



# Código de Ética

Serviu Región del Biobío





## Índice

	Página
<b>Carta Directora</b>	<b>2</b>
<b>Objetivo de Código de Ética</b>	<b>3</b>
<b>Destinatarios</b>	<b>4</b>
<b>Misión</b>	<b>4</b>
<b>Valores</b>	<b>5</b>
<b>Compromisos de SERVIU con los funcionarios y las funcionarias</b>	<b>7</b>
<b>Compromisos de las jefaturas con SERVIU y con los funcionarios y las funcionarias</b>	<b>9</b>
<b>Compromisos de los funcionarios y las funcionarias</b>	<b>11</b>
<b>Compromisos con quienes se relaciona la institución: beneficiarios/as, usuarios/as, proveedores, otros organismos del Estado</b>	<b>15</b>
<b>Procedimiento de consultas y denuncias</b>	<b>17</b>
<b>Consultas, denuncias y sanciones</b>	<b>18</b>
<b>Revisión periódica</b>	<b>20</b>
<b>Resolución aprobatoria</b>	<b>20</b>
<b>Glosario</b>	<b>21</b>

## Carta Directora

El Código de Ética del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región del Biobío fue elaborado a través de un proceso participativo, que convocó a todos los funcionarios y las funcionarias de nuestra institución. Este llamado fue ampliamente acogido y su resultado nos ha dado los insumos necesarios para poder plasmarlo a través de estas páginas, donde nos encontramos con un Código de Ética que tiene sentido en la medida que es parte de lo que nosotros creemos y hemos construido entre todos y todas, sobre los valores y principios que nos identifican y guían nuestro accionar.

Como servidores públicos estamos comprometidos a hacer lo que es correcto y honorable. Nos fijamos un alto nivel de exigencia, que aspiramos alcanzar en todos los aspectos de nuestra vida: en el trabajo, en casa y en este gran servicio como funcionarios y funcionarias públicos.

Este Código de Ética describe las expectativas que tenemos de nosotros mismos y de nuestros colegas en nuestra gran comunidad SERVIU Región del Biobío. Un código compartido por todos y todas, que articula los ideales a los cuales aspiramos, así como los comportamientos que son obligatorios en nuestro rol como servidores públicos.

El propósito de este Código es infundir confianza en que somos una institución que promueve los valores de Compromiso, Profesionalismo, Transparencia, Eficiencia y Probidad; estableciendo un entendimiento compartido sobre lo que significa el comportamiento apropiado en el ejercicio de la función pública. Creemos que el buen quehacer de nuestro SERVIU, se ve reflejado en la conducta colectiva de las personas que aquí trabajamos.

La invitación es a proteger y reforzar nuestra reputación de integridad y capacidad de generar confianza pública en todo nuestro accionar, de cumplir con la responsabilidad de cada uno y cada una de prevenir actos de conductas indebidas y de reportarlos cuando suceden.

Termino estas palabras segura de que todas y todos seremos capaces de asumir con convicción este gran desafío, contribuyendo a fortalecer nuestra misión institucional, y revalorizando a su vez, nuestro compromiso de mantener los más altos niveles de ética en el servicio público.

Atentamente,

**María Luz Gajardo Salazar**  
**Directora SERVIU Región del Biobío**

## Objetivos del Código de Ética

El objetivo del Código de Ética es disponer de un documento en que se contengan los valores que identifican a la institución, de manera de ajustar a ellos la conducta funcionaria, independiente de la modalidad contractual, evitando acciones contrarias a la probidad, que sea conocido de todos y todas, que corresponda a un comportamiento ético al que debemos propender y que en caso de incumplimiento se de curso a las acciones y mecanismos consagrados en este Código.

La elaboración del Código de Ética de SERVIU Región del Biobío fue concebido como un proceso de carácter participativo, entendiendo que somos quienes trabajamos en este servicio a quienes corresponde definir y poner en práctica los valores que distinguen a éste.

Es importante destacar la participación y motivación de las funcionarias y los funcionarios, independiente de su modalidad contractual, quienes manifestaron su opinión y su deseo de participar en la formulación del Código de Ética, identificando como una necesidad la de contar con este instrumento, en el que se plasme la identidad y valores del Servicio en el que trabajamos.

## **Destinatarios del Código de Ética**

Este Código está dirigido a todas las autoridades y funcionarios y funcionarias de la institución, independientemente de su tipo de contrato, quedando por tanto regidos por él tanto los funcionarios de planta, contrata y honorarios; y quienes trabajamos en él en los distintos cargos, estamentos y funciones, debiendo por tanto ajustar nuestra acción a la normativa vigente y al presente Código de Ética.

## **Misión Institucional**

Materializar en el territorio las políticas, planes y normativas definidos por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, bajo criterios de desarrollo, descentralización y participación, para posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad, generando barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar. (Ficha Definiciones Estratégicas Año 2015-2018)

## Valores

Esta institución destacó como valores principales los siguientes:

### **Compromiso**

*“Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con compromiso con el Servicio y la labor que a éste le corresponde, contribuyendo cada uno y cada una desde su función para el cumplimiento de los fines propios, de las metas institucionales y de la función pública que le corresponde como servicio integrante de la Administración del Estado”.*

### **Profesionalismo**

*“Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con profesionalismo, contribuyendo desde nuestras competencias al buen hacer del Servicio, propendiendo a un trabajo de calidad con el objetivo de materializar los planes y programas del Servicio, conforme a la misión de éste”.*

### **Transparencia**

*“Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con transparencia, atendiendo a que los actos y procedimientos de la administración del Estado son públicos, excepto las excepciones que la ley señale”.*

### **Eficiencia**

*“Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con eficiencia, enfocándonos hacia al cumplimiento de los objetivos institucionales señalados en nuestra misión, utilizando adecuadamente los recursos institucionales, propendiendo a entregar un servicio de calidad”.*

### **Probidad**

*“Los funcionarios y las funcionarias del SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con probidad, teniendo una conducta funcionaria acorde con los altos estándares éticos, con preeminencia del interés público por sobre el particular, sin obtener ventajas ni provecho alguno en atención del cargo o función que ejercemos”.*

## Compromisos según Grupos de Interés

Se desarrollan a continuación los diferentes valores, definiciones y temas relevantes que se identificaron en la encuesta y en el trabajo de entrevistas y focus group.

Además se desarrollan los contenidos definidos como mínimos de acuerdo a la metodología e instrucciones del PNUD y del Servicio Civil.

Asimismo, se incorporan ejemplos para ilustrar cada punto, de manera que él sólo tiene esa finalidad y no constituye el único caso posible.

Así, podemos agrupar los valores y compromisos de este Servicio en conformidad a lo siguiente:

1. Compromisos del SERVIU con los funcionarios y las funcionarias.
2. Compromisos de las jefaturas con SERVIU y con los funcionarios y funcionarias.
3. Compromisos de los funcionarios y funcionarias.
4. Compromisos con los que se relacionan con el Servicio.

## Compromisos del SERVIU con los funcionarios y las funcionarias

El SERVIU Región del Biobío se compromete a resguardar y respetar los valores institucionales identificados por los funcionarios y las funcionarias del Servicio, a través de un proceso participativo e informado, que dicen relación con el trabajo interno y con la relación con nuestros usuarios y usuarias.

El SERVIU Región del Biobío se compromete a fomentar e implementar medidas que aseguren el conocimiento, la observancia y la incorporación de los valores en el quehacer de la institución, y en especial a:

**a) En este Servicio las relaciones internas sean de respeto.**

En nuestro Servicio todas y todos los funcionarias y funcionarios nos tratamos con respeto, manteniendo buenas relaciones entre colegas y jefaturas, que permitan hacer del lugar de trabajo un espacio libre de maltrato laboral.

***Ejemplo: (conducta correcta)** En las actividades diarias de los funcionarios y funcionarias del SERVIU Región del Biobío, se interactúa de manera amable y comprometida, manteniendo una comunicación abierta y efectiva y un lenguaje correcto y amable, tanto con las jefaturas y con los compañeros y compañeras de trabajo, haciendo del trabajo diario agradable para todos y todas.*

**b) En este Servicio rechaza la discriminación.**

En nuestro Servicio cuidamos de tener un buen ambiente laboral, en que el trato sea igualitario, sin prejuicios, exclusión o preferencias por razones personales como género, edad, raza, características físicas, creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, entre otras”.

***Ejemplo: (conducta correcta)** En este Servicio hombres y mujeres son tratados con respeto y de forma uniforme por sus jefaturas. Sin hacer distinción entre unos y otros. Esta conducta es replicada por todos los funcionarios y funcionarias del SERVIU Región del Biobío.*



**c) En este Servicio rechaza al acoso sexual.**

En nuestro Servicio rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, entendiendo por éste cualquier requerimiento de carácter sexual realizado por un hombre o mujer, no consentidos por el funcionario o la funcionaria afectado (a). El acoso sexual puede ser tanto físico, el cual implica contacto inmediato o mediante otro medio, como verbal, correo electrónico, cartas, etc.

***Ejemplo: (conducta correcta)** En el caso en que mi compañero de trabajo me efectúe invitaciones para salir después del trabajo y me realice insinuaciones de carácter sexual, las cuales me incomodan por ser insistentes y desubicadas, realizo la acusación pertinente en conformidad al procedimiento de denuncia vigente.*

**d) Rechazo al acoso laboral:** En nuestro Servicio rechazamos conducta reiterada de agresión u hostigamiento ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias, repudiando actitudes de maltrato y/o humillación o en aquellas que en que se aprovecha de la jerarquía para tener conductas abusivas con los y las subalternos/as.

***Ejemplo: (conducta correcta)** En el SERVIU Región del Biobío, se entiende que realizar conductas como ignorar a un colega, negarle ayuda o no entregarle trabajo por parte de la jefatura o por parte de los compañeros/as de labor, constituye una conducta de maltrato, respecto de la cual corresponde realizar denuncia en conformidad al procedimiento vigente.*

**e) En este Servicio se trabaje en Equipo.**

En este Servicio, realizamos nuestro trabajo de manera coordinada, valorando el aporte que cada uno puede hacer desde su experiencia y profesionalismo, para alcanzar un objetivo común.

***Ejemplo: (conducta correcta)** En el SERVIU nos comprometemos con un objetivo común que tiene relación a la entrega de soluciones habitacionales a familias que lo requieren en nuestra región, para ello ponemos al servicio del trabajo diario nuestro profesionalismo, experiencia y trabajo conjunto.*

**f) En este Servicio el trato sea inclusivo e igualitario.**

En este Servicio se trabaja incorporando a todos y todas en el trabajo diario, resguardando que sean incluidos con equidad y ecuanimidad en la forma en que desarrollamos el trabajo.

***Ejemplo: (conducta correcta)** En el SERVIU Región del Biobío, realizamos nuestro trabajo diario, sin apartar ni dejar de incorporar a personas que por alguna razón no tienen la misma rapidez para desarrollar el trabajo, y le apoyamos desde nuestros conocimientos valorando su experiencia.*

**g) En este Servicio las relaciones internas sean de confianza.**

En nuestro trabajo tenemos una actitud de confianza que permite desarrollar nuestras labores en un ambiente amable, cooperativo y profesional.

***Ejemplo:** Al revisar un tema en una reunión de trabajo en la que participan funcionarios de distintas unidades, confío en lo señalado por otra unidad de este Servicio respecto a aspectos técnicos y teniendo presente la opinión jurídica del Departamento Jurídico, presento una propuesta de procedimiento para abordar la materia sobre la que versa la reunión de trabajo.*

**h) En este Servicio se respeta la transparencia de los actos.**

En el desarrollo de nuestras labores actuamos conscientes de la responsabilidad dentro de la función pública, con un desempeño que cumpla con estándares exigidos relacionados a la transparencia y publicidad de los actos y procedimientos de administración del Estado.

***Ejemplo: (conducta correcta)** En nuestro servicio, el trabajo se realiza respetando los principios de transparencia y publicidad por ello se mantiene la información correspondiente a transparencia activa actualizándola permanentemente. En cuanto a la transparencia pasiva, se da respuesta a los requerimientos de la comunidad en forma oportuna.*

## **Compromisos de las jefaturas con SERVIU y con los funcionarios y funcionarias**

Las jefaturas de SERVIU Región del Biobío se comprometen a un actuar que refleje a través de conductas propias los valores institucionales, siendo coherentes con los mismos.

Las jefaturas de SERVIU Región del Biobío se comprometen propiciar los espacios, incentivando y permitiendo que las acciones y conductas funcionarias se realicen ajustadas a los valores institucionales.

Las jefaturas de SERVIU Región del Biobío se comprometen a implementar las medidas que correspondan para que el accionar de sus equipos de trabajo reflejen los valores definidos en este código, interviniendo y adoptando los mecanismos necesarios para ello.

Así, las personas que desempeñamos funciones de jefatura en el Servicio, entendiendo que son tales los jefes de departamento, los jefes o encargados de áreas, los jefes o coordinadores de equipos, nos comprometemos a:

**a) Desarrollar un trabajo en equipo.-**

Las jefaturas y coordinadores de equipo de SERVIU región del Biobío trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir con los objetivos de la institución.

***Ejemplo: (conducta correcta)** Los jefes de departamento y unidades de SERVIU Región del Biobío, realizan reuniones periódicas con los funcionarios y funcionarias bajo su dependencia en donde se comparte información, se recogen opiniones y se refuerza el trabajo conjunto.*

**b) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación.-**

Las jefaturas y coordinadores de equipo de SERVIU Región del Biobío, desempeñamos nuestro su trabajo impartiendo instrucciones claras, imparciales y de aplicación general.

***Ejemplo: (conducta correcta)** Los Jefes y coordinadores de unidades de SERVIU Región del Biobío, se preocupan de impartir instrucciones claras y específicas, las cuales tiene periodos de retroalimentación en caso de no ser comprendidas.*

**c) Velar permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.**

Los jefes de departamento y unidades de SERVIU Región del Biobío, desempeñamos nuestro trabajo velando por que las condiciones laborales resguarden el buen actuar de forma eficiente de funcionarios o funcionarios.

***Ejemplo: (conducta correcta)** Los jefes de departamento y unidades de SERVIU Región del Biobío, se preocupan de que las condiciones laborales sean satisfactorias y que permitan desarrollar las tareas de manera eficiente.*

## Compromisos de los funcionarios y las funcionarias con el SERVIU

Los funcionarios y las funcionarias del SERVIU Región del Biobío hemos identificado como valores relevantes en la institución y por los que nos distinguimos en el ejercicio de nuestra función pública al compromiso, profesionalismo, transparencia, eficiencia y probidad.

Los funcionarios y las funcionarias del SERVIU Región del Biobío se obligan con la institución a desempeñarse en el Servicio guiados por los valores institucionales, resguardándolos y velando por su cumplimiento, evitando conductas que falten a la probidad y a la ética de la función pública.

Los valores y compromisos a asumir por cada uno de los funcionarios y las funcionarias son los siguientes:

 Compromiso

 Profesionalismo

 Transparencia

 Eficiencia

 Probidad

Respecto de cada uno de los valores antes mencionados podemos señalar lo siguiente:

### **Compromiso**

Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con compromiso con el Servicio y la labor que a éste le corresponde, contribuyendo cada uno y cada una desde su función para el cumplimiento de los fines propios, de las metas institucionales y de la función pública que le corresponde como servicio integrante de la Administración del Estado.

***Ejemplo:** En el caso de la atención a comités de vivienda y a las actividades que debemos desarrollar con ellos en el marco de la postulación y aplicación del subsidio habitacional, nos corresponde realizar actividades en terreno, incluso participar en asambleas que son citadas fuera del horario de trabajo de nuestros usuarios y usuarias, por lo que mi jornada laboral se extiende más allá del horario del Servicio, lo que es*

*necesario para el cumplimiento de mis labores.*

### **Profesionalismo**

Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con profesionalismo, contribuyendo desde nuestras competencias al buen hacer del Servicio, propendiendo a un trabajo de calidad con el objetivo de materializar los planes y programas del Servicio, conforme a la misión de éste.

***Ejemplo:** En el proceso de revisión de los proyectos habitacionales que son presentados por entidades externas como son las empresas constructoras y entidades patrocinantes, realizo revisiones que permiten que el proyecto cumpla la normativa y se ajuste a las particularidades de los comités de vivienda. En este proceso me corresponde realizar las observaciones y correcciones a las entidades que presentan dicho proyecto, lo que me lleva a realizar reuniones periódicas y de trabajo con ellas, con el aporte desde mi profesión y experiencia.*

### **Transparencia**

Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con transparencia, atendiendo a que los actos y procedimientos de la administración del Estado son públicos, excepto las excepciones que la ley señale.

***Ejemplo:** Al contratar el servicio de consultoría se fijan las bases de licitación y se resguarda el cumplimiento de los principios de “igualdad de los oferentes y estricta sujeción a las bases”. De esta forma se tiene claridad de las condiciones que el Servicio establece para participar en dicho proceso por lo cual la entrega de información a los contratistas se realiza según lo señalado en las bases de licitación y en los tiempos y formas establecidos.*

### **Eficiencia**

Los funcionarios y las funcionarias el SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con eficiencia, enfocándonos hacia al cumplimiento de los objetivos institucionales señalados en nuestra misión, utilizando adecuadamente los recursos institucionales, propendiendo a entregar un servicio de calidad.

***Ejemplo:** Al programar el presupuesto del servicio y la ejecución presupuestaria, se tienen presente las necesidades detectadas y los proyectos y metas planificadas, de tal manera de asegurar que los recursos se inviertan de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de los mismos. De este modo, realizamos una planificación de ejecución presupuestaria en atención a la ejecución física, programando la disponibilidad de los recursos para hacer frente a los pagos correspondientes.*

- **Probidad**

Los funcionarios y las funcionarias del SERVIU Región del Biobío realizamos nuestro trabajo con probidad, teniendo una conducta funcionaria acorde con los altos estándares éticos, con preeminencia del interés público por sobre el particular, sin obtener

ventajas ni provecho alguno en atención del cargo o función que ejercemos.

**Ejemplo:** Con ocasión de celebraciones tales como fiestas patrias, navidad y año nuevo, entre otras, los proveedores, contratistas, constructoras, entidades patrocinantes, hacen llegar obsequios tales como material de oficina con el logo de empresa, bebidas alcohólicas, objetos de uso personal, y otros regalos o beneficios de mayor valor. Al llegar estos, inmediatamente le señalo que en este Servicio no se recibe ningún regalo ni beneficio por las tareas desarrolladas y que con esa actitud pone en riesgo mi trabajo y mi ética funcionaria por lo que no acepto y hago devolución del regalo informando de tal ofrecimiento a la jefatura correspondiente. Además, le señalo que en este Servicio, los funcionarios y las funcionarias sólo recibimos felicitaciones y le indico a la persona o empresa que existe un sistema on line en que puede dejar constancia de ellas, así como la forma en que puede acceder a él, si lo estima conveniente.

Los funcionarios y funcionarias se comprometen a no ejecutar conductas que falten a la probidad y a la ética de la función pública, así como que las que constituyen delitos funcionarios, las cuales son las siguientes:

**a) Utilizar bienes de la institución en beneficio propio o de terceros, y utilizar el personal en beneficio propio.**

En este Servicio nunca se utilizan bienes de la institución en beneficio propio o personal en actividades de tipo política-electoral, estudios personales, preparar clases, trabajos paralelos, comercialización de productos, etc, ya que reconocemos a los bienes públicos como al servicio de la labor pública en función de la cual desarrollamos nuestro trabajo.

**Ejemplo: (conducta correcta)** Los funcionarios y funcionarias de SERVIU Región del Biobío cuidamos los bienes del servicio, por lo cual no los utilizamos para actividades propias o particulares, tales como incorrecta utilización de vehículo fiscal, fotocopias de documentos propios, utilización de materiales de oficina, etc.

**b) Ocupar tiempo jornada para realizar otras actividades.**

En este Servicio no se acepta ocupar el tiempo de la jornada de trabajo para realizar actividades distintas de las propias de la función que le corresponde a cada uno.

**Ejemplo: (conducta correcta)** Durante la jornada laboral se desarrollan actividades relacionadas al servicio, y no a otras ajenas a este, entendiendo que realizar otro tipo de actividad no relacionada con el trabajo contraviene las normas de probidad que rigen a la Administración Pública.

**c) Conflicto de Interés.**

Los funcionarios y funcionarias de SERVIU Región del Biobío evitamos condiciones en las que se comprometan situaciones económicas y patrimoniales, evitando que intereses financieros o personales influyan en la función pública, inhabilitándonos de aquellas, en que se vea o pudiese verse afectada la imparcialidad del funcionario o funcionaria

**Ejemplo:** En el desempeño de las funciones de integrante de comisión evaluadora,

*de una obra a contratarse con recursos de SERVIU Región del Biobío, me doy cuenta al momento de abrir las propuestas que una de las ofertas corresponden al hermano de mi marido, por ello solicito inhabilitarme para la revisión de las propuestas recibidas.*

**d) Rechazo al tráfico de influencias.**

En este Servicio tenemos claridad en 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:** *En un proceso de selección de personal para el servicio, uno de los integrantes de la comisión de selección recibió un llamado telefónico para que se diera prioridad al hijo de un importante personero público, señalando que la contratación sería un gran impulso para la organización y para la comisión de selección, respondiendo el funcionario que no haría caso de lo que se le señala y que denunciaría a la autoridad a la persona que efectuó la llamada telefónica.*

**e) Dar un correcto uso a la información reservada de la institución.**

En este Servicio resguardamos la información confidencial, catalogada reservada, secreta o de carácter estratégica para el desarrollo de las funciones propias de SERVIU Región del Biobío y que conocemos en el desarrollo de nuestro trabajo, velando por que no se le utilice jamás para obtener un beneficio propio o para tercero. Asimismo, nos regimos por la norma institucional de resguardo de la información.

**Ejemplo: (conducta correcta)** *En el SERVIU Región del Biobío, cada funcionario está consciente de la información que debe estar resguardada por los funcionarios, y la oportunidad para que ello ocurra.*

## **Compromisos con aquellos que se relaciona la institución: beneficiarios y beneficiarias; usuarios y usuarias; proveedores y otros organismos del Estado**

En este Servicio se atiende a los usuarios y usuarias, beneficiarios y beneficiarias, y funcionarias y funcionarias con respeto, resguardando la eficiencia y eficacia en su accionar.

Los funcionarios y las funcionarias del SERVIU Región del Biobío desarrollamos la función pública, con preeminencia del interés general sobre el particular, manteniendo un compromiso permanente con el desarrollo de la función, teniendo siempre presente el fin último del Servicio, cual es la materialización de las políticas referidas a la vivienda y urbanismo.

Los funcionarios y las funcionarias del SERVIU Región del Biobío desarrollamos nuestra función, con compromiso en la entrega de una atención oportuna, respetuosa, de calidad, inclusiva, pertinente a cada situación particular de los ciudadanos y las ciudadanas.

Los funcionarios y las funcionarias del SERVIU Región del Biobío tratamos a nuestros usuarios y a nuestras usuarias con un trato igualitario, con equidad y pleno respeto al principio de no discriminación.

Por lo anterior, los funcionarios rechazamos conductas que constituyan falta a la probidad y aquellas que constituyen delitos, entre las que identificamos las siguientes:

**a) Solicitar o aceptar regalos.**

En este Servicio no se solicitan ni aceptan regalos por partes de los usuarios, contratistas ni de cualquier persona que se relacione con el Servicio.

***Ejemplo: (conducta correcta)** Los funcionarios y funcionarias de SERVIU realizan su trabajo sin esperar recompensas de ninguna naturaleza, siendo sólo posible que los usuarios y las usuarias hagan llegar al Servicio felicitaciones, sugerencias y observaciones, para lo cual se dispone de un libro para el efecto.*

**b) Realizar cohecho y/o recibir soborno.**

En este Servicio los funcionarios y funcionarias del SERVIU Región del Biobío, nunca solicitaremos ni aceptaremos ventajas, dinero, favores u otros, a cambio de obtener algo u omitir una acción que se traduzca en actuar en forma ilegal en nuestra función pública

***Ejemplo:** Un contratista ofrece un viaje de vacaciones para los funcionarios de comisión evaluadora que aprecien correctamente y con los más altos puntajes a su*



*oferta. Este ofrecimiento es recibido y denunciado de inmediato por los funcionarios involucrados, quienes rechazan en forma categórica dicha propuesta.*

c) **Transparencia en la entrega de información.**

En este Servicio estamos 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 habilitado los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta.

***Ejemplo:** Se entrega mensualmente información actualizada, requerida por transparencia activa y a la vez velamos por que la información solicitada a través de transparencia pasiva sea entregada a la brevedad.*

d) **Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores:**

En el SERVIU Región del Biobío, se utilizan los mecanismos establecidos para resguardar la transparencia e igualdad en las relaciones con los proveedores.

***Ejemplo:** “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”.*

## Procedimiento de consultas y denuncias

Este Servicio dispondrá de un mecanismo de recepción, tratamiento y seguimiento de las opiniones, sugerencias y denuncias de actos que sean contrarios a los valores institucionales y que constituyan por tanto una infracción al Código de Ética, el cual deberá ser dirigido al jefe de Recursos Humanos

El mecanismo de recepción, tramitación, aplicación, seguimiento y evaluación de las opiniones, sugerencias o denuncias será ágil, recepcionados y tramitados con la debida reserva, serán presentadas por escrito mediante un formulario diseñado para este efecto, con clara identificación de las medidas que se pueden adoptar, las que van desde, reunión con jefe, reunión con equipo de trabajo, intervención equipo de gestión de personas, capacitación, medidas administrativas, entre otras, asegurando el respeto a los derechos tanto del denunciante como del denunciado, con pleno apego a la normativa vigente, con plazos definidos, y el cual se aprobará mediante resolución que se dicte al efecto, lo que deberá concretarse en un plazo no mayor a 60 días desde la total tramitación de la resolución que aprueba el presente código.

Así, en atención a la entidad de la consulta, opinión o denuncia y a si constituye o no una falta grave a la probidad y/o un delito funcionario, es posible identificar el mecanismo para el tratamiento de la misma, a saber:

- i. **Dudas o consultas respecto al contenido del presente Código de Ética.**  
Serán recepcionadas por el Jefe (a) de Departamento Jurídico o a quien se defina en la resolución que apruebe el procedimiento, aplicando el mismo para una correcta y oportuna atención de la duda o consulta.
- ii. **Opiniones y sugerencias.**  
Serán recepcionadas por el Jefe (a) de Recursos Humanos o por quien se defina en la resolución antes indicada, aplicando el procedimiento que se establezca.
- iii. **Denuncias sobre incumplimiento al Código de Ética.**  
Serán recepcionadas por Jefe (a) de Contraloría Interna Regional o por quien se defina en la resolución antes indicada, aplicando el procedimiento que allí se determine.
- iv. **Faltas a la probidad.**  
Serán recepcionadas por el Jefe (a) de Contraloría Interna Regional quien derivará al jefe del Servicio los antecedentes para que éste pondere la instrucción de un procedimiento disciplinario.

**v. Faltas graves a la probidad.**

Las denuncias serán entregadas al jefe del Servicio con los antecedentes para que éste pondere la instrucción de un procedimiento disciplinario y eventual denuncia al Ministerio Público.

Los crímenes o simple delito que afectan la probidad administrativa propiamente tal son los siguientes:

- Malversación de caudales públicos
- Fraude al Fisco
- Cohecho
- Soborno

Existe obligación de todos los funcionarios y funcionarias sobre si conocen de delitos o infracciones a este código debe denunciarlas.

## Consultas, denuncias y sanciones

**a) Procedimiento de consultas del Código.**

- Los funcionarios y funcionarias de este Servicio podrán formular consultas en relación al presente Código de Ética, ya sea para su comprensión y/o en el caso de un dilema ético que se requiera dilucidar en relación con una conducta o para adoptar alguna decisión.
- Estas consultas se dirigirán al **Jefe de Departamento Jurídico** y serán atendidas de manera personal o por escrito, en este último caso la solicitud se deberá formular vía correo electrónico dirigido a email correspondiente a dicha jefatura o por carta, la que deberá presentarse en la secretaría de departamento jurídico.

En caso de tratarse de una consulta personal, el funcionario o funcionaria deberá solicitar una reunión para este efecto en la secretaría de departamento Jurídico, lo que será respondido dentro de los tres días siguientes a la fecha en que se formuló la

solicitud, comunicándose el día en que se fije la reunión al correo electrónico del funcionario. De lo tratado se dejará un resumen por escrito, firmado por los concurrentes, manteniéndose un registro de este tipo de documentos en la misma División Jurídica.

- **Mecanismo de consulta:** Los funcionarios y funcionarias tendrán la posibilidad de realizar consultas respecto del contenido del código de ética, o si enfrentan un conflicto ético o de probidad, de acuerdo a la instancia que defina este Servicio y que será oportunamente difundido a todos y todas.

#### **b) Derecho a denunciar actuaciones contrarias a la Ética Pública.**

- El derecho de nuestros funcionarios y funcionarias, autoridades, usuarios, ciudadanos, y proveedores, a reclamar en contra de las faltas a la ética pública es irrenunciable.
- La denuncia deberá estar dirigida a la **Contraloría Interna Regional**, conteniendo el nombre, apellido y cédula de identidad del denunciante. Sin embargo esta deberá ser tramitada reservadamente y según las disposiciones de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, para efectos de determinar la efectiva concurrencia de alguna conducta que signifique infracciones a este Código, a menos que de la investigación quede claro que los hechos implican una infracción funcionaria, en cuyo caso se seguirá el procedimiento que establece el DFL N° 29 del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, en sus artículos pertinentes.
- La denuncia deberá ser ingresada en oficina de partes del Servicio, debiendo adoptarse las medidas necesarias para resguardar la reserva de la misma.

#### **c) Sanciones.**

- Es interés del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, así como de sus autoridades y de sus funcionarios y funcionarias, que las normas que hemos establecido conjuntamente sean cumplidas. La comprobación de que se han infringido las normas de este Código será establecido a través de la correspondiente investigación.
- Si se comprueba que efectivamente se ha actuado incorrectamente pero sin infringir las normas legales, el Jefe de Servicio podrá recomendar cualquier acción destinada a reforzar nuestro compromiso con los valores y principios que hemos establecido, tales como por ejemplo: concurrencia a charlas, realización de actividades en favor de nuestros compañeros, etc.
- En el evento que la infracción signifique que las actuaciones incorrectas pudieran involucrar responsabilidad administrativa, se realizará una

investigación sumaria o un sumario administrativo. Y sí se comprueba que efectivamente existe la antedicha responsabilidad, podremos ser sancionados con censura, multa, suspensión de treinta días a tres meses y destitución, según sea la gravedad del hecho, conforme lo dispone el Estatuto Administrativo.

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

## **Revisión periódica**

El presente Código de Ética será revisado por los integrantes del comité de ética y actualizado a lo menos cada dos años de forma participativa, debiendo realizarse antes del primer año de vigencia una evaluación del mismo

## **Resolución aprobatoria**

El presente Código será aprobado mediante la correspondiente resolución exenta y será actualizado periódicamente por la Sección de Recursos Humanos, del Departamento de Administración con la supervisión legal de Contraloría Interna.

## Glosario

**Entidades Patrocinantes:** Persona natural o jurídica, pública o privada, con o sin fines de lucro cuya función sea la de desarrollar proyectos habitacionales y/o técnicos destinados a las familias objeto del programa habitacional correspondiente.

**Delito:** Toda acción u omisión que se asocia a una acción u omisión penada por la ley. Dependiendo de la pena asociada al delito podemos distinguir entre crímenes, simples delitos y faltas.

**Malversación de caudales públicos:** Delito que dice relación con acciones u omisiones relacionado con recursos públicos.

**Fraude al Fisco:** Delito que consiste en que el empleado público interviene en razón de su cargo produciendo un daño al Estado mediante la realización de un engaño o incumplimiento de deberes.

**Cohecho/Soborno:** Delito que consiste en solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario o funcionaria ejecute, omita, o infrinja su deberes públicos, o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario.

**Probidad:** El ejercicio de la función pública se debe desarrollar de manera honesta y legal, con preeminencia del interés general sobre el particular. Un desempeño que no cumpla con esta definición incurre en corrupción.

**Ministerio Público:** El Ministerio Público es un organismo autónomo y jerarquizado, cuya función es dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado y, en su caso, ejercer la acción penal pública en la forma prevista por la ley. De igual manera, le corresponderá la adopción de medidas para proteger a las víctimas y a los testigos.

**Plan de Capacitación:** Es la planificación que realiza el Servicio respecto de las actividades de capacitación con el objeto de contribuir al fortalecimiento institucional.

**Buenas Prácticas Laborales:** Una Buena Práctica Laboral es una iniciativa ejemplar que, apuntando a generar condiciones laborales que favorezcan el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo, se sustenta en valores y principios

fundamentales. Es, en definitiva, una expresión concreta de una gestión estratégica de personas y un paso hacia la excelencia institucional.

**Acoso laboral:** Un acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamientos reiterados, ejercida por la jefatura o por uno o más trabajadores en contra de otro y otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Acoso sexual:** Conducta en el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.