



Aprueba Código de Ética del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos.

CON ESTA FECHA SE HA DICTADO LA SIGUIENTE:

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000342

VALDIVIA,

**21 MAR. 2018**

VISTOS:

- a) Lo dispuesto en la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- b) La Ley 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- c) Lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 355 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo de 1976, Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización;
- d) La Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón;
- e) Las facultades que me confiere el Decreto TRA N° 23, de 03 de Junio de 2015, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, tomado razón por la Contraloría General de la República con la misma fecha, que me nombra Director del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Los Ríos, y el Decreto Exento, de renovación de nombramiento N° 272/21/2018 del 8 de marzo de 2018, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, registrado en la Contraloría General de la República con la misma fecha.

CONSIDERANDO:

- 1) La Circular N° 03 del Ministerio de Hacienda de fecha 10 de febrero 2016, que imparte instrucciones relativas a la Planificación para la elaboración e implementación de Códigos de Ética en los Servicios Públicos.
- 2) La Orden de Servicio N° 44 de 27 de mayo de 2016 del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos que nombra Comisión redactora para el Código de ética del Servicio.
- 3) El documento "Código de Ética del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos", año 2016.
- 4) La necesidad del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Los Ríos, de aprobar mediante acto administrativo, el Código de Ética del Servicio de Vivienda y Urbanización Región. Con todo lo anterior:

RESUELVO:

1. **APRUEBASE** el Código de Ética del Servicio de Vivienda y Urbanización Región, que se transcribe a continuación:



# **CÓDIGO DE ÉTICA**

**SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN**


**REGIÓN DE LOS RÍOS**

**2016**



## CONTENIDOS

1. *Carta de la autoridad institucional* **pág. 4**
2. *Aspectos Generales* **pág. 5**
  - a. *¿Qué es un Código de Ética?*
  - b. *¿Qué entendemos por Ética?*
  - c. *¿Cuál es el propósito de un Código de Ética para los funcionarios públicos?*
  - d. *¿A quién va dirigido el Código de Ética?*
  - e. *¿Cómo se elaboró el presente Código de Ética?*
  - f. *¿Qué legislación y reglamentación destacada se relaciona y aplica en el presente Código de Ética?*
3. *Misión y visión* **pág. 7**
4. *Nuestros Valores* **pág. 8**
5. *Compromisos de la institución con sus funcionarios y funcionarias* **pág. 10**
  - a. *Reconocimiento del buen desempeño de los funcionarios y funcionarias*
  - b. *Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias*
  - c. *Mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias*
  - d. *Trato igualitario*
  - e. *Fomento de un clima laboral participativo e integrativo*
  - f. *Ambiente inclusivo*
  - g. *Rechazo al tráfico de influencias*
  - h. *Sanción al acoso sexual, acoso laboral y al maltrato laboral*
6. *Compromisos de los funcionarios y funcionarias con sus pares* **pág. 14**
  - a. *Relaciones de respeto*
  - b. *Rechazo a la discriminación*
  - c. *Integración*
  - d. *Comunicaciones internas transparentes*

- 
- e. *Trabajo colaborativo y en equipo*
  - f. *Rechazo y denuncia al acoso sexual, acoso laboral y al maltrato laboral*

**7. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución** **pág. 17**

- a. *Participación, compromiso y responsabilidad*
- b. *Productividad y uso de los recursos de manera eficiente*
- c. *No realizar dentro de sus actividades públicas actividades de tipo político-electorales*
- d. *Malversación y fraude de fondos públicos*
- e. *No emplear bienes de la institución en provecho propio*
- f. *No ocupar tiempo de la jornada en beneficio personal*
- g. *Conflictos de interés y negociaciones incompatibles*
- h. *Uso correcto de la información institucional*

**8. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con su entorno** **pág. 19**

- a. *Atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios y beneficiarios*
- b. *Relaciones adecuadas con nuestros contratistas y empresas colaboradoras*
- c. *Respeto y cordialidad*
- d. *No aceptar presiones indebidas*
- e. *No recibir regalos o pagos indebidos*
- f. *Rechazo del soborno o cohecho*
- g. *Transparencia y relaciones igualitarias*

**9. Aplicación del Código de Ética** **pág.22**

- I. *¿A quién puedo dirigirme para despejar dudas y realizar consultas respecto al Código de Ética?*
- II. *¿Cómo puedo denunciar los incumplimientos a las normas del Código de Ética?*
- III. *¿Qué sucede ante incumplimientos del presente Código de Ética?*

**10. Glosario** **pág. 24**



## PRESENTACIÓN

Estimados y estimadas colegas del SERVIU Los Ríos:

El presente Código de Ética se enmarca dentro de la Agenda de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política dada a conocer por la Presidenta de la República, en la cual se incorporaron 14 medidas administrativas y 18 medidas legislativas para mejorar la probidad de la función pública, conforme a las propuestas entregadas por el Consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción.

Lo valorable de este instrumento es que ha sido producto de nuestra propia reflexión y autoevaluación como funcionarios y funcionarias públicos, en el contexto propio de nuestro SERVIU, con el fin de fijarnos altos estándares de comportamiento para nuestro desempeño al servicio de las familias y comunidades de la Región de Los Ríos.

Asimismo, nos permite renovar el compromiso con nuestros usuarios, mejorando la calidad de nuestro Servicio, fomentando un mayor profesionalismo, transparencia, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y respeto en nuestro trabajo y hacia la comunidad, valores que hemos fijado como prioritarios.

Los invito a leer, consultar e integrar el presente documento en nuestro trabajo diario, aplicándolo especialmente en nuestras relaciones con nuestros compañeros, público usuario y colaboradores externos.

**ALEJANDRO LARSEN HOETZ**  
**Director Regional**

Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos



## Aspectos Generales

### I. ¿Qué es un Código de Ética?

Un Código de Ética es un documento que fija normas generales que regulan los comportamientos de las personas dentro de una organización. El Código de Ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio para todos sus miembros.

Desde el punto de vista de su elaboración es una herramienta de origen participativa que define estándares éticos y legales que caracterizan a una Institución, estableciendo un marco de referencia general respecto del actuar esperado, de forma clara y consensuada.

### II. ¿Qué entendemos por Ética?

Es el actuar correctamente con los valores, honradez en el pensamiento y ser consecuente con lo que se dice y hace, tener presente que existen límites que deben ajustarse a la normativa y hacer lo debidamente correcto en la función que desempeña, reconociendo lo correcto de lo incorrecto.

### III. ¿Cuál es el propósito de un Código de Ética para los funcionarios públicos?

Su objetivo es generar una convivencia laboral basada en valores comunes dentro de una institución. Regula las conductas esperadas para los funcionarios reflejando su cultura, misión, visión y objetivos estratégicos. Asimismo contribuye a vincular y difundir el marco legal que rige las conductas de los funcionarios públicos a través de normas de conducta generales.


### IV. ¿A quién va dirigido el Código de Ética?

Es aplicable a todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Vivienda y Urbanización de Los Ríos. De igual forma permite a los usuarios, contratistas, colaboradores y ciudadanía en general que se relacionan con la Institución, conocer la conducta esperada por los funcionarios y funcionarias del Servicio.

### V. ¿Cómo se elaboró el presente Código de Ética?

El presente Código de Ética se elaboró conforme a la circular N°3 del Ministro de Hacienda, de fecha 10 de febrero de 2016, los lineamientos generales del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y el Servicio Civil y en base a los resultados del Informe de Diagnóstico del Servicio del Servicio de Vivienda y Urbanización de Los Ríos.

El informe de Diagnóstico del Servicio del Servicio de Vivienda y Urbanización de Los Ríos, tuvo como objetivo conocer los valores que caracterizan a la institución, captar la opinión de los funcionarios y funcionarias respecto de las relaciones internas y de las conductas éticas y probas dentro de la institución, e identificar los casos de faltas a la probidad y la ética. Se elaboró



a través de la aplicación de metodologías cuantitativas y cualitativas que consistieron en: aplicación y análisis de encuesta anónima, realización de entrevistas en profundidad a actores claves, focus groups de discusión, estudio de legislación vigente y análisis de los resultados más importantes respecto a los valores, ambiente laboral, ética y probidad que se presentan en la institución.

El documento del Código de Ética fue redactado por una Comisión designada especialmente para este efecto a través de la orden de servicio N° 44 de 27 de mayo de 2016 del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos. Esta comisión estuvo compuesta por funcionarios de Contraloría Interna, Departamento Jurídico, Sección de Personal, Departamento de Programación Física y Control y representantes tanto de la Asociación de Funcionarios como de los funcionarios a Honorarios del Servicio.

VI. ¿Qué legislación y reglamentación destacada se relaciona y aplica en el presente Código de Ética?

- La Constitución Política de la República, en particular lo dispuesto en su Capítulo I;
- El D.F.L. N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
- Ley N° 20.285 Sobre Acceso A La Información Pública
- Las disposiciones de la Ley 20.880, sobre Probidad de la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses;
- El DFL 29/2004 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo;
- La resolución N°31 del 07.01.2016 del Minvu que aprueba procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, del acoso laboral y del acoso sexual para el personal del Minvu, sus Secretarías Regionales Ministeriales y los Servicios Regionales y Metropolitano de Vivienda y Urbanización.



## Misión y visión del SERVIU Los Ríos

La Misión del SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS es ejecutar las políticas públicas que posibiliten el acceso a soluciones habitacionales de **calidad** y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades **equitativas, integradas y sustentables**.

Nuestra Visión es que las personas, familias y comunidades de la Región de Los Ríos, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar.





## Nuestros Valores

Los valores son los principios ideológicos o morales por los que se guía una sociedad. Están constituidos por un conjunto de normas y costumbres que representan la forma de actuar y nos permiten diferenciar entre lo correcto y lo incorrecto, lo justo y lo injusto. En este sentido nuestros valores institucionales que inspiran nuestra función pública son los siguientes:

### 1. Profesionalismo

Entendemos que 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 a nuestros usuarios, manteniendo altos estándares de calidad en el trabajo.

### 2. Eficiencia y eficacia

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

### 3. Compromiso

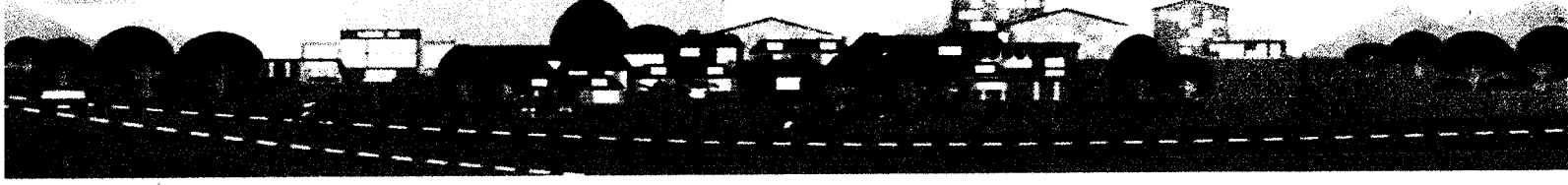
Implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y funcionarias, de modo tal que nos identificamos con el organismo y nos sentimos parte de él, realizando nuestra función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Asimismo, la institución reconoce nuestra labor realizada y nos brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando nuestros derechos y dándonos oportunidades de desarrollo.

### 4. Transparencia

Significa garantizar 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 nuestras acciones como funcionarios y funcionarias, operan como barreras para la corrupción y posibilitan que los ciudadanos conozcan y vigilen la función pública.

### 5. Respeto

La realización de las labores funcionaras las realizamos en el marco de la cordialidad, igualdad, y tolerancia, entre compañeros de trabajo y en nuestra



relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidad de las personas.

#### **6. Responsabilidad**

Los funcionarios y funcionarias realizamos nuestra función pública con compromiso y profesionalismo, respondiendo oportunamente por sus tareas y actos. Cuando no nos sentimos capaces de cumplir de la manera adecuada en nuestro trabajo, o tenemos dudas de cómo hacerlo, planteamos la situación a nuestro superior y a nuestro equipo, encontrando una pronta solución que no afecte la consecución de los objetivos esperados. Asimismo, en caso de que algo no resulte bien, reconocemos y aceptamos nuestros errores y consecuencias con honestidad y humildad.



## Compromisos de la Institución con sus funcionarios y funcionarias

1. Reconocimiento del buen desempeño de los funcionarios y funcionarias
  - Como Institución y Jefaturas reconocemos y valoramos la labor de nuestros funcionarios y funcionarias, destacando su buen desempeño.
  - A través de las evaluaciones periódicas, dejando constancia en la hoja de vida del funcionario a través de anotaciones de mérito y felicitaciones particulares destacamos el trabajo de cada funcionario.
  - Se promueve en condiciones de igualdad, cuando se presenten oportunidades de mejoras.
2. Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias
  - Promovemos la capacitación constante y horizontal, a través del procedimiento del plan anual y su ejecución oportuna.
  - Consideramos las necesidades de los funcionarios y funcionarias para que las habilidades y conocimientos tiendan a aportar mejorías en los procesos del Servicio.
  - Buscamos gestionar capacitaciones pertinentes desde lo técnico y compatibles con la carga laboral.
  - Apoyamos las instancias de capacitaciones externas, dando las facilidades en cartas de apoyo y tiempo a quienes lo requieran.
3. Mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias
  - La Institución y las Jefaturas propician un ambiente laboral saludable y adoptan todas las medidas que están a su alcance para prevenir situaciones que afecten la calidad de éste.
4. Trato igualitario
  - Tratamos a todos los funcionarios y funcionarias por igual durante toda su vida laboral.
5. Fomento de un clima laboral participativo e integrativo
  - Como Institución todos nos tratamos con respeto, porque es primordial para el buen clima laboral, haciéndonos partícipes de cada una de las actividades que nos lleve a trabajar en equipo y en forma colaborativa.
  - Estamos abiertos a los comentarios y sugerencias que formulen los funcionarios y funcionarias para evaluarlos y adoptar las medidas que resulten pertinentes.



## 6. Ambiente inclusivo


- En nuestra Institución aceptamos a todos aquellos quienes con sus diferentes capacidades puedan ser un aporte que favorezca el desarrollo de nuestro trabajo.
- Propiciamos un ambiente que promueve a todos y a cada uno el sentirse parte activa e integrante de nuestro organismo.
- Se propende a que exista una representación equilibrada o paritaria entre hombres y mujeres en los cargos de jefaturas y de responsabilidad.

## 7. Rechazo al tráfico de influencias

- Rechazamos cualquier situación que pueda ensuciar la función pública o crear un eventual conflicto de intereses personales, motivo por el cual, de presentarse una situación que involucre tal aspecto será sancionada.

## 8. Sanción al acoso sexual, acoso laboral y al maltrato laboral

- Es nuestro propósito, brindar a nuestros funcionarios y funcionarias, un entorno seguro, donde la violencia sea inaceptable.
- Todos y todas deben sentir la seguridad de estar insertos en un entorno en que amenazas y/o conductas violentas serán rechazadas.
- En nuestro entorno de trabajo no existe cabida para el acoso, sea laboral y/o sexual.
- El acoso sexual constituye 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 físico, que implica contacto o mediante otro medio, por ejemplo, verbal, correo electrónico, cartas, etc. (Dirección del Trabajo 2016b).
- Rechazamos cualquier conducta reiterada de agresión u hostigamiento ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias" El acoso laboral implica maltrato y/o humillación (Dirección del Trabajo 2016a). Puede ser psicológico, por ejemplo, por medio de ignorar al o los afectados (ley del hielo) o de molestarlos con burlas persistentes; físico, que implica uso de la fuerza y violencia física; o abuso de poder, que consiste en aprovechar la jerarquía para tener conductas abusivas con los subalternos."
- Se facilita a los funcionarios para realizar eventuales denuncias o para participar en investigaciones asociadas a un acoso sexual, laboral y/o maltrato.
- Tomamos los resguardos de privacidad necesarios para recoger las inquietudes o denuncias concretas vinculadas al acoso y/o maltrato laboral.
- Asimismo difundimos regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y colaboradores, con el fin de prevenir estas conductas.

- 
- Los funcionarios y/funcionarias no avalamos acciones de maltrato o acoso de ninguna índole.
  - Si tomamos conocimiento de algún episodio sabemos que es nuestra obligación denunciar.
  - Tenemos presente que la omisión o el encubrimiento de este tipo de conductas nos hace como funcionarios responsables y partícipes de la eventual situación de acoso o maltrato.



## CASOS PRÁCTICOS

- ✓ Desde nivel central a se ha encargado cumplir la aplicación de una encuesta a todos los funcionarios, para cumplir esta labor se designa a una funcionaria del ámbito social coordinar la aplicación de esta encuesta. La funcionaria tuvo un desempeño destacado, actuando en todo momento proactivamente e incluso desarrollando un trabajo por sobre lo solicitado por Nivel Central. Esta acción fue reconocida por la jefatura y se solicitó Anotación de Mérito para la funcionaria.
- ✓ Anualmente se realizan capacitaciones por parte del Ministerio de Desarrollo Social para entregar los conocimientos y habilidades en la generación de proyectos que se presentan al banco integrado de proyectos. Serviu Los Ríos, extiende cartas de apoyo a los interesados y facilita la asistencia de quienes sean aceptados, por periodos de 1 o 2 semanas.
- ✓ Se realizan periódicas revisiones del estado de los mobiliarios de uso directo y personal, con el objeto de renovar aquellos que evidencian deterioro y afectan el bienestar de los funcionarios y funcionarias. Se entregan y difunden las estrategias para prevenir lesiones propias del uso de escritorio y computador. Se entregan y renuevan insumos de seguridad personal para funcionarias y funcionarios que se desempeñan en terreno.



## Compromisos de los funcionarios y funcionarias con sus pares

### 1. Relaciones de respeto


- En el contexto de nuestra gestión organizacional, el respeto prima como un valor fundamental.
- Respetamos a nuestras autoridades, nuestras jefaturas, nuestros pares, nuestros usuarios, y a la ciudadanía en general.
- Aceptamos a los demás con sus virtudes y defectos para otorgar sustentabilidad a un clima laboral.
- El respeto fortalece las relaciones laborales de cooperación y nos facilita ejecutar una gestión eficiente y de calidad como servidores públicos.
- Evitamos la utilización de palabras o gestos ofensivos, despectivos o con mala intención, y en general la realización de cualquier acción que atente contra su dignidad o autoestima.

### 2. Rechazo a la discriminación

- La discriminación es un antivalor que nuestra organización rechaza rotundamente.
- En nuestro servicio cohabitamos personas heterogéneas en cuanto a edad, formación educacional, credos religiosos, filosofías políticas, descendencia étnica, entre otras.
- La inclusión y consideración son aceptados como valores de gran relevancia para nuestra convivencia organizacional.

### 3. Integración y trabajo en equipo

- Trabajamos armónicamente en mutua colaboración, uniendo las capacidades individuales en forma coordinada, con el fin de lograr sinergias que permitan alcanzar conjuntamente los objetivos institucionales.
- Intentamos ser proactivos, comunicando oportunamente las propuestas de mejoramiento en relación con procedimientos del Servicio que interesen al mismo.
- Es nuestro deber colaborar a la hora de realizar trabajo en equipo o entre los distintos Departamentos y Secciones del Servicio.
- Compartimos nuestros conocimientos y experiencias con el Servicio y con otros funcionarios.
- Como integrantes de este servicio público, sentimos que la confianza es uno de los pilares fundamentales del trabajo en equipo.
- Entendemos que la confianza y por ende la colaboración se construyen en el tiempo y con las acciones que cada uno de nosotros realiza día a día.
- Reconocemos que el producto final de nuestro trabajo es fruto de la colaboración de todos los colegas quienes formamos parte de esta organización.

- 
- El resultado del trabajo en equipo tiene un mayor valor que el trabajo individual.
  - En nuestra organización la integración es un valor fundamental, puesto que permite la interconexión e inclusión de los aportes de cada funcionario.
  - El trabajo de cada funcionario agrega valor al logro de nuestros objetivos y al cumplimiento de nuestra misión como servicio público.

#### 4. Comunicaciones internas transparentes


- Como funcionarias y funcionarios, valoramos todas las formas de comunicación, ya sean estas verbales o escritas de un modo directo y amable.
- Contribuimos al establecimiento de un ambiente laboral digno de todos y todas quienes trabajamos en este servicio y de quienes deben ser recibidos en los mismos espacios donde laboramos.
- Nos comunicamos de forma clara, evidente, sin ambigüedad que permita distintas interpretaciones.





## CASOS PRÁCTICOS

- ✓ Cuando interactúan dos o más funcionarios de distintos departamentos con el fin de atender un requerimiento de un usuario en particular, entre ellos se relacionan e interactúan respetuosamente, consensuando distribución de tareas en plazos determinados, considerando virtudes y limitaciones de cada uno, de manera tal de fortalecer el vínculo de compañerismo y amistad entre pares, que facilitan la gestión y la convivencia al interior de la organización.
- ✓ Cuando hubo cambio de coalición política gobernante en el país, existió cierto temor e incertidumbre entre los funcionarios ante rumores de futuros despidos por el hecho de tener una postura política distinta al gobierno de turno, ante lo cual, el mensaje de las nuevas autoridades entrantes fue otorgar tranquilidad y certidumbre y que nos concentráramos en nuestro trabajo y colaboración entre pares, recalcando que somos un servicio público donde la no discriminación prima como un valor organizacional prioritario.
- ✓ Cuando ingresa un funcionario nuevo a formar parte de la dotación de personal del servicio, trabajamos con él un proceso de inducción, de manera tal de que se sienta acogido e integrado a su nuevo entorno laboral, a sus nuevos compañeros de trabajo, a su jefatura, al funcionamiento de las actividades que son propias de su perfil y que esté en conocimiento de la importancia de su aporte al cumplimiento de la misión institucional de nuestro servicio.
- ✓ En nuestras comunicaciones, verbales o escritas, debemos cuidar siempre tanto la forma como el contenido, así como a quién estamos dirigiendo nuestra comunicación y el contexto de la misma, es decir, no sólo debemos preocuparnos por lo que necesitamos o deseamos obtener, sino que también por cómo lo expresamos. La idea es permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.



## **Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución**

### **1. Participación, compromiso y responsabilidad**

- Asumimos los deberes y obligaciones de nuestro trabajo con plena conciencia y seriedad, poniendo todo el empeño para el logro de los objetivos establecidos.
- Reconocemos y aceptamos las consecuencias de las actuaciones u omisiones propias.
- Poseemos buena disposición para desarrollar los procesos de mejora continua y brindar cada día un mejor servicio a la ciudadanía en general.
- Evitamos cualquier actuación o situación que pueda desacreditar el Servicio o afectar en forma negativa su imagen.

### **2. Productividad y uso de los recursos de manera eficiente**

- Trabajamos con eficiencia y eficacia, optimizando los recursos públicos asignados y sacándole el máximo provecho a las capacidades y aptitudes personales.

### **3. No realizar dentro de sus actividades públicas actividades de tipo político-electoral**

- No realizamos ningún tipo de actividad política partidista y electoral dentro de nuestra jornada laboral.

### **4. Malversación y fraude de fondos públicos**

- Los fondos públicos a nuestro cargo se administran conforme con la ley y las instrucciones sectoriales específicas.
- Cuidamos que los fondos públicos no sean utilizados para fines distintos a los asignados.
- No utilizamos ni permitimos engaños o errores que generen pérdidas de dinero para el Servicio.

### **5. No emplear bienes de la institución en provecho propio**

- Utilizamos los recursos de la Institución de manera eficiente y nunca para nuestro beneficio personal o de terceros.
- Respetamos las políticas internas para el correcto uso de vehículos, equipos computacionales y equipos celulares del Servicio.

### **6. No ocupar tiempo de la jornada en beneficio personal**

- Intentamos dedicar nuestra jornada laboral exclusivamente para el desarrollo de las tareas propias de nuestra función.



## 7. Rechazamos el tráfico de influencias


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

## 8. Conflictos de interés y negociaciones incompatibles

- Evitamos situaciones en cuyo contexto los intereses personales, financieros, laborales o familiares puedan entrar en conflicto con el interés público.
- En la toma de decisiones evitamos que factores externos puedan afectar real o potencialmente nuestra objetividad e independencia de criterio.

## 9. Uso correcto de la información institucional

- Somos responsables de hacer buen uso de la información y de discriminar e identificar la información pública de aquella que es reservada.
- Mantenemos la confidencialidad sobre la información obtenida en nuestro trabajo, salvo que su divulgación sea requerida dentro de un proceso legal.
- No difundimos a título personal por las redes sociales información de nuestro Servicio que se encuentre fuera del marco de las políticas de difusión de información existentes.
- Proporcionamos y facilitamos el acceso a la información que sea de utilidad para los demás funcionarios u otras entidades públicas o grupos de interés.



## Compromisos de los funcionarios y funcionarias con su entorno

### 1. Atención oportuna y adecuadas a nuestros usuarios y empresas colaboradoras

- Comprendemos que por el hecho de formar parte de una institución pública debemos ejecutar un rol de servicio a la comunidad.
- La atención hacia nuestros usuarios debe ser completa y oportuna.
- La información entregada al público y colaboradores debe ser clara y no dar espacio a dobles interpretaciones o dudas.
- Nuestra atención a la ciudadanía debe tener un mejoramiento continuo.
- En nuestras relaciones con empresas colaboradoras o bien con empresas contratistas, velamos por entregar un buen trato.
- Respetamos las normas legales y administrativas, que regulan nuestra actuación como funcionarios públicos y la vinculación con el sector privado.
- Cuando interactuamos con personas, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, siempre damos un trato respetuoso y cordial a cada uno de ellos, con respeto a sus diferencias y diversidad.

### 2. No aceptar presiones indebidas

- Rechazamos todo tipo de presiones indebidas de parte de externos en el desempeño de nuestras funciones.

### 3. No recibir regalos o pagos indebidos


- Rehusamos invitaciones, obsequios, donaciones o beneficios de cualquier clase, ofrecidos directa o indirectamente, que puedan afectar la objetividad e imparcialidad o influir en la adopción de las decisiones.
- Somos conscientes que los favores o regalos, incluso aquellos de un valor bajo pueden crear la percepción de influencia indebida.
- Cuando nos encontramos en actividades del Servicio con personas externas a la organización, mantenemos en todo momento un comportamiento acorde con el principio de probidad administrativa.

### 4. Rechazo del soborno o cohecho

- Rechazamos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública.
- Sabemos que no debemos usar nuestra posición de funcionarios públicos para obtener beneficios privados indebidos.

### 5. Transparencia y relaciones igualitarias

- Somos conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que por ley es reservada.

- 
- Facilitamos el acceso a la información por parte de cualquier ciudadano/a que pueda requerirla, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta.
  - Brindamos con el mismo trato y protección a las personas que atendemos o intervienen en las gestiones que realizamos como Institución.
  - Son objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
  - Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través de Mercado Publico, y nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos y sin discriminación arbitraria.
  - Con el fin de que la licitación sea transparente e igualitaria, los funcionarios no se reunirán con los proveedores durante el proceso de licitación.
  - Las comisiones evaluadoras entregaran 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.



## CASOS PRÁCTICOS

- ✓ Cuando un usuario viene de una zona rural muy apartada o pide permiso en su trabajo para asistir a nuestro servicio a realizar alguna consulta específica sobre las actividades que son competencia del SERVIU, nosotros como cara visible de la institución debemos comprender muy bien que la necesidad de información oportuna y clara que le debemos dar a esa persona debe ser de excelencia. Debemos tener la visión de focalizarnos en entregar una solución que satisfaga su necesidad de información, y que la venida al SERVIU no sea un viaje perdido, por el contrario que sea una experiencia enriquecedora y que aclare sus dudas e inquietudes.
- ✓ Cada vez que me recibo una llamada telefónica de un contratista, consultando por sus estados de pago, me preocupo por entregar la información relevante que requiere, sabiendo que detrás de su llamada, y de la información requerida, hay proveedores que esperan pagos, así como también trabajadores que esperan recibir sus sueldos.
- ✓ Una persona viene a mi oficina a realizar una consulta que no es de mi área, yo la escucho y le informo que lo que requiere lo puede resolver otra persona, siempre empleando un lenguaje sencillo y directo, sin olvidar los contenidos técnicos necesarios, luego la guío para que pueda encontrar a esa persona.
- ✓ A final de año, recibimos como Sección botellas de vino y un jamón ibérico, por parte de un contratista, frente a lo cual le dimos las gracias por el gesto y le devolvimos su obsequio, señalándole que es parte de nuestro rol de servidores públicos, cumplir con nuestra labor.
- ✓ Una empresa que está participando en una licitación, la cual le ofrece al funcionario que si se adjudica la licitación, la empresa le regalará un pasaje para dos personas a Punta de Cana, el funcionario rechaza el ofrecimiento y pone en conocimiento a su jefatura directa dicha situación. Finalmente se decide eliminar a esa empresa del proceso, conforme a la normativa.
- ✓ Un usuario solicita información respecto al desarrollo de un contrato, ante lo cual se le entrega información solicitada en forma verbal o se le indica que ingrese una carta solicitando formalmente su requerimiento y así le responderemos por escrito lo solicitado dentro de los plazos legales.
- ✓ Durante las salidas a terreno se organizan las tareas a realizar a fin de atender la mayor cantidad de requerimientos posibles, optimizando así los recursos que dispone el servicio.



## Aplicación

### 1. ¿A quién puedo dirigirme para despejar dudas y realizar consultas respecto al Código de Ética?

La Unidad llamada a velar por la observancia y cumplimiento de las disposiciones legales sobre probidad administrativa es la Unidad de Contraloría Interna Regional del Servicio, a quien pueden dirigirse las consultas respecto a la aplicación de las normas del presente Código de Ética.

Las consultas podrán realizarse vía correo electrónico y/o por escrito, al Contralor Interno, quien tendrá un plazo de 10 días hábiles para contestarlas.

Sin perjuicio de lo anterior, ante situaciones de carácter urgente, podrá realizarse la consulta de forma presencial, previa coordinación con el Contralor Interno y o a su subrogante, en caso de ausencia del titular.

### 2. ¿Es obligatorio denunciar las faltas al Código de Ética?


Es un derecho irrenunciable de todos funcionarios y funcionarias, autoridades, usuarios, ciudadanos, y proveedores, de reclamar en contra de las faltas a la ética pública, sobre todo a las normas contenidas en el presente documento.

### 3. ¿Cómo puedo denunciar los incumplimientos a las normas del Código de Ética?

La Unidad de Contraloría Interna recibirá por escrito las denuncias de incumplimiento del presente Código de Ética, guardando estricta reserva de los antecedentes como del denunciante.

La denuncia deberá ingresarse, con carácter reservado, a Unidad de Contraloría Interna, dirigida al Contralor, conteniendo el nombre, apellido y cedula de identidad del denunciante.

Esta denuncia 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.

#### 4. ¿Qué sucede ante incumplimientos del presente Código de Ética?

Es interés del SERVIU, como 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 examen de la Unidad de Contraloría Interna.

Recibida la denuncia o si tuviese conocimiento de alguna falta dentro del Servicio, la Unidad de Contraloría Interna derivará a las respectivas Jefaturas y Unidades los antecedentes del incumplimiento a fin que se tomen las medidas conducentes a subsanar la conducta y cumplir con los deberes de conducta esperados para los funcionarios y funcionarias.

Si se comprueba que efectivamente se ha actuado incorrectamente pero sin infringir las normas legales, Contraloría Interna podrá recomendar al Director del Servicio 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 caso que estas conductas revistan el carácter de incumplimientos de obligaciones funcionarias y/o normas legales que pudiesen constituir responsabilidad administrativa, Contraloría Interna informará a la autoridad del Servicio con el fin que instruya el procedimiento disciplinario para investigar y sancionar los hechos, conforme a la normativa vigente. 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 u otras responsabilidades que correspondan.

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.





## Glosario

**Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él/ella o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación.

**Acoso Sexual:** Cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.


**Cohecho/Soborno:** Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario (a) ejecute, omita, o infrinja sus deberes públicos o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario. Al ser un delito bilateral, se diferencia el tipo penal en el que solicita o acepta el beneficio indebido (funcionario público =cohecho) y quién ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica= soborno).

**Conflicto de interés:** Situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.

**Corrupción:** El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.

**Discriminación:** Son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directamente o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

**Probidad:** El ejercicio de la función pública se debe realizar de manera honesta, honrada, primando el interés general sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurre en un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción. **Tráfico de Influencias:** cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.



Transparencia: Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas. Uso de la información reservada: toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios(as) o usuarios(as), sumarios en proceso; etc.

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.

---

2. **DIFÚNDASE** la presente resolución, vía correo electrónico, a cada uno de los funcionarios del Servicio.

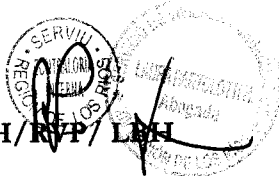
3. **DISPÓNGASE** la publicación en la página web del Servicio de Vivienda y Urbanización de La Región de Los Ríos [www.serviulosrios.cl](http://www.serviulosrios.cl) del texto del documento que se aprueba.

**ANÓTESE, TRANSCRÍBASE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



ALEJANDRO LARSEN HOETZ  
DIRECTOR

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION REGIÓN DE LOS RIOS



ALH/RTP/LRH

**DISTRIBUCIÓN:**

1. CONTRALORÍA INTERNA SERVIU LOS RÍOS (LD USUARIOS VALDIVIA)
2. OFICINA DE PARTES SERVIU LOS RÍOS. ✓