



Código de Ética

Serviu Región de Coquimbo





ÍNDICE

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

- Mensaje del Director SERVIU Región de Coquimbo, don Ángel Montaña Espejo.
- Propósito del Código de Ética, a quién va dirigido, y el carácter participativo para su elaboración.
- Misión, visión y valores.

CAPÍTULO II. COMPROMISOS SEGÚN GRUPOS DE INTERÉS

- A).- Compromisos del Servicio con los funcionarios y las funcionarias.
- B).- Compromisos de los funcionarios y las funcionarias con el Servicio.
- C).- Compromiso con aquellos que se relacionan el Servicio.

CAPÍTULO III. MECANISMO PARA REALIZAR CONSULTAS Y DENUNCIAS. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES.

CAPÍTULO IV. GLOSARIO CON LOS CONCEPTOS MÁS RELEVANTES.



CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN

MENSAJE DEL DIRECTOR SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO, ÁNGELO MONTAÑO ESPEJO

Conocer nuestros valores y los estándares éticos que nos caracterizan, es un gran paso que nos permite orientar nuestro actuar como funcionarios públicos y trabajar en conjunto para lograr hacer prevalecer el bien común y el interés de la comunidad a la que diariamente atendemos.

Contar con este código de ética, que es un instrumento que se ha generado de forma participativa, significa tener a disposición una herramienta que nos entrega un diagnóstico de los factores que pueden poner en riesgo la integridad y ética de nuestras funciones, como también conocer cuáles son aquellas cosas que debemos potenciar para facilitar el cumplimiento de nuestra labor, como el trabajo colaborativo, el manejo de la información y la comunicación efectiva.

Por eso es importante que cada uno de nosotros, sigamos trabajando en conjunto para hacer que nuestra convivencia laboral y actuar esté en sintonía con nuestros valores como institución y sobre todo con nuestra misión que es permitir que las personas puedan acceder a soluciones habitacionales de calidad, aportando al desarrollo equitativo e integrado de nuestras ciudades y barrios, lo que en definitiva apunta a un compromiso mayor que es entregar a la comunidad una mejor calidad de vida.



METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

El presente Código de Ética es fruto de la participación y colaboración de todos(as) los funcionarios(as) de SERVIU Región de Coquimbo. En efecto, se logró en base a la encuesta on line y entrevista grupal, de la que activamente participamos, incluyendo todos los estamentos del organismo. Asimismo, de la información recabada en la normativa vigente del país.

De esta manera, se logra que el instrumento sea representativo de la realidad regional, dando un enfoque personalizado del mismo. Reconoce valores y riesgos éticos presentes. Por otra parte, visualiza las relaciones internas o de convivencia de los funcionarios(as) del Servicio.

PROPÓSITO DEL CÓDIGO

El Código de Ética es una herramienta que permite acordar participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan al Servicio, relevándolos con el objetivo de generar una convivencia laboral basada en valores comunes. Corresponde a la sistematización de aquellos valores y conductas que reflejan la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de SERVIU Región de Coquimbo, considerando además su vínculo con el marco legal que rige las conductas de los funcionarios públicos. Asimismo, establece un marco de referencia respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consecuente que permite a las personas adecuar su conducta hacia el buen ejercicio de sus funciones.

A QUIÉNES APLICA EL CÓDIGO DE ÉTICA

El presente Código de Ética tendrá aplicación en todo el SERVIU Región de Coquimbo. Está dirigido a todas las autoridades y funcionarios(as) de la institución, independientemente de su tipo de contrato (honorarios, contrata o planta), estamento o grado.

MISIÓN DEL SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

Para alcanzar los fines de la misión institucional, que buscan “posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas,



integradas y sustentables, todo ello bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo”. El Código de Ética propenderá al trabajo con altos estándares de ética y probidad. Dicha iniciativa debe trabajarse diariamente, por cuanto los cambios valóricos y éticos, son lentos culturalmente.

Los resultados del diagnóstico orientaron 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 sólo identifica aquellas faltas que hoy ocurren en el Servicio, sino que también aquellas que eventualmente podrían suceder. Es por eso que el Código es una herramienta de prevención y de promoción de conductas probas.

VISIÓN DEL SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

La visión del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Coquimbo es que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida, aumentando su bienestar en hogares dignos, con alto estándar técnico, en barrios y ciudades inclusivos y sustentables.

VALORES PRESENTES EN SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

Del análisis de la encuesta on line realizada, se pudo constatar que los valores más presentes y representativos en el Servicio, a juicio de los funcionarios(as) son:

- 1.- Compromiso: En efecto, los funcionarios(as) de SERVIU Región de Coquimbo, se sienten identificados con la Institución, sintiéndose parte de ella. Lo expuesto, incide en que cumplan sus funciones con responsabilidad y profesionalismo, brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos.
- 2.- Profesionalismo: Se reconoce por parte de los funcionarios(as) la calidad y el carácter técnico en el trabajo que se realiza, lo cual implica que el Servicio cumpla con sus objetivos y metas propuestas.
- 3.- Eficiencia: Relacionado con el profesionalismo, se entiende que las metas y objetivos propuestos se cumplen con calidad, responsabilidad y compromiso, en los plazos acordados. Implica que el servidor público realiza su trabajo enfocándose hacia los resultados, usando sólo los



recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñando sus actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para su cargo. La eficacia y eficiencia se fundan en el reconocimiento de que los recursos utilizados en el desempeño de las funciones son públicos y, por lo tanto, deben optimizarse y maximizarse sus beneficios.

4.- Transparencia: Se vislumbra por parte de los funcionarios(as) un Servicio transparente, lo cual es antónimo a la corrupción. Mientras más transparencia exista, menos corrupción en la Institución. Se reconoce la transparencia activa y la transparencia pasiva, como relevante para la interrelación con la ciudadanía. Por medio de la transparencia, se garantiza el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones del Servicio.

5.- Respeto: Se estima por parte de los funcionarios(as), que dentro del Servicio existe un marco de cordialidad, igualdad y tolerancia entre los compañeros de trabajo, reconociéndose los derechos, cualidades y libertades de las personas.

CAPÍTULO II

COMPROMISOS SEGÚN GRUPOS DE INTERÉS

A).- COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS

1. Relaciones de respeto entre funcionarios(as) y con sus jefaturas.

“Con mis compañeros de trabajo cuidamos nuestras relaciones laborales, manteniendo un trato cordial y de respeto entre nosotros, independiente de los rangos de cada uno(a) o de las diferencias personales y/o profesionales existentes”. “Rechazamos la cultura del rumor tajantemente. En efecto, dicha práctica destruye el buen trato y adecuado clima laboral de la Institución”.

Ejemplo. La cordialidad parte con el saludo y el buen trato entre pares. Un título profesional no significa estar por sobre los otros(as).



2. Rechazo a la discriminación.

“En SERVIU Región de Coquimbo fomentamos un ambiente libre de discriminación, no tratamos a nadie de forma diferente o prejuiciosa por razones personales y arbitrarias, como por ejemplo su físico, género, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, formación profesional o técnica, entre otras”.

Ejemplo. Si existen actividades del Servicio, en las que no se necesita una expertiz técnica o el conocimiento avanzado de una materia, se debe incluir y convocar a todos(as), independiente de su formación profesional o técnica. Sin distinción.

3. Rechazo al acoso sexual.

“Rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, entendiendo por este cualquier requerimiento de carácter sexual realizado por un hombre o mujer, no consentidos por el funcionario(a) afectado(a)”.

El acoso sexual puede ser físico, que implica contacto o mediante otro medio, por ejemplo, verbal, correo electrónico, cartas, etc.

Ejemplo. El Jefe de Departamento me saludó en forma efusiva, muy apretada, deslizando su mano sobre mi espalda de una forma inadecuada, incluso hasta la cintura. Denuncié el hecho, ante lo cual el Je de Servicio ordenó instruir un sumario administrativo que terminó con una sanción para el funcionario.

4. Rechazo al acoso laboral.

“Rechazamos cualquier conducta de agresión u hostigamiento ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias”

El acoso laboral implica maltrato y/o humillación. Puede ser psicológico, por ejemplo, por medio de ignorar al o los afectados (ley del hielo) o de molestarlos con burlas persistentes; físico, que implica uso de la fuerza y violencia física; o abuso de poder, que consiste en aprovechar la jerarquía para tener conductas abusivas con los subalternos. Ejemplo. Durante los primeros meses



de trabajo en el Servicio, sentí rechazo de parte de una colega, lo cual se materializó mediante malas palabras, gestos y peticiones infundadas de trabajo. Lo expuesto, lo observé a mi Jefatura Directa, quien buscó junto al Encargado de la creación e implementación del Código de Ética, una mediación entre las partes. Mi colega asumió su error, pidió disculpas y se comprometió a no realizarlo nunca más. Hoy tenemos una buena relación y estamos contentas porque no se tuvo que llegar a investigaciones administrativas o medidas disciplinarias.

5. Reconocimiento del buen desempeño de los funcionarios y funcionarias.

“Reconocemos el mérito y el crecimiento profesional de cada uno de los funcionarios y funcionarias”. Ejemplo: Se reconoce la carrera funcionaria y el tiempo de trabajo en el Servicio. Lo expuesto es relevante para privilegiar a los(las) colegas en los procesos de selección de personal.

6. Relaciones de confianza entre los funcionarios y funcionarias.

“Fomentamos un lugar de trabajo cooperativo, profesional y de confianza entre los y las colegas. Cuidamos que nuestras relaciones sean positivas para establecer un buen lugar de trabajo”.

Ejemplo. En las reuniones de trabajo se fomenta el diálogo participativo. Es una instancia para conversar temas técnicos y personales, que pueden afectar el ámbito laboral. Todo con un afán de mejora continua.

7. Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias.

“Resguardamos y propiciamos el crecimiento profesional de todos(as) sin distinción”. Para ello, los Programas de Capacitación deben ser genéricos, abarcando todos los estamentos.

8. Preocupación por las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias.

“Resguardamos que nuestros funcionarios y funcionarias desarrollen sus funciones en condiciones seguras”. El Comité de Higiene y Seguridad debe velar por dicha premisa, efectuando constantes fiscalizaciones y recepcionando las denuncias al respecto.



Ejemplo. Subiendo las escaleras hacia el segundo piso, me percaté que existen gomas antideslizantes sueltas, lo cual genera un peligro inminente. Lo comuniqué al Comité de Higiene y Seguridad quienes solicitaron el arreglo respectivo a la brevedad.

9. Derecho de asociación.

“En nuestra institución se respetan los derechos de los funcionarios(as) de participar en la Asociación de Funcionarios”, lo cual es un derecho garantizado por la Constitución Política de la República.

10. Ambiente inclusivo.

“Cualquier persona que cumpla con las condiciones técnicas puede integrarse a nuestro organismo. Nos importa tener un ambiente de trabajo diverso e inclusivo, contando con funcionarios y funcionarias con capacidades diferentes”.

Ejemplo. En las bases de selección de personal del Servicio está claramente establecido que el SERVIU Región de Coquimbo es inclusivo, aceptándose todas las postulaciones que cumplan con los requisitos técnicos requeridos, sin discriminaciones arbitrarias o infundadas.

11. Consideración de las opiniones y sugerencias de los funcionarios y funcionarias.

“El diálogo abierto es muy importante, por lo que contamos con espacios y canales para plantear nuestras inquietudes, opiniones y sugerencias. Asimismo, para recibir retroalimentación al respecto por parte de nuestras jefaturas”.

Ejemplo. Las Jefaturas deben recibir a los funcionarios(as) que hayan sido objeto de cargos, con publicidad, para que se justifiquen y manifiesten lo que estimen pertinente. Es un derecho del funcionario(a) ser oído.

12. Trabajo colaborativo y en equipo.

“Trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución”.



13. Comunicaciones internas transparentes.

“Continuamente se nos comunican los objetivos de la institución y lo que se espera de nuestro trabajo, de esta forma, siempre estamos al tanto de la información relevante e importante que nos afecta como funcionarios y funcionarias.

“Tenemos derecho a conocer la información laboral que nos afecta, como por ejemplo nuestras evaluaciones de desempeño o re-estructuraciones en nuestras áreas de trabajo.”

“Las comunicaciones internas se entregan de forma oportuna y veraz, no solamente entre jefaturas con sus equipos, sino también entre las otras divisiones”.

14. Redes sociales.

“Reconocemos que todos y todas las funcionarias tienen derecho a utilizar las redes sociales en su tiempo personal. Sin embargo, tenemos que actuar de acuerdo al interés general, por lo que los comentarios personales no deben comprometer nuestra capacidad para servir al público, es decir, que se perciba que en nuestra conducta como funcionarios pueda existir un sesgo o prejuicio”.

Ejemplo. En mi cuenta personal de Facebook publiqué un comentario referente a una licitación del Servicio a sabiendas de que era parte de la comisión evaluadora. Lo expuesto me trajo consecuencias, en comentarios posteriores, que hicieron que planteara la situación a mi jefatura y pidiera que me excluyeran de dicha comisión.

B).- COMPROMISOS DE LOS FUNCIONARIOS Y LAS FUNCIONARIAS CON LA INSTITUCIÓN

15. No usar bienes de la institución en provecho propio o de terceros.

“Reconocemos que los recursos que utilizamos en el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por lo que los utilizamos de manera eficiente pensando en el interés general. No usamos los bienes institucionales (tales como el mobiliario, insumos, software, propiedad intelectual, entre otros) para el beneficio propio o de terceros.”

Ejemplo. Los vehículos fiscales del Servicio se utilizan sólo para los fines propios del Servicio. Por ningún motivo se emplearán para fines particulares de los funcionarios(as), como por ejemplo



pedirle al chofer institucional que vaya a buscar a los hijos(as) de algún funcionario(a), utilizar la fotocopidora para sacar una copia de un libro particular, etcétera.

16. No ocupar tiempo de la jornada o utilizar al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales.

“Dedicamos nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas, no realizando actividades personales en el horario de trabajo”.

Ejemplo. Si tengo un segundo empleo, no puedo realizar labores de éste en el horario de SERVIU Región de Coquimbo. Después de la jornada ordinaria de mi Servicio, puedo realizar las labores que desee.

17. Conflictos de intereses.

“Debemos asegurarnos de que nuestros intereses financieros o personales no influyan en nuestra función pública. Por lo que no intervenimos en asuntos en los que tengamos un interés personal, por ejemplo, la contratación de algún amigo; o ser parte de la comisión de una licitación en la que un familiar participa”.

Los conflictos de interés no son un problema en sí mismos, pero se deben transparentar a la jefatura de forma escrita oportunamente para ver la forma en la que se pueden resolver.

Ejemplo. Como funcionario del Servicio participo en los procesos de selección de personal. Al analizar los currículum vitae que se presentaron, me doy cuenta de que está participando mi primo. Claramente tengo conflictos de intereses porque no lo evaluaré objetivamente. Mejor le informo a mi jefatura para que otro colega continúe este proceso y mi familiar reciba un trato imparcial e igualitario.

18. Rechazo al tráfico de influencias.

“Sabemos que el tráfico de influencias es un tipo de cohecho, por lo que rechazamos que se utilice el poder público de un funcionario o funcionaria o de una autoridad para obtener una resolución que le genere un beneficio personal o a terceros”.



Ejemplo. Estoy a cargo de las compras de mi Servicio, y en estos días estamos calificando las propuestas del nuevo sistema informático, el contrato es por varios millones de pesos. Hoy recibí la llamada de un asesor Ministerial muy importante que me dijo que una empresa conocida había participado en la propuesta, que eran muy buenos y que deberíamos seleccionarlos como ganadores, que si lo hacíamos nos quedaría debiendo un favor. Claramente me puso en una situación muy incómoda, afectando la imparcialidad de mi función en el procedimiento de selección, es por eso que inmediatamente di aviso a mi Jefe(a) de la situación.

19. Dar un correcto uso a la información reservada de la institución.

“Resguardamos la información confidencial que conocemos en el desarrollo de nuestro trabajo, no la utilizamos jamás para obtener un beneficio propio o para terceros”.

Ejemplos. Estamos en el proceso de desarrollo de bases para una importante licitación. Un ex compañero de universidad que trabaja en una concesionaria interesada en la postulación, me estuvo haciendo algunas preguntas sobre el concurso. Ante esto, le indiqué que no puedo darle a conocer ninguna información, ya que esta es por ahora de carácter reservado, y que esperara para cuando estén las bases publicadas en Mercado Público.

20. Prescendencia política de los funcionarios de la Administración del Estado.

“Dentro de nuestra jornada de trabajo y con los recursos públicos del Servicio, no efectuaremos actividades de propaganda política. Tampoco podremos valernos de nuestro cargo para favorecer o perjudicar a determinada candidatura, tendencia o partido político”.

Ejemplo. Si trabajo en terreno, no puedo aprovecharme de ello para efectuar campaña puerta a puerta en forma discreta o indirectamente, por un candidato(a) en particular.

21. Participación y compromiso.

“Los(las) funcionarios(as) de SERVIU Región de Coquimbo trabajamos con compromiso y vocación de servicio, privilegiando el interés general por sobre el interés particular. Lo expuesto, se condice con la finalidad del Estado que es promover el bien común”.



22. Excelencia en el trabajo realizado.

“Los(las) funcionarios(as) de SERVIU Región de Coquimbo ejecutamos nuestro trabajo en forma técnica, eficiente, comprometida y con calidad.

23. Comportamiento ético.

“Los(las) funcionarios(as) de Servicio ejecutamos nuestro trabajo con un alto estándar ético. En efecto, se ejecutan las labores respetando el principio de probidad administrativa”.

24. Respeto al medio ambiente.

“En mi Institución respetamos el medio ambiente. El cual se encuentra presente en el trabajo diario y cuidado de nuestras instalaciones”.

Ejemplo. En las bases administrativas y técnicas de nuestro Servicio se incluyen como criterios de evaluación, tópicos medioambientales.

25. Malversación de fondos públicos.

“Los fondos públicos a nuestro cargo los destinamos al uso público que tienen asignado por la ley o la autoridad. Cuidaremos que no sean sustraídos de nuestra custodia”.

26. Fraude al Fisco.

“Realizamos nuestras tareas con honestidad, lealtad y veracidad, por lo que no utilizamos ni permitimos que se utilicen engaños o trampas que originen pérdidas de dinero para el Servicio o que impliquen dejar de recibir ganancias, por ejemplo, ponernos de acuerdo con un particular para que pague menos dinero al Fisco, aparentando que se ha cumplido correctamente con la obligación”.

27. Negociaciones incompatibles.

“Nosotros respetamos la imparcialidad de nuestra función, por lo que evitaremos siempre que se contraponga nuestro interés individual sobre el interés público. Garantizamos la integridad y



rectitud de las actuaciones de nuestros cargos públicos, y no tomaremos parte de un contrato u operación en la que podamos estar interesados de forma directa o indirecta”.

Ejemplo. Si manejo información privilegiada del Servicio, y existe una licitación pública referida a ella, no puedo divulgarla antes de que se aprueban las bases y se publiquen, por cuando puedo afectar a oferentes o proveedores.

C).- COMPROMISO CON AQUELLOS QUE SE RELACIONAN CON SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

28. No recibir ni ofrecer presiones, regalos, ni pagos indebidos.

“Los regalos, hasta aquellos de un valor bajo pueden crear la percepción de influencia indebida, por lo que nosotros no recibimos ningún tipo de regalo. Sólo es posible recibir regalos como donativos oficiales o de cortesía, por ejemplo, materiales en una capacitación”.

Ejemplo. Trabajo en atención a público y una usuaria agradecida por la atención que le brindé me trajo de regalo unas mermeladas hechas por ella. Se las agradecí, pero le explique que ningún funcionario y funcionaria de la institución puede aceptar regalos y principalmente porque atenderla bien es sólo parte de la función pública que desempeño y que por lo tanto, no es necesaria ninguna retribución de ese tipo.

29. Rechazo al soborno/cohecho.

“Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo nunca solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública.

Estas ventajas pueden ser regalos, el ofrecimiento de un trabajo, favores, viajes a congresos, pagos en efectivo, donaciones, servicios, etc.”

Ejemplo. Soy parte de una comisión evaluadora y en una licitación de obras, de muchos millones, una empresa constructora me llamó para ofrecerme una rebaja en la compra de cualquier



vivienda en proyectos de la comuna, quedando extremadamente barata. Lo expuesto, lo denuncié a mi jefatura quien realizó la denuncia respectiva en el Ministerio Público.

30. Transparencia en la entrega de información.

“Somos conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que por ley es reservada. Por lo tanto, facilitamos el acceso a ésta por parte de cualquier ciudadano/a que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitados los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta”.

Ejemplo. Luego de una reunión en terreno, un vecino se me acerca a consultarme mayores detalles del proyecto presentado. Le indico que no poseo la información requerida en este momento, pero le explico que él tiene derecho a solicitarla presencial o virtualmente en el Portal de Transparencia y que el organismo tiene la obligación de responderle en un plazo determinado.

31. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores.

“Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través de Mercado Público, y nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso 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 se reunirán con los proveedores durante el proceso de licitación”.

“Las comisiones evaluadoras entregarán sus declaraciones juradas en las que expresen no tener conflictos de interés en relación con actuales o potenciales oferentes en el proceso de licitación. En el caso de que haya conflictos de intereses en la apertura de las ofertas, el integrante deberá de abstenerse de participar”. Ejemplo. Estamos finalizando las bases de una licitación pública para cambiar nuestro sistema informático, pero nuestra jefatura nos dijo que debíamos exigir una experiencia de al menos 20 años para el proveedor. Revisando antecedentes en Internet, solamente hay una empresa en Chile que lleva trabajando tantos años en el área, por lo que estaríamos tal vez frente a una licitación dirigida o al menos estableciendo en las bases una discriminación arbitraria. Le mandamos un mail a nuestra jefatura con los antecedentes, pero nos



contestó que era una licitación muy importante y que no nos podíamos arriesgar a contratar a una empresa sin experiencia. Así que seguiremos sus órdenes, pero quedó por escrito nuestras aprehensiones.

32. Trato igualitario y respetuoso.

“Entregamos a todos los ciudadanos/as, usuarios y beneficiarios un trato deferente y respetuoso, no realizando distinciones de ningún tipo”.

33. Trabajo eficiente y de calidad.

“Desarrollamos nuestra labor de manera eficiente, optimizando el uso del tiempo, de los recursos humanos y materiales y resguardando que el resultado del trabajo realizado sea de buena calidad”.

34. Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada

“Cuidamos la información reservada que manejamos, resguardando estrictamente los datos personales de ciudadanos, empresas e instituciones que se relacionan con nosotros”.

35. Compromiso con el Medioambiente.

“Respetamos y cuidamos el medioambiente, viéndose esto reflejado en acciones cotidianas”. Ejemplo: cuidamos la energía apagando las pantallas de nuestros computadores y las luces al salir de nuestros puestos de trabajo; siempre apagamos nuestros aparatos electrónicos al retirarnos de la oficina; y si vemos que, por algún motivo se desperdicia el agua, damos aviso. Asimismo, en las bases administrativas y técnicas que se creen en el Servicio, instamos a que existan criterios de evaluación medio ambientales.



CAPÍTULO III

MECANISMO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES

36. Consultas.

El Código de Ética de SERVIU Región de Coquimbo es una herramienta para ser utilizada y discutida por los funcionarios(as) del Servicio. En tal sentido, todas las consultas que tengan por objeto precisar el alcance de uno de sus tópicos, debe ser canalizado a través del Encargado de la creación e implementación del Instrumento. Para una mayor rapidez y eficiencia en las entrega de respuestas, se utilizará el correo electrónico, fijando la casilla rlillo@minvu.cl como pertinente para dichos efectos.

37. Revisión.

El Código de Ética de SERVIU Región de Coquimbo será revisado cada dos años, contados desde el momento en que entre en vigencia. Para dichos efectos, el Encargado enviará un correo electrónico a todos(as) los funcionarios(as), comunicando el comienzo del periodo de revisión, dentro del cual podrán solicitar que se agreguen nuevos puntos de interés o se revisen algunos dudosos o de difícil aplicación.

38. Denuncias.

La transgresión de los preceptos del Código de Ética de SERVIU Región de Coquimbo será denunciado al Encargado de la creación e implementación del Código de Ética del Servicio, por escrito, pudiendo ser realizada por correo electrónico. Una vez que tome conocimiento de alguna transgresión, el Encargado debe ponerlo en conocimiento del Jefe Superior del Servicio (Director), dentro de las 24 horas siguientes. El denunciante puede requerir que la denuncia sea anónima, en cuyo caso el Encargado deberá omitir sus datos de individualización. Es deber de todos(as) los(as) funcionarios(as) informar cualquier conducta que infrinja lo establecido en el Código. Si la transgresión constituye un hecho constitutivo de delito, es obligación para el funcionario(a), conforme lo preceptuado en el Art. 61, letra k) del Estatuto Administrativo, denunciar el hecho



ante el Ministerio Público, especialmente aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575.

39. Procedimiento de investigación y sanciones.

Una vez que el Jefe Superior del Servicio toma conocimiento de la denuncia sobre transgresión al Código de Ética, debe ponderar los antecedentes, para determinar si existe alguna infracción a la normativa vigente, que genere responsabilidad administrativa. Para dichos fines, se podrá apoyar del (la) Jefe del Depto. Jurídico y del Contralor Interno del Servicio.

Si la denuncia cuenta con el mérito suficiente, se ordenará instruir una investigación sumaria o sumario administrativo, conforme las normas contempladas en el Estatuto Administrativo, pudiendo aplicarse las sanciones de rigor.

En caso de que la denuncia no implique responsabilidad administrativa, sino otras faltas menores, el Jefe Superior del Servicio requerirá al Encargado de la creación e implementación del Código de Ética, que cite al presunto infractor(a) o infractores(as), para lograr una solución consensuada al problema, buscando el bien común de todos(as).

CAPÍTULO IV. GLOSARIO

- **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:** Cuando se obtiene 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.