

2016



SENAMA
Ministerio de
Desarrollo Social

Gobierno de Chile

CÓDIGO DE ÉTICA

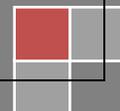
Servicio Nacional del Adulto Mayor

El Código de Ética es una herramienta que permite convenir los estándares éticos y legales que caracterizan a una institución, con el objetivo de propiciar una convivencia laboral fundada en valores compartidos. De este modo, el Código de Ética proporciona criterios claros y consensuados para orientar la conducta de los funcionarios y las funcionarias hacia un buen ejercicio de sus funciones (Mesa Anticorrupción-UNCAC 2015).



SENAMA

02/11/2016



ÍNDICE

I	PRESENTACIÓN	
	• Carta del Director	3
	• Aspectos Generales – Metodología de Elaboración	4
II	MISIÓN - VALORES	
	• Misión	4
	• Valores Institucionales	5
III	COMPROMISOS	6
	• Relaciones entre los funcionarios y las funcionarias, trabajadores/as a honorarios, colaboradores y/o jefaturas del Servicio Nacional del Adulto Mayor	6
	• Rechazo al Acoso Laboral	7
	• Rechazo al Acoso Sexual	8
	• Relaciones con la Ciudadanía	9
	• Uso de Autoridad y Cargo Público – Tráfico de Influencias	10
	• Conflicto de Intereses	11
	• Manejo de Recursos Públicos	11
	• Resguardo de la Información – Transparencia	12
IV	MECANISMOS PARA REALIZAR CONSULTAS Y DENUNCIAS	13
V	SANCIONES: ACCIONES DISCIPLINARIAS	14
	• Flujograma Proceso Consultas y/o Denuncias	15
VI	GLOSARIO DE CONCEPTOS	16



El Servicio Nacional del Adulto Mayor, a través de este Código de Ética establece los principios y conductas básicas de nuestro comportamiento como Funcionarios y Funcionarias al momento de relacionarnos con nuestros Clientes Internos, Externos, Proveedores y Público en General; identificándonos como una Institución que fomenta el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para los Adultos Mayores.

Al conocer y aplicar en nuestra actuación profesional diaria, los principios y conductas contenidos en este Código, tendremos la tranquilidad y confianza de estar actuando de manera apropiada y consistente con los valores y la cultura del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Es nuestro propósito que la sociedad nos distinga por nuestros valores: Probidad, Compromiso, Eficiencia, Inclusión, Respeto y Transparencia en la entrega de nuestros servicios,

y seamos reconocidos como una Institución conformada por personas que alcanzamos los objetivos de manera justa y respetuosa.

Quiero agradecer a todos los funcionarios y funcionarias por el compromiso, participación y dedicación, lo que nos permitió conocer sus experiencias, comentarios e ideas, fundamentales en la elaboración de este Código de Ética.

Este trabajo se encuadra dentro de la Agenda Gubernamental de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política, la cual insta a todos los servicios públicos del país a contar con Códigos de Ética que apunten a la probidad en sus labores cotidianas y a la cual el SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR se ha sumado con gran compromiso y entusiasmo.

Invito cordialmente a todos los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios a conocer este documento, compenetrarse de su contenido y fundamentalmente, ponerlo en práctica a través de nuestras acciones y conductas diarias, transformándolo en una herramienta que nos sirva de guía en nuestro quehacer, haciendo crecer nuestra Institución en forma sustentable.

Rubén Valenzuela Fuica
Director Nacional
Servicio Nacional del Adulto Mayor

I.- ASPECTOS GENERALES

El Código de Ética es una herramienta que permite convenir los estándares éticos y legales que caracterizan a una institución, con el objetivo de propiciar una convivencia laboral fundada en valores compartidos. De este modo, el Código de Ética proporciona criterios claros y consensuados para orientar la conducta de los funcionarios y las funcionarias hacia un buen ejercicio de sus funciones (*Mesa Anticorrupción-UNCAC 2015*).

Por tanto es un documento diseñado para los/las funcionarios/as y trabajadores/as a honorarios del Servicio Nacional del Adulto Mayor, que busca establecer un marco de referencia de conductas en los contextos en que los funcionarios/as y trabajadores/as se desenvuelven día a día, asegurando un comportamiento honesto, ético y probo; favoreciendo así la acción eficaz y eficiente de la institución y entregando una mayor confianza a la ciudadanía en los productos y servicios que entrega el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Metodología de Elaboración

El Código de Ética del Servicio Nacional del Adulto Mayor fue elaborado a partir de las directrices emanadas del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la información recopilada en la encuesta participativa online del Servicio Civil, donde el 63,4% mujeres y 36,6% hombres manifestaron sus apreciaciones a distintas preguntas formuladas.

Esta encuesta nos entregó información base para la elaboración del diagnóstico inicial; el que fue fortalecido con metodología de Focus Group aplicado a funcionarios/as y

trabajadores/as a honorarios de los estamentos administrativos y profesionales del Nivel Central, a quienes se les consultó sobre aquellos aspectos conductuales que deberían estar presentes en nuestro Código de Ética, asimismo se conformó un Comité de Ética Institucional, integrado por el Director Nacional, Jefe DAF, Jefe DGCT, Jefe DPDC, Encargada de Unidad Jurídica, Encargada Unidad Gestión de Personas y la participación de la Presidenta de ANFUSAM, con quienes se trabajó los resultados de la encuesta, el diagnóstico inicial y la propuesta y sanción del documento final y sus observaciones. Producto de esta labor nació el documento que presentamos a continuación.

Misión

Fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, cualquiera sea su condición, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su autocuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

Sus Objetivos son:

- Fomentar la integración y participación social efectiva de las personas mayores.
- Articular una red de servicios sociales dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o dependencia.

- Inducir un cambio cultural que promueva la valoración positiva de las personas mayores.
- Fortalecer la gestión territorial del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR.

¿Qué se espera de los funcionarios/as y trabajadores/as a honorarios del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR?

- Que integren los valores institucionales - Probidad, Compromiso, Eficiencia, Inclusión, Respeto y Transparencia en su trabajo y en la toma de decisiones que les correspondan de acuerdo a sus funciones.
- Que cada funcionario, funcionaria y trabajador/a a honorarios comprenda y aplique en su comportamiento cotidiano las conductas descritas en el presente Código.
- Que cada funcionario, funcionaria y trabajador/a a honorarios oriente sus labores al deseo de servir y atender las necesidades públicas.
- Que cada funcionario, funcionaria y trabajador/a a honorarios se sienta orgulloso y comprometido con su rol y que reflexione sobre como desempeñar su cargo con excelencia, considerando siempre un valor fundamental: la Probidad.

II.- VALORES INSTITUCIONALES

Probidad

Los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, mantenemos una conducta honesta e íntegra, donde el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no utilizamos ni el cargo ni los recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales y somos imparciales en el ejercicio de nuestras funciones.

Compromiso

Los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, nos comprometemos con nuestra institución y utilizamos todas nuestras capacidades, con el fin de llevar a cabo los desafíos Institucionales.

Eficiencia

Desempeñamos nuestras funciones con diligencia, compromiso y profesionalismo. Brindamos calidad en cada una de las funciones que desempeñamos a nuestro cargo. El personal del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR realiza una gestión basada en resultados, somos especialistas en temas de vejez y orientamos nuestro trabajo al cumplimiento de los objetivos del servicio.

Inclusión

Los funcionarios/as del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, atendemos a nuestros colegas, usuarios, beneficiarios/as en igualdad de condiciones, derechos y oportunidades, sin realizar discriminación de ningún tipo, eliminando cualquier distinción, exclusión o preferencia

fundada en razones arbitrarias y/o personales.

Respeto

Los funcionarios/as trabajadores/as a honorarios del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, promueven y valoran la diversidad de perspectivas y opiniones, demostrando consideración por nosotros mismos, los demás y los recursos que nos son confiados (personas, dinero, reputación, seguridad de las otras personas y recursos del medio ambiente).

Transparencia

Nuestro compromiso es, poner información a disposición permanente del público a través de nuestros sitios Web, Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), u otros medios, permitiendo que todos/as las personas que lo requieran puedan contar con la información de manera oportuna.

III.- COMPROMISOS

Para que los valores institucionales se pongan en práctica, deberán reflejarse en nuestras acciones en los distintos ámbitos de nuestra vida laboral, de manera que el funcionario/a y trabajadores/as a honorarios del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR puedan ser reconocidos por su comportamiento ético.

A continuación, se presentan ámbitos de acción comunes en nuestro trabajo y conductas esperadas asociadas a dichos ámbitos, apoyando con ejemplos el comportamiento esperado.

Relaciones entre los funcionarios y las funcionarias, trabajadores/as a honorarios, colaboradores y/o con jefaturas del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

En este ámbito, deseamos construir un ambiente laboral digno y de respeto hacia nuestros compañeros/as de trabajo, nuestras jefaturas, nuestros trabajadores/as a honorarios y nuestros colaboradores (personal de aseo, mantención, etc.) y en general con todas las personas con las que nos relacionamos, para el adecuado desarrollo de nuestras funciones y una mejor calidad de vida laboral.

Nuestras conductas:

- ✓ Reconocemos y valoramos el aporte que cada uno hace a la organización, independientemente de su nivel jerárquico, basado en sus competencias, habilidades, experiencia y compromiso institucional.
- ✓ Tratamos con dignidad y respeto a todos nuestros compañeros/as de trabajo.
- ✓ Nos relacionamos con nuestras jefaturas, compañeros/as y con todas las personas que trabajan en la Institución, de manera cortés y respetuosa.
- ✓ Valoramos la importancia de compartir nuestros conocimientos y experiencias con la Institución y con otros funcionarios y funcionarias, fomentando el trabajo colaborativo.
- ✓ Somos responsables de nuestros dichos y actitudes a fin de no afectar el buen clima laboral.
- ✓ Conocemos, respetamos y cumplimos las normas e instrucciones que regulan el

desempeño de la Institución y sus funcionarios.

Ejemplos:

A veces subo al ascensor donde ya han ingresado otros funcionarios de la institución, saludo cordialmente...uno u otro responde el saludo. Sinceramente creo que un saludo, una sonrisa un gesto amable no cuesta nada, pero si afecta al otro cuando no es respondido, puedo pensar que tienen algún problema conmigo o me discriminan por mi color de piel.

Mis compañeros de oficina me molestan mucho porque soy gordito, les acepto las bromas por llevarme bien con el equipo, pero en el fondo me molesta mucho, porque a diario trato de bajar de peso y sus bromas realmente no me ayudan a lograr mi objetivo, me desmotivan.

A nuestra Unidad llegó una nueva compañera y entre todos nos hemos preocupado de apoyarla y explicarle nuestra forma de trabajar, motivándola y explicándole nuestra cultura organizacional, dándole sentido de pertenencia para que se integre rápidamente, le comentamos del respeto que existe entre nosotros como equipo de trabajo.

Rechazo al Acoso Laboral

Los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios saben que rechazamos profundamente cualquier tipo de acoso laboral, esto constituye una práctica que atenta contra los derechos esenciales que emanan de la persona humana y representa una conducta incompatible con la dignidad de todos y todas las personas que trabajan en el SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR.

Nuestras conductas:

- ✓ Rechazamos todo tipo de conductas de acoso o maltrato laboral según lo establecido en procedimiento de Denuncia de Acoso Laboral y Sexual, según resolución Exenta N° 3056 del 31 de diciembre de 2015 y la normativa vigente.
- ✓ Rechazamos todo tipo de conductas que discriminen arbitrariamente, sea que se trate de discriminación física, política, religiosa, étnica, de género y edad, orientación sexual, participación en grupos u organizaciones gremiales u otras.
- ✓ Rechazamos toda conducta que atente contra la dignidad u honra.
- ✓ Rechazamos todo tipo de desacreditación de la capacidad profesional y laboral de uno o más funcionarios, funcionarias o trabajadores a honorarios.
- ✓ Rechazamos profundamente todo tipo de violencia psicológica y/o verbal y/o material contra uno o más funcionarios o funcionarias o trabajadores a honorarios.

- ✓ Rechazamos cualquiera otra acción que pueda atentar contra la persona, la dignidad o la integridad física o psíquica o laboral de uno o más funcionarios o funcionarias o trabajadores/as a honorarios.
- ✓ Rechazamos todo tipo de conducta hostil efectuada de forma sistemática, recurrente y expresa, que recibe un(a) funcionarios(as) o trabajadores(as) a honorarios, por parte de uno(a)(s)(as) compañeros de trabajo, cualquiera sea su jerarquía, y que atenta contra su persona, dignidad, integridad física y/o psíquica, cualquiera sea la dirección, ya sea esta desde la jefatura hacia un/a funcionario(a), viceversa o bien entre pares.

Ejemplo:

Un compañero nos contaba que en su antiguo empleo tuvo un jefe que tenía muy malos tratos con su equipo de trabajo, por nada se molestaba y se ponía a gritar delante de todos... tuvo que solicitar que le cambiarán de departamento porque ya no aguantaba más... nunca denunció porque pensaba que no le tomarían enserio.

Una compañera nos contó que había pedido cambio de unidad ya que su jefatura le retaba por todo que la trataba mal y denostaba su trabajo diciéndole que si le habían regalado su título y que sólo la tenían para servir café, ella en un principio no se atrevía hacer la denuncia por temor a lo que le pasaría, pero fue tanto que un día se atrevió y ahora se encuentra en otra unidad donde se siente bien y valoran su trabajo.

Rechazo al Acoso Sexual

Los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios saben que rechazamos profundamente cualquier tipo de acoso Sexual, esto constituye una práctica que atenta contra los derechos esenciales que emanan de la persona humana y representa una conducta incompatible con la dignidad de todos y todas las personas que trabajan en el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

- ✓ Rechazamos cualquier acto o manifestación de acoso sexual de un hombre hacia una mujer, de una mujer a un hombre y también entre personas del mismo sexo.
- ✓ Rechazamos cualquier acción indebida, que posea una connotación sexual, entendiéndose que puedan ser insinuaciones, propuestas, lenguaje o gestos vulgares, entre otros.
- ✓ Entendiendo que las conductas que constituyen acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que considera invitaciones impropias, insinuaciones, propuestas verbales, correos electrónicos, cartas personales, exhibición de fotografías. .
- ✓ Rechazamos cualquier situación que incomode a un hombre o una mujer y que se sienta menoscabado.

Ejemplos:

En una oportunidad tuve un jefe que me incomodaba mucho ya que se me acercaba demasiado cuando me hablaba, me llamaba en horas fuera del horario de trabajo controlando dónde estaba y con quién e incluso llego a revisar mis cosas personales cuando se me quedó mi cajón del escritorio sin llave. No me atreví a hacer la denuncia por desconocimiento pero esta situación me obligo a cambiarme de trabajo.

Relaciones con la Ciudadanía

Los ciudadanos/as nos identifican como servicio que fomenta el envejecimiento activo y el desarrollo de las personas mayores, favoreciendo el reconocimiento de sus derechos, la participación y la valoración en la sociedad, creadores de política pública necesarias para un país más amigable con sus mayores. Nosotros nos comprometemos con ellos.

Nuestras conductas:

- ✓ Cuando interactuamos con otras personas, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, damos un trato respetuoso, cordial y ajustándonos a los protocolos de atención establecidos por SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR.
- ✓ Entregamos información clara, oportuna, completa y actualizada para asistir a los Adultos Mayores y la ciudadanía en general, siempre por los canales dispuestos para ello.
- ✓ Otorgamos una atención preferencial a aquellas personas con capacidades diferentes.
- ✓ Respetamos los horarios de atención de público.
- ✓ Fomentamos la integración y participación social efectiva de las personas mayores.
- ✓ Articulamos redes de servicios sociales dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o dependencia.
- ✓ Inducimos un cambio cultural que promueva la valoración positiva de las personas mayores.
- ✓ Fomentamos el uso de los recursos tecnológicos y de la página Web del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, al igual que contamos con coordinaciones regionales en todo el país para que todos los usuarios del servicio accedan a información y orientación con funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios que conocen y se comprometen con el tema de la vejez.
- ✓ Para el ejercicio de las funciones públicas que nos asigna la ley como funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios, no solicitamos ni aceptamos regalos de ningún tipo.
- ✓ En la jornada laboral no realizamos actividades de tipo política-electoral, estudios personales, preparación de clases, trabajos paralelos, comercialización de productos, etc.
- ✓ Nuestras licitaciones públicas son convocadas a través del portal web de Mercado Público; publicamos oportunamente las bases de licitación; establecemos con un lenguaje claro y

preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos; no discriminamos arbitrariamente, asegurando que la licitación sea transparente e igualitaria para los proveedores, lo anterior en el marco de la ley 19.886.

- ✓ Nuestros Concursos Públicos son desarrollados de forma transparente e igualitaria según la normativa vigente.

Ejemplos:

Mi trabajo es directo con los adultos mayores, quienes son muy cariñosos y agradecidos por el servicio que les damos, un día una señora me dijo que por la atención que le había brindado me traería un regalo, a lo cual le respondí que era mi trabajo y que no se preocupara y agradecí su gesto, pero le hice presente que en el cumplimiento de nuestras funciones no solicitamos ni recibimos regalos de ninguna naturaleza.

El otro día observe a una colega que atendía a un adulto mayor, que tenía problemas auditivos, la colega le explicaba el tema de su consulta pero el señor no le entendía, finalmente la colega tomo un papel y un lápiz y le escribió las respuestas.... Y así interactuaron un buen rato... cuando se retiró estaba muy agradecido de la atención recibida. Le dije a la colega “tienes mucha paciencia...” y ella me respondió.... “amo mi trabajo y espero que cuando yo llegue a su edad y necesite una orientación pueda recibirla independiente de mi condición física o enfermedad”.

Uso de Autoridad y Cargo Público - Tráfico de Influencias

Los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios de SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR actuamos de forma honesta y justa, y utilizamos nuestras facultades sólo para el ejercicio de nuestras funciones y no para obtener beneficios privados. Rechazamos el tráfico de influencias y nunca obtenemos beneficios indebidos o tratamiento preferencial por nuestro cargo o función pública.

Nuestras conductas:

- ✓ Nos desempeñamos de manera honesta y leal, privilegiando el interés general sobre el particular.
- ✓ Contribuimos activamente a cuidar la imagen del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, no realizando actos o comentarios que nos desprestigien.
- ✓ No usamos indebidamente nuestro cargo para obtener o recibir regalos, beneficios, ventajas o privilegios para nosotros mismos o para terceros.
- ✓ No aceptamos ningún tipo de soborno, es decir, no aceptamos objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que ejecutemos, omitamos o infrinjamus nuestros deberes públicos o bien, ejerzamos nuestra influencia para que se cometa un delito funcionario.
- ✓ Repudiamos el cohecho y jamás solicitamos objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para ejecutar, omitir, o infringir nuestros deberes públicos.

Ejemplos:

Durante un proceso de licitación pública me llama un Proveedor preguntándome cuantas ofertas había recibido y cuál era el monto ofertado para el ajustarse en su propuesta. Le respondí que no era posible acceder a esta información hasta el cierre de los plazos establecidos y que aunque hubiera podido acceder a ellos no se los hubiera dado ya que lo que estaba solicitando es un delito. Quedó muy enojado y me respondió que yo era un pésimo funcionario...y me colgó.

Conflicto de Intereses

Los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR actuamos con imparcialidad y objetividad en la toma de decisiones y el desempeño de nuestras labores. 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.

Nuestras conductas:

- ✓ Nunca utilizamos nuestro cargo para favorecer a familiares o amigos. Ya sea en fondos concursables o situaciones en las que exista una circunstancia que reste imparcialidad en la toma de decisiones.
- ✓ Nunca utilizamos nuestro cargo para perjudicar a otros, priorizando siempre los intereses institucionales a los personales.

- ✓ No realizamos actividades que sean incompatibles con nuestra condición de funcionarios y funcionarias públicos.

▪ **Ejemplos:**

Me encontraba en un proceso de selección de personal, en el cual me encontré con un curriculum de una prima en segundo grado. Para que el proceso no fuese cuestionado informé a mi jefatura directa y solicité se me reemplazara por otra persona en la comisión de selección.

Manejo de Recursos Públicos

Usamos los recursos públicos, de manera eficiente, transparente y no los destinamos a fines personales.

Nuestras conductas:

- ✓ Nos preocupamos de utilizar de manera eficiente, correcta y responsable, el presupuesto asignado, el tiempo de trabajo y las horas extras que correspondan a las labores asignadas.
- ✓ Usamos los equipos computacionales, el correo institucional, internet y el teléfono, de forma prudente y sólo para nuestras labores de trabajo.
- ✓ Usamos los vehículos fiscales en forma eficiente, correcta y responsable, sólo para tareas propias de la institución y NO para fines particulares, beneficio de terceros o actos políticos, asimismo el uso de combustible destinado a los vehículos institucionales.

- ✓ Colaboramos en el uso eficiente, correcto y responsable de las instalaciones de nuestra institución, los materiales, la energía eléctrica y el agua entre otros. Además, somos respetuosos con el medio ambiente reciclando papel, cartuchos de tintas, entre otros.
- ✓ En nuestra jornada laboral no realizamos ni utilizamos los recursos físicos de la institución para fines personales

▪ **Ejemplos:**

Hace un tiempo un colega que tenía un negocio donde generaba dineros extras, había citado a su socio a las oficinas de nuestro servicio en horarios de oficina; le aconsejé que no usara las dependencias de la institución para fines particulares, que éstas son sólo para desarrollar las funciones por las que hemos sido contratados y van en favor del servicio que presta nuestra institución. Lo quedó pensando.... Y me dijo...mejor lo veo fuera de horario de trabajo y me agradeció el consejo.

La semana pasada veníamos de regreso de una actividad en terreno en el vehículo institucional de la coordinación regional, una colega muy amable le solicita al colega que cumple funciones de conductor que si puede detenerse un momento en el supermercado porque necesita comprar unas cosas para su casa, el conductor le responde que no puede... ya que el vehículo institucional sólo puede ser utilizado para actividades del servicio y que no puede pasar al supermercado.

Un colega que cumplía funciones de estafeta en el servicio, siempre se quejaba que las jefaturas le pedían que les realizara tramites personales tales como: pagar cuentas, hacer depósitos u otras solicitudes, él sabía que estas funciones no le correspondían pero sin embargo las realizaba ya que temía a represalias por partes de las distintas jefaturas.

**Resguardo de la Información -
Transparencia**

Los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as a honorarios protegemos y resguardamos la información reservada que tenemos a disposición para cumplir con nuestras funciones.

Asimismo, damos cumplimiento a lo establecido en la ley 20.285 que regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

Nuestras conductas:

- ✓ Guardamos secreto de los asuntos que revisten el carácter de reservados que conocemos con motivos de nuestra función.
- ✓ Resguardamos y cuidamos los datos reservados o sensibles de los Usuarios, para que no sea filtrada a terceros y sólo la usamos para desarrollar nuestro trabajo.
- ✓ Resguardamos nuestras claves de acceso a los sistemas

computacionales, y plataformas de interacción con otros servicios.

- ✓ Nos abstenemos de hacer uso en beneficio personal o de terceros, de la información a la que tenemos acceso por nuestra función o cargo.
- ✓ Somos conscientes 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 o ciudadana que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestros sitios web y habilitados los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para dar respuesta.

▪ **Ejemplos:**

En una oportunidad que no asistí a la oficina por encontrarme enferma, me llama un colega para solicitarme mis claves de acceso a una plataforma web para realizar algunas gestiones de la Unidad. Le expliqué que no podía entregarles mis claves y aunque se molestó conmigo, después me pidió disculpas, pues entendió lo delicado de su petición y la responsabilidad que conlleva utilizar claves de otra persona. Y me agradeció la información, ya que él pensaba que daba lo mismo quien ingresara la información en los sistemas.

IV.- MECANISMOS PARA REALIZAR CONSULTAS Y/O DENUNCIAS

El Código de Ética del Servicio Nacional del Adulto Mayor, contiene algunas de las situaciones a las cuales se pueden enfrentar los funcionarios, funcionarias y trabajadores/as de honorarios frecuentemente en el desarrollo de sus funciones.

En caso que necesite mayor información respecto a alguno de los temas planteados en este Código de Ética, pueden hacerlo dirigiéndose a la Unidad de Gestión de Personas o a la Unidad Jurídica a través de su canal de consultas y/o denuncias denominado **Canal Ético**.



Correo Electrónico



canal.etico@senama.cl

Sí existe una conducta que atente contra la probidad, es de su responsabilidad el denunciar a las unidades de Gestión de Personas o la Unidad Jurídica, donde se respetará la confidencialidad de cada funcionario, funcionaria, trabajador/a a honorarios, mientras se realice la investigación del hecho denunciado.

Al realizar la denuncia se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

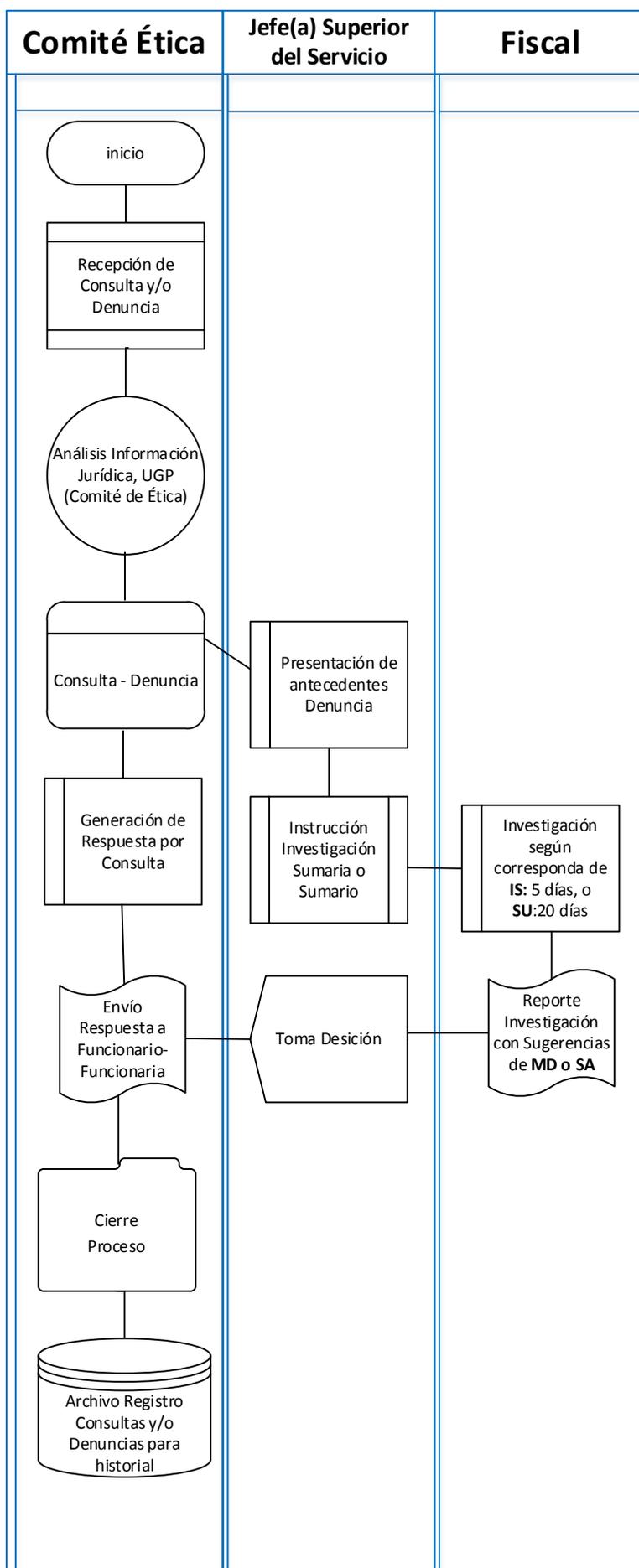
1. La denuncia realizada a nuestro correo electrónico canal.etico@senama.cl debe ser fundada.
2. Identificación del funcionario, funcionaria o trabajador a honorarios.
3. Debe existir una narración de los hechos denunciados.
4. Identificación de las personas que hubieren participado, presenciado o tenido noticias del hecho denunciado, siempre y cuando le constare al funcionario/a.
5. Si cuenta con documentos adjuntarlos a los antecedentes entregados para que sirvan de fundamento, cuando esto sea posible.
6. En el asunto debe indicar si es consulta o denuncia
7. En el caso de ser denuncia se debe completar formulario de denuncia y adjuntarlo al e-mail.

Asimismo, se reitera y recuerda que es obligación de los funcionarios y las funcionarias denunciar ante el Ministerio Público o la policía, si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario o la funcionaria presta servicios, si el hecho acontecido reviste características de delito y supera las facultades con las que cuenta el SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR para su intervención.

V.- SANCIONES: ACCIONES DISCIPLINARIAS

Se Aplicarán las sanciones establecidas en el Estatuto Administrativo, cuando los funcionarios, funcionarias o trabajadores/as a honorarios incurran en una infracción a sus deberes y obligaciones y esta fuere susceptible de la aplicación de una medida disciplinaria. Las sanciones podrán ir desde la censura hasta la destitución, según los antecedentes y circunstancias que se establezcan en el correspondiente proceso disciplinario.

FLUJOGRAMA



NOMENCLATURA:

IS= Investigación Sumaria **SU=** Sumario
MD = Medida Disciplinaria **SA=** Sanciones

VI.- GLOSARIO DE CONCEPTOS

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.

Ética: Es el conjunto de principios, valores, costumbres y normas que rigen la conducta.

Personas con Capacidades Diferentes: Todo ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades cotidianas.

Canal Ético: Es un canal de comunicación directo entre los funcionarios y las funcionarias del SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, donde podrán consultar sobre derechos y deberes o de denunciar situaciones de faltas a la probidad funcionaria.

2016