



Servicio de
Registro Civil e
Identificación

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

CÓDIGO de ÉÉTICA 2020

▶ CONTENIDO

I	PRESENTACIÓN	3
II	ASPECTOS GENERALES	4
a	¿Qué es el Código de Ética?	4
b	¿Por qué es tan importante tener un Código de Ética?	4
c	¿A quiénes se aplica este Código de Ética?	4
d	Marco Normativo del Código de Ética	4
III	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
a	Misión Institucional	5
b	Visión	5
c	Valores Institucionales	5
i.	Compromiso	5
ii.	Excelencia	5
iii.	Eficiencia	5
iv.	Transparencia	5
v.	Rigurosidad Registral	6
IV	COMPROMISOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	6
a	Compromiso del Servicio con sus funcionarios, funcionarias y todo el personal	6
i.	Clima laboral positivo, armonioso, de respeto y confianza	6
ii.	No discriminación e igualdad de oportunidades	6
iii.	Reconocimiento del buen desempeño del personal	7
iv.	Rechazamos el acoso laboral	7
v.	Rechazamos el acoso sexual	7
b	Compromiso de los funcionarios y funcionarias con el Servicio	8
i.	Adecuado uso de los bienes y servicios de la institución	8
ii.	Correcto uso del tiempo de la jornada laboral	9
iii.	Resguardo y debido tratamiento de la información	9
iv.	Rechazo del tráfico de influencias	10
v.	Declarar conflictos de intereses	10
c	Compromiso con quienes se relacionan con el Servicio	10
i.	No solicitar ni aceptar regalos	11
ii.	Cuidamos la información	11
iii.	Rechazamos el soborno o cohecho	11
iv.	Nos protegemos del fraude	12
v.	Transparencia en la entrega de información	13
vi.	Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores(as) y usuarios(as)	13
vii.	No discriminación de nuestros proveedores(as) y usuarios(as)	13
d	Compromiso con el medioambiente	14
V	DE LAS SANCIONES POR INFRACCIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA	14
a	Prohibiciones administrativas	14
b	Delitos funcionarios	14
VI	PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA, MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA	15
a	Procedimiento en caso de acoso	15
b	Procedimiento en caso de transgresión al Código de Ética	15
i.	Mecanismo de consultas	15
ii.	Mecanismo de denuncias	16
VII	GLOSARIO	16

I. PRESENTACIÓN

Estimados funcionarios y funcionarias:

Presento una nueva versión que complementa el Código de Ética, robustecido y profundizado en su contenido de manera de constituir y reflejar conductas, así como los valores de nuestro Servicio.

Tenemos la oportunidad de reflexionar acerca de la importancia de nuestra función, de vital significación para nuestro país, al hacer posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos vitales y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

Nuestros valores se inspiran en robustos pilares institucionales. Así se definen nuestros lineamientos y deberes, encaminados al ejercicio de la probidad en las labores cotidianas de cada persona que se desempeña en la institución, para colaborar en el cumplimiento de nuestra misión.

Un actuar de excelencia con probidad administrativa que debemos reforzar a diario, resguardando siempre la credibilidad del Servicio y asegurando la calidad de atención a todas las personas. El llamado es a tomar las medidas preventivas necesarias, cuidar nuestro actuar y el de nuestro entorno, para detectar y erradicar cualquier conducta ilícita en el Servicio.

Nuestra responsabilidad como servidores y servidoras públicas es engrandecer la labor funcionaria, sentirnos orgullosos del trabajo que cumplimos, especialmente en escenarios de alta complejidad.

Ponemos a disposición de nuestros funcionarios y funcionarias, y de la comunidad en general, este esfuerzo, para que nos anime a cumplir con responsabilidad y de manera plena nuestra misión.

Atentamente,



Jorge Álvarez Vásquez
Director Nacional

II. ASPECTOS GENERALES

a) ¿Qué es el Código de Ética?

El Código de Ética es una herramienta que permite convenir participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan a una institución, relevándolos con el objetivo de generar una convivencia laboral basada en valores comunes.

De acuerdo con lo indicado, el Código de Ética del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), es el reflejo participativo de los funcionarios y funcionarias del Servicio que busca establecer un marco de referencia de conductas ante las situaciones referenciales que se determinan en el presente instrumento, el cual declara la postura del Servicio de Registro Civil e Identificación en los temas de mayor relevancia en cuanto a probidad, transparencia e integridad de la función pública.

Nos encontramos en un nuevo escenario, con nuevas tecnologías, desafíos y valores, por lo que se hace necesario implementar un Código de Ética actualizado, a fin de que incorpore la visión del Servicio que queremos, más moderno, íntegro e inclusivo.

b) ¿Por qué es tan importante tener un Código de Ética?

Porque sistematizar los valores y conductas que reflejan la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos del Servicio, permite que los funcionarios y funcionarias nos beneficiemos de una guía de comportamiento ético referencial para enfrentarnos a los desafíos que surgen durante nuestra labor.

c) ¿A quiénes se aplica este Código de Ética?

El Código de Ética del Servicio de Registro Civil e Identificación es obligatorio para todo(a) funcionario(a), jefatura, y todo el personal indistintamente de la calidad que ostente y que se encuentre ejerciendo sus funciones en este Servicio.

d) Marco Normativo del Código de Ética

- Constitución Política de la República de Chile.
- Título III "De la Probidad Administrativa" de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N°10.336, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 19.477, Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Leyes N° 19.653 y 20.880, sobre Probidad Administrativa.
- Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil, Decreto N°2128 del Ministerio de Justicia.
- Estatuto Administrativo, Decreto con Fuerza de Ley N°29 del Ministerio de Hacienda.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, Decreto N°375 del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Jurisprudencia de la Contraloría General de la República.

III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

a) **Misión Institucional**

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente. Los registros y bases de datos que mantenemos son de vital importancia para el país, colaborando con las instituciones públicas y privadas, y otorgando documentos vitales para la vida diaria de los usuarios.

b) **Visión**

Ser servidores públicos comprometidos con el Servicio de Registro Civil e Identificación y con el desarrollo de nuestro país, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo nuestra misión con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, a través de la innovación permanente y liderando el uso de tecnologías de vanguardia.

c) **Valores Institucionales**

El Servicio de Registro Civil e Identificación es un servicio público cuyos valores de **calidad, calidez y colaboración**, se inspiran en los siguientes pilares:

- i Compromiso:** implica una relación de reciprocidad entre el Servicio y los funcionarios y funcionarias, de modo tal que se identifiquen con el organismo y se sientan parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo, y brindando un servicio de excelencia a la ciudadanía. Asimismo, la institución reconoce la labor realizada por los funcionarios y funcionarias y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.
- ii Excelencia:** la función pública se desarrolla de manera eficiente y eficaz, colaborativa, profesional y responsablemente. Se resguarda con rigor la calidad técnica de los servicios entregados, manteniendo altos estándares de calidad en el trabajo.
- iii Eficiencia:** implica que el servidor público realiza su trabajo enfocándose hacia los resultados, usando solo 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.
- iv Transparencia:** se garantiza el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas. Esta publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de los funcionarios y funcionarias, operan como barreras para la corrupción y posibilitan que los ciudadanos conozcan y vigilen la función pública.

- ✓ **Rigurosidad Registral:** siendo este Servicio el encargado de registrar hechos vitales, nuestros funcionarios y funcionarias han de resguardar los datos que reciben, corroborar su idoneidad, y luego incorporarlos en nuestros registros cumpliendo cabalmente los procedimientos y protocolos. Debemos protegernos del fraude pues el resguardo, la fidelidad e integridad de la identidad de las personas es nuestro mayor valor.

IV. COMPROMISOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Registro Civil e Identificación considera fundamental para el cumplimiento de su misión y objetivos, el establecimiento de compromisos desde la institución para con sus funcionarios, funcionarias y terceros relacionados; entre los mismos funcionarios(as) y, entre funcionarios(as) y el Servicio mismo. A través de estos compromisos buscamos lograr una armonía entre la función y los valores del Servicio, reconociendo los derechos de los funcionarios(as), usuarios(as) y terceros.

Ⓐ **Compromiso del Servicio con sus funcionarios, funcionarias y todo el personal**

El Servicio de Registro Civil e Identificación se compromete a resguardar y promover los derechos de sus funcionarios, funcionarias y todo el personal que trabaje en el Servicio, reconociendo sus méritos y su buen trabajo.

i Clima laboral positivo, armonioso, de respeto y confianza

Entendemos la importancia de un clima laboral positivo y armonioso para el desarrollo adecuado de nuestras labores. Por ello, promovemos activamente un ambiente laboral de respeto y confianza, en que el trato digno, amable y cortés, así como la capacidad de diálogo y trabajo en equipo, son sus pilares fundamentales.

Ejemplos:

- Al realizarse reuniones de equipo, quien esté a cargo de dirigir la sesión deberá dar espacio a todas las opiniones, para que puedan ser expuestas en un ambiente de respeto y trabajo colaborativo.
- Al ingresar al edificio, saludar al personal de seguridad.

ii No discriminación e igualdad de oportunidades

Respetamos a todas las personas, rechazando cualquier tipo de discriminación arbitraria, debido a la etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, opinión política, religión, orientación sexual, identidad de género, apariencia personal, o discapacidad, entre otras.

Reconocemos el mérito del buen trabajo, proporcionando igualdad de oportunidades a funcionarios y funcionarias, tanto en el acceso al Servicio como en su desarrollo profesional al interior de éste, basado exclusivamente en sus capacidades y buen desempeño.

Ejemplos:

- Los criterios para postular a ciertos beneficios serán objetivos y mirarán a las competencias, capacidades, méritos o roles desarrollados, no pudiendo las personas postulantes ser discriminadas debido a su nivel de cercanía o amistad.
- Escuchar las ideas de compañeros y compañeras, sin juzgarlos en consideración de su orientación política.
- En los procesos de selección de personal solo se toman en consideración la experiencia y competencias demostradas por los y las postulantes, proceso que incorpora la medición de ética, probidad y transparencia, sin tener en consideración características que no digan relación alguna con su capacidad e idoneidad para el cargo.

iii Reconocimiento del buen desempeño del personal

Los funcionarios y funcionarias del Servicio trabajan día a día para otorgar un mejor servicio al usuario con calidez, calidad y colaboración, por lo que como institución deseamos reconocer su labor. Los premios y reconocimientos recibidos por la institución son gracias al arduo trabajo de nuestros funcionarios(as), y es por ello que el Servicio de Registro Civil e Identificación desea expresar su agradecimiento, ya que entre todos hacemos un mejor Servicio.

iv Rechazamos el acoso laboral

Repudiamos tajantemente toda conducta que constituya agresión, hostigamiento o abuso de poder, independiente de quien la ejerza y el medio utilizado, provocando menoscabo, maltrato o humillación a la persona, o que amenace o perjudique su situación laboral u oportunidades en el empleo; contando con el respectivo procedimiento de denuncia y sanción.

Ejemplo:

- La jefatura de un grupo siempre encarga a una misma persona trabajos en calidad de urgentes, solo minutos previos a la hora de almuerzo o término de la jornada laboral, lo que le aísla del resto del equipo y perjudica su vida familiar.

v Rechazamos el acoso sexual

Rechazamos todo comportamiento indebido de connotación sexual, que se realice por cualquier medio, ya sea físico, verbal, escrito u otro, sin consentimiento de la víctima y que pueda afectar su situación laboral; contando con el respectivo procedimiento de denuncia y sanción. La sanción por acoso sexual es la desvinculación de la persona.

Ejemplos:

- Funcionarios y funcionarias deben respetar los límites de distancia con sus compañeros(as), especialmente si se trata de sus subordinados(as), nunca debe forzar el contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- Un funcionario o funcionaria nunca debe enviar fotos sexualmente sugestivas o pornográficas o mensajes con connotación sexual. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados(as) se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral y personal.
- La Unidad de Calidad de Vida y Ambientes Laborales del Servicio ha desarrollado comunicaciones internas y actividades, para crear conciencia entre el personal del Servicio acerca de las implicancias del acoso sexual y la necesidad de rechazarlo en cualquiera de sus formas.

b) Compromiso de los funcionarios y funcionarias con el Servicio

Estamos sujetos al cumplimiento del principio de probidad administrativa, el cual obliga a los funcionarios y funcionarias a observar una conducta intachable, honesta y leal en el desempeño de sus funciones, dando siempre preeminencia al interés general por sobre el particular.

i) Adecuado uso de los bienes y servicios de la institución

Los recursos del Servicio son de carácter público y por lo tanto solo podrán usarse en cumplimiento de las obligaciones funcionarias y respetando las políticas internas para su utilización; evitando cualquier uso en beneficio propio, de terceros, o para fines políticos.

Ejemplos de usos indebidos:

- Utilizar el computador del Servicio para ver series online.
- Utilizar las impresoras del Servicio para imprimir recetas de cocina, trabajos escolares o folletos de contexto político.
- Uso de internet y correo institucional para fines personales, interfiriendo con las responsabilidades laborales.
- Utilizar el Monito Web para fines distintos a los previstos, como por ejemplo, entregar información a de terceras personas a familiares o amistades.

ii Correcto uso del tiempo de la jornada laboral

Comprometidos con nuestras labores, dedicamos nuestro horario de trabajo exclusivamente al desarrollo de las labores que nos han sido encomendadas, procurando no realizar actividades o trámites personales durante la jornada laboral. De la misma forma, tampoco solicitamos a nuestros compañeros(as) de trabajo que usen su tiempo para fines ajenos a los del Servicio.

Ejemplos:

- Estoy estudiando una carrera universitaria a la vez que trabajo en el Servicio, pero nunca realizo actividades académicas o estudio en la jornada de trabajo. Espero al fin de mi jornada para marcar mi salida y comenzar a estudiar.
- Durante mi horario de trabajo no recibo visitas de personas externas que vengan a vender productos para uso personal, y les pido que me visiten al final de mi jornada laboral.
- Procuro no salir a realizar trámites personales distintos a los encomendados en mi rol como funcionario(a) del Servicio una vez marcado el ingreso.
- Cumpló mi jornada laboral íntegramente en mi puesto de trabajo, por lo tanto, no espero el término de la jornada en el reloj control esperando que pasen los minutos para marcar.
- Cuando me encuentro de viaje por comisión de servicio y termino mis labores antes del tiempo programado, aviso a mi jefatura para que pueda gestionar mi regreso anticipado en caso de que ello pueda implicar un ahorro en hospedaje y viáticos.

iii Resguardo y debido tratamiento de la información

El Servicio, para el cumplimiento de su misión, registra, trata y almacena una gran cantidad de datos por cuyo tratamiento, resguardo y seguridad, es responsable.

Mucha de esta información se refiere a datos personales y hechos vitales que los usuarios(as) del Servicio nos entregan, en la confianza de que solo serán tratados para los fines permitidos por la ley.

En virtud de lo anterior, solo accedemos a la información almacenada por el Servicio cuando ello es requerido para el cumplimiento de nuestras labores funcionarias, comprendiendo que el acceso a dicha información con otros fines es una infracción grave a nuestros deberes, que pone en riesgo la confianza depositada en el Servicio por sus usuarios(as).

Ejemplos:

- Una persona solicita un certificado de antecedentes penales referidos a un tercero. Le comunico que dicha información solo puede ser solicitada por su titular en oficinas o en línea, mediante un trámite sencillo que requiere de clave única.
- Un funcionario(a) del Servicio es reprendido por buscar en los registros del Servicio certificados de nacimiento asociados al número de cédula de identidad de un nuevo compañero de trabajo, con la finalidad de saber si tiene hijos.

iv Rechazo del tráfico de influencias

Rechazamos categóricamente todo beneficio indebido o tratamiento preferencial al que pudiéramos acceder en virtud de la influencia de nuestros cargos o función pública, lo que en ningún caso solicitaremos ni buscaremos, ya sea en beneficio propio o de terceros.

Ejemplo:

- Nunca utilizamos las relaciones de amistad o respeto que tenemos con otros funcionarios(as) del Servicio, para interferir o influir en procesos de selección de personal o compras.

v Declarar conflictos de intereses

En el ejercicio de nuestras funciones nos preocupamos en todo momento de actuar con probidad, de forma transparente e imparcial. Por ello, procuramos evitar toda relación y situación en cuyo contexto nuestros intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de nuestros deberes y la rectitud del ejercicio de nuestros cargos. Lo anterior implica, además, no realizar actividades incompatibles con nuestra condición de funcionarios y funcionarias del Servicio.

Para asegurar que nuestros intereses personales no influyan en la función pública, debemos declarar de forma escrita y de manera oportuna, todo conflicto de interés que pudiéramos tener, y en caso de duda, siempre optaremos por realizar dicha declaración o consultarlo con nuestra jefatura.

Ejemplo:

- Me ha sido asignada una tarea que implica revisar y calificar los antecedentes de un tercero, y me percaté que se trata de un pariente. Inmediatamente informo a mi jefatura, solicitando reasignar a otro funcionario o funcionaria la labor encomendada.

c Compromiso con quienes se relacionan con el Servicio

Como Servicio, debemos dar un trato igualitario a nuestros usuarios(as) y proveedores, instituciones públicas y privadas.

i No solicitar ni aceptar regalos

Dar cumplimiento al principio de probidad administrativa implica no solicitar o aceptar donativos, regalos, invitaciones, favores o beneficios de cualquier tipo, para nosotros o terceros, en razón de nuestros cargos o funciones; los que solo podrán aceptarse en la medida que no sean costosos ni constituyan lujos, su valor sea de carácter simbólico y que se realicen exclusivamente en manifestación de cortesía y buena educación, y que estos no sean de forma periódica. Todo lo que en ningún caso podrá influir en un trato preferente del usuario(a) o proveedor(a).

Ante la duda, y especialmente en caso de tratarse de regalos que tengan un elevado valor comercial o sean de estricto uso personal, informaremos a nuestra jefatura para que ésta evalúe la pertinencia de su aceptación.

Ejemplos:

- Una señora de la tercera edad me agradeció mi gestión con un chocolate, el que acepté y agradecí como manifestación de buena educación.
- Una visita extranjera me ofrece una figura artesanal típica de su país como gesto de agradecimiento, sin embargo, como me pareció que la misma podría tener un valor elevado, decidí consultar con mi jefatura antes de aceptarla.

ii Cuidamos la información

Si bien en el cumplimiento de su misión el Servicio tiene a su cargo registros que son públicos, también registra, trata y almacena información de carácter confidencial, por cuya reserva, seguridad e integridad los funcionarios y funcionarias del Servicio debemos velar.

Por ello, solo accedemos a la información de nuestros usuarios y usuarias en la medida que el cumplimiento de nuestras funciones así lo requiere, cuidando en todo momento de darle un debido tratamiento, acorde al servicio confiable, oportuno y cercano a la gente, que nos caracteriza.

Ejemplo:

- Un conocido, dueño de una empresa, me solicitó le enviara el certificado de antecedentes de una persona que quería contratar. Le dije que no, porque esa información no es pública y debe solicitarla el titular de los datos.

iii Rechazamos el soborno o cohecho

Rechazamos el soborno y el cohecho, y cualquier otro hecho contrario a la probidad, tales como malversación de fondos públicos, fraude al Fisco, prevaricación, violación de secretos y otros delitos funcionarios.

Comprometidos en la lucha contra estas prácticas, velamos porque siempre prime el interés público general por sobre el individual, debiendo denunciar todo hecho contrario a la probidad del que tengamos conocimiento.

Ejemplo:

- Un señor le ofreció diez mil pesos al funcionario que ingresa las solicitudes de posesión efectiva, para que lo pasara al primer puesto de la fila, ya que le señaló que estaba muy apurado. El funcionario se limitó a decirle que hiciera la fila como corresponde y esperara su turno.

iv Nos protegemos del fraude

El Servicio tiene como misión ser el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, así como acreditar hechos vitales y otros actos significativos de sus vidas; información toda de especial relevancia para el desarrollo de nuestras interacciones sociales, siendo su adulteración una de las grandes amenazas a las que debe hacer frente el Servicio.

Para hacer frente a la amenaza anterior, procuramos en todo momento dar estricto cumplimiento a los protocolos y procedimientos establecidos para el tratamiento de información y emisión de documentos por cuyo resguardo, fidelidad e integridad el Servicio es responsable, entendiendo que no hacerlo significa generar brechas de seguridad, vulnerabilidades, y eventuales responsabilidades administrativas y penales.

Casos:

- Se presentan una persona solicitando una inscripción por testigo respecto a un mayor de edad, buscando obtener una cédula de identidad. Al respecto, verificaremos todos los antecedentes y seguiremos el procedimiento antes de proceder a entregar la nueva identidad.
- Unas extranjeras usaron datos de partidas chilenas para sacar pasaporte, pero al intentar salir del país las autoridades se dieron cuenta de que no eran chilenas por su acento y las detuvieron. La jefatura de la oficina en donde estaban resguardadas las partidas pudo identificar quién las había pedido pues el sistema genera una trazabilidad en la información.
- Debemos alertar a nuestra jefatura y no incurrir en situaciones en que terceros registren una fotografía sin ser los titulares de estos datos, inclusive en casos especiales (como ayuda por discapacidad, vejez o menores de edad) debe atenderse a los protocolos y procedimientos establecidos por el Servicio.
- Un colega funcionario vendió su identidad, sacó pasaporte con sus datos, pero la foto era de otra persona. El Servicio se dio cuenta de quien lo hizo pues la clave del

funcionario quedó registrada. Sin embargo, el funcionario en esa época estaba de vacaciones y no pudo haberlo hecho. Así se supo que él había dado su clave personal e intransferible a sus colegas, generando una brecha en la seguridad.

v **Transparencia en la entrega de información**

La información de los organismos del Estado es pública, acorde a la Ley de Transparencia, salvo las excepciones que contempla esta ley. Por ello facilitamos el acceso a la información del Servicio por parte de la ciudadanía en nuestro portal de Transparencia y demás canales de comunicación, proporcionando la información solicitada dentro de los plazos legales, aspirando que la respuesta sea oportuna, completa, pertinente, a fin de ayudar a resolver consultas ciudadanas, mejorar el sistema público y combatir la corrupción.

Sin embargo, si bien el Servicio lleva registros que en general son públicos, también está sujeto al cumplimiento de leyes especiales que nos obligan a guardar estricta reserva de determinada información, siendo parte esencial de nuestra función velar por el cumplimiento de estas leyes.

vi **Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores(as) y usuarios(as)**

Nuestras licitaciones públicas son convocadas a través de la plataforma estatal Mercado Público. Como Servicio de Registro Civil e Identificación nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, y con un lenguaje claro y preciso sus requisitos, condiciones y especificaciones.

Con el fin de que los procesos de licitación sean transparentes e igualitarios para todos los interesados(as), toda comunicación entre los licitantes y el Servicio deberá realizarse a través del portal disponible para ello; y durante el proceso de licitación los funcionarios y funcionarias no aceptaremos reunirnos con terceros interesados, fuera del marco establecido para ello en la Ley de Lobby.

vii **No discriminación de nuestros proveedores(as) y usuarios(as)**

Siempre procuramos dar un trato cordial e igualitario a todos nuestros usuarios(as) y proveedores(as), con respeto a sus diferencias y diversidad, siendo especialmente importante no dar un trato diferenciado a algunas personas por sobre otras.

Ejemplos:

- Un amigo me solicita ayuda para sacar su pasaporte de manera inmediata y sin previa solicitud formal al Servicio, ya que tiene que viajar urgentemente fuera del país y perdió su pasaporte; solicitud a la cual me negué por ser contraria a mis deberes funcionarios.
- No entregar información o dilatar su entrega, debido a no simpatizar con la persona solicitante.

d) Compromiso con el medioambiente

El Servicio de Registro Civil e Identificación promueve las iniciativas y buenas prácticas para colaborar con un medioambiente libre de contaminación. Los funcionarios y funcionarias cuidamos el uso eficiente de los recursos que utilizamos regularmente en nuestra labor, generando una reducción de los desechos.

Nos comprometemos a usar menos papel, no imprimir a menos que sea estrictamente necesario, preferir envases reutilizables o ecológicos, apagar las luces o el aire acondicionado de la oficina al salir, entre otros.

Ejemplo:

- En la oficina mantenemos diversos recipientes para cada tipo de reciclaje, así colaboramos con reducir los desechos.

V. DE LAS SANCIONES POR INFRACCIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

La transgresión a las normas de conducta contenidas en el presente Código de Ética puede configurarse en un incumplimiento a prohibiciones administrativas, y en ciertos casos incluso en delitos funcionarios, teniendo éstos últimos aparejadas sanciones penales.

a) Prohibiciones administrativas

Corresponden a aquellas situaciones que van en contra del principio de probidad administrativa, el cual espera que los funcionarios y las funcionarias tengan una conducta honesta y leal de la función o cargo que sustentan.

En caso de incumplimiento, serán aplicables las sanciones administrativas establecidas en el Estatuto Administrativo o en la Ley N°19.477, Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación o Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil, Decreto 2128 del Ministerio de Justicia; las que, dependiendo de los antecedentes y circunstancias que se establezcan en el correspondiente proceso disciplinario, pueden ir desde una medida disciplinaria, censura, multa, o suspensión del empleo desde 30 días a tres meses, hasta la destitución del funcionario o funcionaria. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones penales que pudieren corresponder por la conducta funcionaria.

b) Delitos funcionarios

La infracción a los deberes funcionarios podría ser objeto, además, de sanciones penales, en caso de que fuere constitutiva de delito, tales como el soborno, el cohecho, el tráfico de influencias, y el uso de información reservada para beneficio propio.

En estos casos se realizará la correspondiente denuncia al Ministerio Público, para la investigación y persecución del delito, colaborando el Servicio en cada etapa del proceso penal.

VI. PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA, MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA

Denunciar situaciones de acoso laboral o sexual, es un derecho para las víctimas y un imperativo legal y moral para sus testigos, en protección de sus compañeros(as).

Desde el Servicio siempre procuraremos otorgar todo el apoyo necesario con el fin de resguardar a las víctimas y denunciantes, para así contribuir en la construcción de un mejor y más sano ambiente laboral. Para lo cual contamos con los debidos procedimientos de denuncia frente a casos de acoso y transgresión al código de ética, a su vez mencionamos los mecanismos de consulta y denuncia frente a actos de infracción al código de ética institucional.

a) Procedimiento en caso de acoso

Dentro de nuestra institución tenemos una política de tolerancia cero al maltrato, acoso laboral y sexual, contemplándose como sanción administrativa, para el caso de comprobarse su ocurrencia, la destitución del funcionario o funcionaria involucrado(a). Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones penales que pudieran proceder.

Contamos con un procedimiento para la recepción de denuncias, el que da origen a un proceso profesional, confidencial e imparcial de investigación; el que contempla, asimismo, la existencia de medidas de protección de los denunciantes, sean estos víctimas o testigos de situaciones de maltrato o acoso.

b) Procedimiento en caso de transgresión al Código de Ética

Para responder las dudas o consultas que puedan surgir de la lectura de este Código, así como para otorgar seguridad en la denuncia a sus eventuales infracciones, el Servicio ha implementado lo siguiente:

i) Mecanismo de consultas

En caso de que existan dudas o consultas respecto de los temas abordados en el presente Código de Ética, a su extensión, interpretación o sobre conflictos de interés que pudiesen surgir, existen dos mecanismos, uno de forma presencial ante el superior jerárquico del o la denunciante o ante el Director Nacional de Servicio; y otro de forma virtual, mediante un canal de consultas, y denuncias.

Las consultas serán resueltas por un grupo de profesionales debidamente preparados para esta tarea, los que estudiarán el caso y entregarán una respuesta adecuada conforme al procedimiento respectivo.

ii Mecanismos de denuncias

Todo funcionario o funcionaria, independiente de su calidad jurídica, que tenga conocimiento de una situación irregular, conflicto de interés o falta de probidad al interior del Servicio, deberá hacer la respectiva denuncia a su jefatura directa y/o al Director de la institución.

La denuncia deberá ser realizada mediante el formulario de denuncia, la que será confidencial respecto de la identidad del o la denunciante y reservada respecto a los hechos descritos, debiendo contener un relato cronológico y descriptivo de los hechos que a criterio del o la denunciante constituyen una situación irregular. En caso de poseer mayores o nuevos antecedentes, estos podrán ser incorporados en la denuncia posteriormente.

La denuncia podrá también ser realizada por los canales virtuales del Servicio, a través de formularios habilitados al efecto.

Al o la denunciante se le guiará durante todo este procedimiento, el que se regirá por los principios de confidencialidad e imparcialidad, y contempla la existencia de medidas de protección de los(as) denunciantes.

VII. GLOSARIO

(a) Acoso Laboral:

Es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ya sea físico y/o verbal, reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, indiferencia, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios(as), en contra de otro(a) u otros(as) funcionarios(as), por cualquier medio, y que tenga como resultado para las personas afectadas su menoscabo, maltrato o humillación.

(b) Acoso Sexual:

Se produce cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, actos o 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.

(c) Cohecho y soborno:

El soborno es un delito que comete una persona, ya sea una empresa o una persona natural, que le ofrece o consiente dar a un(a) empleado(a) público un beneficio económico indebido para que éste ejecute un acto de su cargo, lo omita, infrinja sus deberes, ejerza influencia o cometa un delito funcionario.

El cohecho, conocido también como coima, es el delito que comete el o la funcionario(a) público que solicita o acepta recibir un beneficio económico indebido para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo, por omitirlo, por infringir sus deberes, por ejercer influencia o cometer un delito funcionario.

Ambos delitos son dos caras de la misma moneda, ya que se entrega o se recibe un beneficio económico por ejecutar un acto contrario a la probidad administrativa. Este acto puede ser amplio, tal como acelerar una solicitud, aprobar un documento que no cumpla con los requisitos estipulados por ley u omitir la realización de un trámite requerido.

- d) Conflicto de interés:**
Se entienden como situaciones en que un funcionario o funcionaria, directa o indirectamente, puede verse beneficiado o beneficiar a un tercero, en el marco de las funciones que realizan y en desmedro del interés público.
- e) Corrupción:**
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.
- f) Discriminación:**
Son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directa 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.
- g) 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.
- h) Tráfico de influencias:**
Cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.
- i) 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.

