



**ACTUALIZACION
CÓDIGO DE ÉTICA
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN
REGIÓN DE LOS RÍOS**

Enero 2026

INDICE

1. *Aspectos Generales*
 - a. *Contexto*
 - b. *Metodología de elaboración*
2. *¿Qué es un Código de Ética?*
3. *Propósito del Código de Ética*
4. *Misión y Objetivos del SERVIU Los Ríos*
5. *Nuestros Valores*
6. **Compromisos de la institución con sus funcionarios y funcionarias**
 - 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 (VALS)*
 - i. *Fortalecimiento al trabajo transversal, incluyendo a las jefaturas de las diferentes áreas de la organización, para evolucionar a una cultura ética participativa*
 - j. *Fortalecimiento de estrategias de difusión coherentes, completas y permanentes en materias de integridad*
 - k. *Fortalecimiento de la detección de inobservancias éticas mediante la optimización y mayor difusión de procedimientos de denuncias y consultas*
 - l. *Garantizar la reserva de la identidad del denunciante y del denunciado, como también el contenido de la información que originó la denuncia o consulta*
7. **Compromisos de los funcionarios y funcionarias con sus pares**
 - 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 (VALS)*

8. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución

- 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*
- i. Formación en integridad para los funcionarios y funcionarias públicas*

9. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con su entorno

- 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*

- 10. Aplicación*
- 11. Glosario*
- 12. Normativa aplicable*
- 13. Formulario de Consulta/Denuncia*

1. Aspectos Generales

a. Contexto

Con fecha 19 de mayo de 2015, la entonces Presidenta de la República solicitó, a través del Oficio N° 1025, la colaboración de la Contraloría General de la República, para que por intermedio del proyecto "Autoevaluación Participativa y Representativa de la UNCAC", (Agenda Anticorrupción-UNCAC 2015) proponga orientaciones y lineamientos generales que les sirvan a los servicios públicos en la elaboración de sus respectivos Códigos de Ética.

Dicha solicitud se enmarcó dentro de la Agenda de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política dada a conocer por la Presidenta de la República, con fecha 11 de mayo pasado de 2015, en la cual se incorporaron 14 medidas administrativas y 18 medidas legislativas.

Entre las medidas administrativas se encontró la de establecer la obligación de los servicios públicos de redactar un Código de Ética para la Función Pública, a fin de fijar altos estándares de comportamiento para el desempeño de los funcionarios públicos.

Que, en el marco del desarrollo del Plan de Integridad del año 2025-2026, de la Directora del Servicio, doña Nebenka Donoso San Martín, se procedió a revisar el Código de Ética aprobado el año 2016, sin que hasta esta fecha fuera actualizado ni modificado.

Del resultado de las diversas reuniones de difusión y las encuestas anónimas realizadas, además de los cambios normativos ocurridos durante estos años, se ha determinado la necesidad y oportunidad de actualizar el Código de Ética del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos

b. Metodología de elaboración

Diagnóstico - Informe

- Resultados de Encuesta
- Reuniones de difusión y capacitación
- Legislación
- Describir los resultados más importantes respecto a los valores y compromisos.

La triangulación de metodologías mixtas permite convenir participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan al Servicio de Vivienda y Urbanización de Los Ríos. Por medio de la sistematización de valores y conductas abordados con herramientas cuantitativas y cualitativas, que han aunado un marco común de conducta para todos y todas las funcionarias de este servicio.

2. ¿Qué es un Código de Ética?

Documento que fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. El código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio para todos sus miembros.

Qué entendemos por Ética:

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 desempeño, reconociendo lo correcto de lo incorrecto.

Qué entendemos por Probidad

La probidad está mayormente asociado a un actuar dentro de un grupo social, como un rasgo deseable en todos los ámbitos del desempeño de las personas, donde es imprescindible discernir entre lo bueno y lo malo, trabajando correctamente según estos parámetros y bajo el alero de la legalidad.

Herramienta de origen participativa estándares éticos y legales que caracterizan a una institución

3. Propósito del Código de Ética

Objetivo:

- Generar una convivencia laboral basada en valores comunes.
- Sistematización de valores y conductas
- Refleja la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de la institución
- Vínculo con el marco legal que rige las conductas de los funcionarios públicos
- Marco de referencia general respecto del actuar esperado
- Criterio claro y consensuado

4. Misión Institucional del SERVIU Los Ríos

El propósito es ayudar a las personas a lograr una solución habitacional de buena calidad, enfocándose especialmente en aquellos que están en situaciones de vulnerabilidad, y aportar al desarrollo de barrios y ciudades que sean completos, sostenibles y en armonía.

De manera más detallada, las metas de Serviu son las siguientes:

Facilitar el acceso a viviendas dignas. Esto implica la gestión de programas de vivienda, subsidios y otras herramientas para que las familias puedan conseguir un hogar adecuado.

Fomentar la integración social y territorial. Serviu busca que las viviendas se inserten en los barrios y ciudades ya existentes, evitando la segregación y promoviendo la diversidad cultural.

Contribuir a un desarrollo urbano sustentable. Serviu se dedica a planear y llevar a cabo proyectos urbanos que tomen en cuenta aspectos como la movilidad, los espacios públicos, las instalaciones comunitarias y el cuidado del medio ambiente.

Aumentar la calidad de vida de los ciudadanos. Al garantizar viviendas adecuadas y barrios inclusivos, Serviu aspira a tener un impacto positivo en el bienestar de las personas y sus familias.

Reforzar la participación ciudadana. Serviu promueve la involucración de la comunidad en la planificación y realización de proyectos, buscando soluciones que se alineen con las necesidades y expectativas de la población.

En síntesis, Serviu actúa como el brazo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo para implementar políticas de vivienda y avanzar en el desarrollo urbano, con un enfoque en la calidad de vida, la inclusión social y la sostenibilidad.

Objetivos Institucionales

- Disminuir el déficit habitacional cuantitativo y cualitativo, a través de la diversificación de las formas de acceso y producción de viviendas dignas y adecuadas.
- Desarrollar iniciativas de inversión y normativas que promuevan un enfoque intersectorial, sustentable, de género e inclusivo en proyectos de ciudad y barrios.
- Aumentar los niveles de equidad e integración, a través de una planificación territorial resiliente, sustentable y coordinada multisectorialmente.
- Fortalecer la participación ciudadana y la autogestión en los procesos urbano-habitacionales, a través de mecanismos y estrategias de dialogo, formación y acompañamiento social.
- Modernizar la gestión interna a través de la mejora de procesos, potenciando las capacidades y competencias de los funcionarios y funcionarias con énfasis en el trabajo colaborativo, la innovación y el uso de tecnologías en el quehacer Ministerial.

5. Nuestros Valores

Principios ideológicos o morales por los que se guía una sociedad. Están constituidos por un conjunto de normas y costumbres que son transmitidas por la sociedad al individuo y que representan la forma buena o correcta de actuar. En este sentido, los valores morales nos permiten diferenciar entre lo bueno y lo malo, lo correcto y lo incorrecto, lo justo y lo injusto.

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.

Eficiencia y Eficacia

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

Compromiso

Implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y funcionarias, de modo tal que estos se identifican con el organismo y se sienten parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Asimismo, la institución reconoce la labor realizada por los funcionarios/as y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.

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

Respeto/Buen Trato

La realización de las labores funcionarias 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.

El buen trato se define en la relación con otro y/o con el entorno y se refiere a las interacciones con ese otro y/o con ese entorno, que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.

Responsabilidad

Los funcionarios y funcionarias realizan su función pública con compromiso y profesionalismos, respondiendo oportunamente por sus tareas y actos. Cuando no se sienten capaces de cumplir de la manera adecuada en su trabajo, o tienen dudas de cómo hacerlo, plantean la situación a su superior y a su equipo, encontrando una pronta solución que no afecte la consecución de los objetivos esperados. Asimismo, en caso de que algo no resulte bien, reconocen y aceptan sus errores y consecuencias con honestidad y humildad.

Empatía

Entendida como la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, la empatía nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra. Es una habilidad crucial que permite las relaciones sociales y profesionales, desarrolla la conciencia de uno mismo y contribuye a un mundo equitativo y pacífico.

Discreción.

Cautela o reserva para hablar de lo que uno sabe o para guardarlo cuando no hay necesidad de comentarlo. Es una virtud requerida en momentos y ambientes específicos, y un elemento de suma importancia para mantener a flote las relaciones personales e institucionales en la sociedad.

Solidaridad

Es una construcción social, un tipo de valor que se construye paulatinamente. Consiste en la adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles. Es un valor que va tomando sentido conforme lo aplicamos en los espacios en los que socialmente nos vamos involucrando.

Integridad

Conjunto de medidas y orgánicas que se generan en una repartición pública, con el objetivo de que los actos de ésta se condigan con los principales valores que determinan el sistema democrático.

Colaboración

Trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro del grupo, siendo flexible y haciendo compromisos cuando sea necesario. Es la capacidad de involucrarse en tareas que requieren y reconocen los roles individuales de cada miembro del grupo y dependen del conocimiento de cada uno de ellos para lograr un trabajo cooperativo eficaz

6. Compromisos de la institución con sus funcionarios y funcionarias

a. 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. Lo anterior se materializa a través de las evaluaciones periódicas, dejando constancia en la hoja de vida del funcionario a través de anotaciones de mérito, felicitaciones particulares cuando se ha realizado un trabajo destacado y agradeciendo el compromiso con el Servicio.

Se promueve en condiciones de igualdad, cuando se presenten oportunidades de mejoras.

b. 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 mejoras 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.

c. Mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias

La Institución y las Jefaturas propiciamos un ambiente laboral saludable y adopta todas las medidas que están a su alcance para prevenir y corregir situaciones que afecten la calidad de éste.

d. Trato igualitario

Tratamos a todos los funcionarios y funcionarias por igual durante toda su vida laboral.

e. 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.

f. 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.

g. 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.

h. Sanción al acoso sexual, acoso, maltrato laboral y violencia en el trabajo (VALS)

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, violencia ni actitudes hostiles

Se facilita a los funcionarios para realizar eventuales denuncias o para participar en investigaciones asociadas a un acoso sexual, laboral, maltrato y/o violencia

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, el procedimiento VALS con el fin de prevenir estas conductas.

i. Fortalecimiento al trabajo transversal, incluyendo a las jefaturas de las diferentes áreas de la organización, para evolucionar a una cultura ética participativa.

Establecer responsabilidades de integridad de acuerdo al nivel jerárquico, siendo las jefaturas intermedias las llamadas a relevar y facilitar instancias activas y participativas de integridad pública, fortaleciendo la confianza de los trabajadores y las trabajadoras, facilitando un mayor escrutinio desde la organización y sus funcionarios para controlar actos de corrupción, apoyando con ello al establecimiento de una cultura ética y realizando un criterio organizacional que fortalezca el buen ejercicio público, que finalmente constituya el mapa de ruta de cada organización en el Estado.

j. Fortalecimiento de estrategias de difusión coherentes, completas y permanentes en materias de integridad.

Conscientes de que la sola aprobación formal de éstos, mediante un acto administrativo, no basta y resulta insuficiente para lograr los efectos esperados en estas materias, pues constituye más bien un cumplimiento formal y de connotación burocrática, poco asociado a impactos valóricos que generen mayor participación y compromiso de los trabajadores públicos.

Al respecto se deben ejecutar las siguientes buenas prácticas: Adopción de estrategias de difusión permanentes; Mayor posicionamiento de materias relacionadas con el ámbito valórico-conductual.

k. Fortalecimiento de la detección de inobservancias éticas mediante la optimización y mayor difusión de procedimientos de denuncias y consultas.

Para garantizar una implementación efectiva del sistema de integridad, es importante considerar el robusteciendo del control de la corrupción y la rendición de cuentas de las organizaciones y funcionarios públicos.

Entendemos que los procesos de denuncia y consulta de inobservancias éticas son una importante “base detectiva”, siendo el comienzo del reconocimiento de estos temas, no sólo en su declaración, sino también en su ejecución, dando soporte a la evolución natural de la cultura ética organizacional y la atención de sus trabajadores y trabajadoras públicas, manteniendo la ecuanimidad para todos.

l. Garantizar la reserva de la identidad del denunciante y del denunciado, como también el contenido de la información que originó la denuncia o consulta.

Es necesario que la organización difunda e identifique los funcionarios o las funcionarias que participarán en la tramitación de la denuncia y consulta. Por lo anterior, se sugiere que se incorpore en su perfil de cargo esta función, y genere un compromiso de confidencialidad con el debido proceso. La organización, a través, de estos actos administrativos formales, generará líneas de compromiso y claridad en los procesos y responsabilidad de los datos.

7. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con sus pares.

a. 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.

b. 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.

c. Integración

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.

d. 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.

e. Trabajo colaborativo y 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.

f. Rechazo y denuncia al acoso sexual, acoso laboral, al maltrato laboral y la violencia (VALS)

No avalamos acciones de maltrato, acoso o violencia 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.

8. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución

a. 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.

b. 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.

c. No realizar dentro de sus actividades públicas actividades de tipo político-electorales

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

d. 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.

e. 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.

f. 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.

g. 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.

h. 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.

i. Formación en integridad para los funcionarios y funcionarias públicas

La formación en integridad ha facilitado en las organizaciones el prevenir, identificar, y desalentar la ocurrencia de actos corruptos, a la vez de permitir generar alertas

tempranas para evitar situaciones de inobservancia ética. Actualmente, la escasez de planes de formación en materias de integridad nos convoca a fortalecer la profesionalización de los funcionarios públicos en el ejercicio de su rol, lo que supone mantener y reforzar los valores y principios de lo público con alto compromiso, y lograr un mayor dominio de lo que significa tomar decisiones basadas en el bien común, siendo altamente conscientes de lo público.

9. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con su entorno

a. Atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios y beneficiarios

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 debe ser clara y no dar espacio a dobles interpretaciones o dudas.

Nuestra atención a la ciudadanía debe tener un mejoramiento continuo.

b. Relaciones adecuadas con nuestros contratistas y empresas colaboradoras

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.

c. Respeto y cordialidad

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

d. No aceptar presiones indebidas

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

e. 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.

f. 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.

g. 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.

10. 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 del Código de Ética es el comité de Integridad, a quien pueden dirigirse las consultas respecto a la aplicación de las normas del presente Código de Ética.

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

El Comité de Integridad recibirá por escrito las consultas o denuncias de incumplimiento del presente Código de Ética, guardando estricta reserva de los antecedentes como del denunciante.

Los canales de denuncia son: Oficina de partes; Oirs; Secretaría Dirección; Departamento Provincial del Ranco; correo electrónico casilla integridadserviuxiv@minvu.cl

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

La Unidad receptora derivará a la Dirección del Servicio los antecedentes de la consulta o denuncia, quien según el mérito del mismo, remitirá 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.

Asimismo, si estas conductas revisten el carácter de incumplimientos de obligaciones funcionarias que pudiesen constituir responsabilidad administrativa, 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.

En caso que de los antecedentes se estime la constitución de algún delito, por intermedio del Departamento Jurídico del Serviu Los Ríos, se elaborará y remitirá denuncia formal ante el Ministerio Público o Juzgado de Garantía competentes

11. Glosario

Acoso Laboral: Se entiende por tal toda conducta, que constituya agresión u hostigamiento ejercida por una jefatura o par uno(a) o más trabajadores (as) en contra de otro(a) u otros(as) trabajadores(as), por cualquier medio ya sea que se manifieste

de una vez o de manera reiterada, y 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.

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral de la persona afectada no es tolerable.

Es importante mencionar que el acoso laboral en ocasiones se hace presente como un tipo de discriminación con motivo de género, en este sentido cabe mencionar que las mujeres están doblemente expuestas a la violencia organizacional, dado el bajo poder formal en la estructura ocupacional y por un bajo poder social que emana de las relaciones de género.

Acoso Sexual: Se entiende por tal 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 contractual, así como sus oportunidades en el empleo o de desempeño de funciones.

El acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género. En efecto, la CEDAW señala, en su artículo 11, que: *"El hostigamiento sexual incluye un comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones sexuales, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o, de hecho. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatorio cuando la mujer tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso inclusive, o cuando crea un medio de trabajo hostil"*.

Las conductas de acoso sexual no son una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva.

Conductas incívicas: El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo.

Al abordar las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Sexismo: Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil.

El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

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: Ejercer la función pública debe 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.

Tráfico de Influencias: Obtención de 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. Existe transparencia activa y pasiva

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.

12. Normativa aplicable

- La Constitución Política de la República, en particular lo dispuesto en su Capítulo I;
- 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°183/2011 de este Serviu Regional y que imparte instrucciones sobre jornada laboral;
- Ley N° 21.592 del Estatuto de protección al denunciante.
- Ley N° 20.730 que regula el Lobby.
- Ley N° 19.913 que crea la Unidad de Análisis Financiero.
- Ley N° 19.886 de Compras Públicas
- Decreto N° 661/2024 del Ministerio de Hacienda, del nuevo Reglamento de la Ley de Compras Públicas.
- Ley N° 21.121 Anticorrupción.
- Ley N° 20.500 sobre participación ciudadana.
- Ley N° 18.884 y N° 19.885, ambas sobre financiamiento de campañas electorales y partidos políticos.
- Ley N° 21.643 de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, conocida como "Ley Karin".

13. Formulario de consulta/denuncia



FORMULARIO – SISTEMA DE INTEGRIDAD
Mecanismo para realizar consultas y denuncias del Código de Ética y/o
Sistema de Integridad
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION REGION DE LOS RIOS

I.- IDENTIFICACIÓN DENUNCIANTE (OPCIONAL) *1	
Nombre	
RUN	
Correo electrónico	
Teléfono	
II.- SOLICITUD	
Indique tipo de solicitud (marcar con una "X")	<input type="checkbox"/> Consulta
	<input type="checkbox"/> Denuncia
Solicita reserva de identidad/anonimato	___SI___NO
Indique a quien dirige su consulta o denuncia (marcar con una "X")	<input type="checkbox"/> Director/a del Servicio
	<input type="checkbox"/> Jefatura de Departamento (identificar): _____
III.- DESCRIBA LA SITUACIÓN CONSULTADA O DENUNCIADA	
<div></div>	
IV.- SI ADJUNTA ANTECEDENTES. DETALLE A CONTINUACIÓN:	
1.-	
2.-	
3.-	

- ENTREGA DEL FORMULARIO:
- 1.- OFICINA DE PARTES SERVIU LOS RIOS (Valdivia – La Unión)
 - 2.- OIRS (MODULOS DE ATENCION A USUARIOS en Valdivia y La Unión)
 - 3.- SECRETARIA DIRECCION
 - 4.- CORREO ELECTRONICO rvaldiviap@minvu.cl

ENTREGADO EN: (Identificar oficina) _____

FECHA _____

*1 Confidencialidad. Los mecanismos de consulta y denuncia, en el marco del sistema de integridad, permite que las personas puedan efectuar sus consultas y/o denuncias de forma totalmente confidencial e incluso, de así estimarlo, de forma totalmente anónima. Los datos y antecedentes proporcionados serán tratados de forma reservada de manera que, al tiempo de proteger la identidad de quien consulta o denuncia, permita, dar respuesta y/o iniciar la investigación o gestión que corresponda. Se relacionan también a este principio, el debido cumplimiento a normas y protocolos referidos a la seguridad de la información y las medidas y sanciones que procedan en caso de filtración de antecedentes por medios tecnológicos o humanos. La alternativa del carácter reservado o anónimo de las consultas o denuncias es valorada en el contexto de advertencia temprana y protección a la víctima directa o denunciante-testigo.