitos de corrupción, corresponden a conductas ilícitas cometidas por funcionarios/as públicos en el ejercicio de su cargo.

Según los resultados, se debe para cada una de estas conductas identificar si es que están presentes en la institución y con qué frecuencia sucede y en el caso de tener ejemplos concretos, precisarlos.

- Soborno y/o Cohecho.
- Tráfico de Influencias: obtener un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.
- Uso de información reservada para beneficio propio.
- Malversación.
- Fraude al Fisco.
- Otros.

**III. Relaciones Internas:** corresponde a conductas que suceden entre funcionarios/as de una institución y que favorecen o perjudican un buen clima laboral y en el caso de quebrantar algunas de ellas se está incurriendo a una falta ética.

Según los resultados, se debe para cada una de estas conductas identificar si es que están presentes en la institución y con qué frecuencia sucede y en el caso de tener ejemplos concretos, precisarlos.

- Existencia de maltrato laboral.
- Existencia de discriminación.
- Comunicación entre funcionarios/as y sus jefaturas.
- Otros aspectos (trabajo en equipo, profesionalismo, respeto, inclusión, etc.)

**IV. Relaciones Externas:** corresponden a aquellas conductas esperadas por los funcionarios (as) con quienes interactúan con el servicio (los usuarios y/o beneficiarios, proveedores, contratistas, colaboradores, otras instituciones públicas, entre otros).

- Transparencia en la entrega de la información.
- Excelencia del trabajo realizado.
- Principio de igualdad.

**V. Valores:** Los valores que se identifiquen participativamente deben reforzar la misión del organismo de forma directa y positiva. Los valores deben enumerarse (se recomiendan las cinco primeras mayorías) y explicarse en el código.

- Conocimiento de los valores actuales de la institución.
- Identificación de los valores presentes en la institución.

**VI. Denuncias:** a la falta a la ética y a la probidad y la razón de porqué no lo ha hecho.

## ETAPAS PARA ELABORAR EL DIAGNÓSTICO

### TÉCNICAS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

