



Sección Gestión de Personas

**APRUEBA CODIGO DE ETICA DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION, REGION DEL MAULE**

RESOLUCION EXENTA N° 4084

TALCA,

**14 NOV. 2016**

**VISTOS:**

- a) Lo dispuesto en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su texto refundido mediante DFL N° 1/19.653 de 2000;
- b) La ley N° 19.880 de 2003 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado, en el artículo 10 del DFL N° 29, de Hacienda, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834 de 1989 sobre Estatuto Administrativo;
- c) La resolución N° 1.600 del 6 de noviembre de 2008 de la Contraloría General de la Republica, que fija normas sobre exención al trámite de Toma de Razón
- d) La Ley N° 20.285 de 2008 sobre acceso a la información Pública;
- e) El Oficio Circular N° 3 del Ministerio de Hacienda, de febrero de 2016, que instruye la elaboración de un Código de Etica Publica;
- f) Las observaciones del PNUD realizadas al Borrador de Código de Ética presentado por SERVIU Maule, con fecha 20 de Septiembre de 2016;
- g) Las atribuciones que me confiere el D.S. N° 355 que aprobó el reglamento Orgánico de los Serviu; el decreto TRA 272/38/2015, ambos de Vivienda y Urbanismo, siendo este último el que me nombra en calidad de titular, en el cargo de Director del Servicio Vivienda Y Urbanización, Región del Maule;

**CONSIDERANDO:**

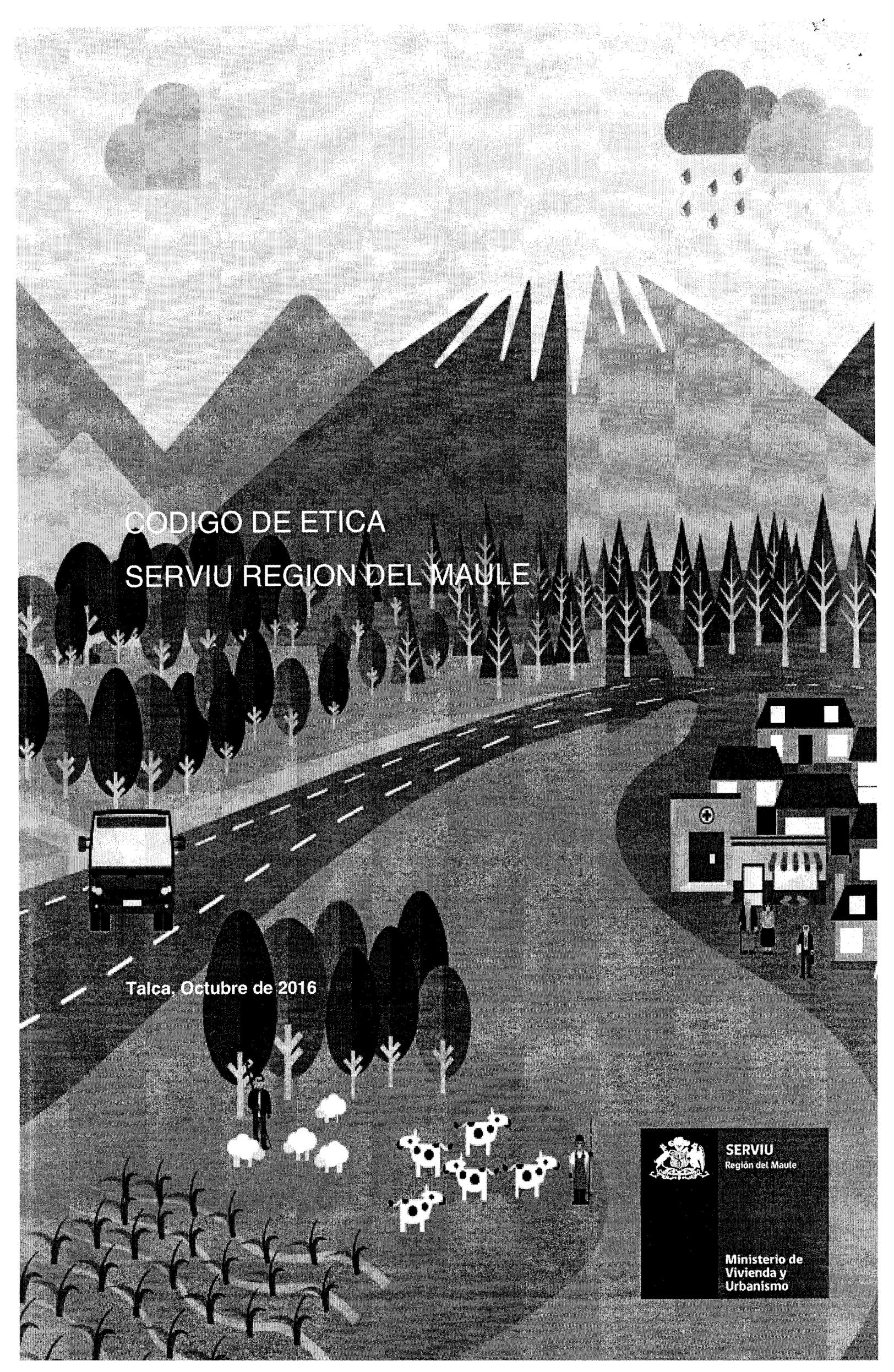
La necesidad de constituir una herramienta de participación, representando los estándares éticos y legales que caracterizan a la institución y establecer ñas bases que propician una convivencia laboral fundada en valores compartidos y aceptados por los funcionarios y funcionarias de este SERVIU;

La necesidad de asegurar un ambiente honesto y ético en la organización, que garantice que la función sea ejercida de forma eficiente y eficaz, disponiendo al Servicio a que la comunidad sienta una mayor confianza en su actuar;

La finalidad que el Código de Etica del SERVIU Maule promueva valores y conductas éticas y legales que caracterizan a la institución, siendo un marco de referencia que permitirá a las personas adecuar su conducta hacia el buen ejercicio de sus funciones;

**RESOLUCION:**

- 1º. **APRUEBESE** el Código de Etica del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región del Maule que se transcribe a continuación:



CODIGO DE ETICA  
SERVIU REGION DEL MAULE

Talca, Octubre de 2016



**SERVIU**  
Región del Maule

Ministerio de  
Vivienda y  
Urbanismo

# Carta de la Autoridad



Como funcionarias y funcionarios públicos y en virtud del compromiso que hemos asumido de actuar con integridad, hemos forjado relaciones sólidas y duraderas con nuestros socios, ciudadanos y comunidad. Los habitantes de la Región del Maule pueden tener la certeza de que nuestros recursos y decisiones están enfocados exclusivamente en atender de la mejor manera sus necesidades, y de que nuestras acciones son siempre coherentes con ese cometido. Nuestro compromiso en aras de mantener los más altos niveles de ética contribuirá al ideal establecido en la misión del Ministerio de Vivienda y

Urbanismo.

Nuestra labor tiene un impacto aún mayor cuando no solo prescribimos la buena gobernanza en otros, sino cuando esos mismos elevados estándares los exigimos de nosotros mismos. Porque este documento no ha sido impuesto, lo construimos juntos y aquí está plasmada nuestra opinión.

El documento que tiene ante Usted, nuestro Código de Ética, nos ayuda a lograr esos objetivos. Contiene los principios rectores de nuestra labor y explica cómo las cualidades que valoramos nos ayudan a tomar buenas decisiones y a resolver temas que entrañan posibles dificultades.

Le pido leer este Código detenida y totalmente, y consultarlo siempre que lo necesite. Los principios de nuestro Código son de aplicación para todo funcionario y funcionaria del Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Maule, independiente de su jerarquía y función. Cada uno debe cumplir con su responsabilidad de prevenir actos de conducta indebida y de reportarlos cuando sucedan. Le insto a abordar con su jefatura directa, el Comité de Ética u otros funcionarias y funcionarios indicados en el Código, cualquier consulta o inquietud que tenga. Serviu Región del Maule resguarda toda esa información de manera confidencial, sin dar espacio a represalias contra quienes denuncien posibles actos de conducta indebida.

Lo invito a que me acompañe en la renovación de nuestro compromiso de proteger y reforzar nuestra más preciada cualidad: nuestra reputación de integridad y capacidad que ha generado confianza pública en todo nuestro quehacer durante toda nuestra existencia como servicio público.

Fraternalmente,

**Omar Gutiérrez Mesina**

Director – Serviu Región del Maule

# Tabla de Contenidos

■ Aspectos Generales	4
■ ¿Qué es un Código de Ética?	4
■ Propósito del Código de Ética	5
■ Nuestra Misión	6
■ Nuestros Valores	6
■ Compromisos del SERVIU Maule con sus Funcionarias y Funcionarios	7
■ Compromisos de las Funcionarias y Funcionarios con el SERVIU Maule	10
■ Compromisos de las Funcionarias y Funcionarios con sus pares	14
■ Compromisos con Grupos de Interés	15
■ Compromisos Con el Medio Ambiente	17
■ ¿Qué pasa si no cumplo el presente Código de Ética?	18
■ Canales de Denuncia y Responsabilidades	19
■ Consideraciones de nuestro Código de Ética	20
■ Glosario	21
■ Anexo 1: Formulario de Denuncia	22

# Aspectos Generales

Con fecha 19 de mayo de 2015, la 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 enmarca 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, en la cual se incorporaron 14 medidas administrativas y 18 medidas legislativas. Entre las medidas administrativas se encuentra 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 las funcionarias y funcionarios públicos.

## ¿Qué es un Código de Ética?

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

Corresponde además a la sistematización de nuestros valores y conductas que reflejan la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, considerando además su vínculo con el marco legal que rige las conductas de las funcionarias y funcionarios públicos.

Por último, establece un marco de referencia general respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consensuado que nos permite adecuar nuestra conducta hacia el buen ejercicio de nuestra labor.

# Propósito del Código de Ética

Los Valores Institucionales de nuestro Servicio forman la base de nuestro Código de Ética. Nuestro trabajo refleja las expectativas del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región del Maule, con respecto a nuestra conducta como funcionarias y funcionarios públicos. El objetivo del presente Código es disponer de una guía única para plantear asuntos de ética, conducta y profesionalismo en nuestro lugar de trabajo. Si bien resulta imposible prever todas las situaciones que podrían surgir durante el curso de nuestro trabajo, algunas de ellas se dan con más frecuencia que otras. Aquellas situaciones y la mejor forma de resolverlos son el fondo del presente Código de Ética.

Consultar este Código para obtener información nos ayudará a resolver la mayoría de las situaciones. No obstante, ningún documento puede proveernos todas las respuestas u orientaciones para todas las situaciones que puedan presentarse en nuestro lugar de trabajo. Si usted tiene duda sobre cuál es el curso de acción más apropiado, procure buscar orientación consultando a su jefatura o a través de los canales descritos más adelante.

La elaboración del presente Código tiene como objetivo

- Conocer los valores que de acuerdo a la opinión de las funcionarias y funcionarios/as caracterizan a la institución.
- Captar la opinión de las funcionarias y funcionarios/as respecto de las relaciones internas y de las conductas éticas y probas dentro de la institución.
- Identificar casos de faltas a la probidad y/o la ética que servirán para ejemplificar el Código institucional.

Nuestro Código de Ética debe inspirar nuestro actuar en situaciones cotidianas de nuestro trabajo, las que eventualmente puedan ir en contra de los valores y normativas del SERVIU Región del Maule o la legislación vigente.

Todos las funcionarias y funcionarios y Autoridades del SERVIU Maule, sin distinción de su calidad contractual (Planta, Contrata u Honorarios) o Estamento, están afectos al presente Código. Es por esto que, el presente documento lo elaboramos participativamente, a través de los resultados de la encuesta online aplicada a todos las funcionarias y funcionarios y funcionarias del SERVIU Maule, y de los Focus Group realizados a una muestra representativa de 32 personas pertenecientes a nuestro servicio.

# Nuestra Misión

*Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres de la Región del Maule y sus familias, respetando su diversidad y considerando sus requerimientos ciudadanos: asegurando viviendas de mejor calidad, que favorezcan la integración social y la reducción de inequidades, mejorando el entorno barrial fortaleciendo la participación ciudadana e impulsando ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables.*

# Nuestros Valores

**Eficiencia:** Las funcionarias y funcionarios del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región del Maule, realizamos nuestro trabajo enfocándonos hacia los resultados, usando sólo los recursos que sean necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñamos nuestras actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para nuestros cargos. 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:** Nos sentimos parte del desarrollo de nuestros objetivos institucionales y los convertimos en objetivos propios, aportando desde cada área a la generación de condiciones que cambien sustancialmente la calidad de vida de las personas aumentando su bienestar.

**Profesionalismo:** Nos esforzamos por actuar en todo momento de acuerdo a las responsabilidades y exigencias de nuestro cargo, en el marco de una conducta funcionaria intachable y absteniéndonos de incurrir en conductas que involucren deshonestidad, engaño o fraude, que afecten desfavorablemente la integridad de nuestro cargo.

**Transparencia:** Garantizamos el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de nuestro Servicio. Esta publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de las funcionarias y funcionarios/as, operan como barreras para la corrupción y posibilitan que los ciudadanos conozcan y vigilen la función pública.

**Respeto:** Respetamos a nuestros usuarios y beneficiarios que acceden a los servicios así como a nuestros funcionarias y funcionarios, promoviendo la comprensión y la aceptación de su condición de seres humanos, sujetos de derechos y de deberes, promoviendo la igualdad de oportunidades, comunicándonos de manera clara y abierta.

# Compromisos del SERVIU Maule con sus Funcionarias y funcionarios

El compromiso de la institución radica en el respeto de la persona, como pilar fundamental de nuestro trabajo como funcionario público. En ese contexto, declaramos:

1. En nuestra institución nos esforzamos por crear un entorno de trabajo positivo y profesional en el que todas y todos, recibamos un trato digno y respetuoso.



*"La secretaria molesta con la auxiliar de aseo porque esta última habría quebrado parte de la vajilla, la increpaba en el pasillo. El jefe la llamó y en su oficina le mostró cuan poco apropiado era molestarse con ella delante de otros y le pidió además, tolerancia respecto de lo que estimaba, había sido un accidente".*

2. Tal trato digno pretende acoger la diversidad, sea ésta reflejada en nuestra naturaleza, orientaciones, conductas, pensamientos. Lo anterior, procurando un entorno laboral inclusivo que fomente el respeto entre nosotros y la relación con el entorno rechazando cualquier tipo de discriminación, sea esta de género, físico, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, entre otras.



*"En septiembre, mientras organizábamos la forma como celebraríamos las fiestas patrias, definimos hacer extensiva nuestra celebración al personal de aseo y seguridad que comparte tiempo laboral con nosotros, resguardando en cada uno de ellos, el desarrollo normal de sus funciones y jornadas de trabajo".*



*"En la fiesta de aniversario, escuchaba a un grupo de funcionarias, burlarse de la vestimenta excesivamente cubierta de una colega, debido a su creencia religiosa. Al escucharlas, les indiqué que mi vestimenta también era distinta a la de ellas, por ya no soy tan joven y la de otro colega también era distinta porque está excedido en peso. En fin, quise mostrarles que las diferencias merecen nuestro respeto, por cuanto son inherentes a la diferencia personal innata y no debe ser motivo de burlas".*

3. Reconocemos el buen desempeño de nuestros funcionarios y funcionarias, su vocación de servicio en el desarrollo de sus funciones y, por lo mismo, procuramos reconocer sus méritos, permitiendo y fomentando su desarrollo profesional, reconociendo y otorgando canales de desarrollo de sus competencias y capacidades.



*"A un equipo de OO.HH. le correspondió concurrir a ceremonia organizada un día sábado, ocasión en que debieron trabajar gran parte de la tarde. El lunes siguiente, su jefatura instruyó anotación de mérito para los participantes, por su compromiso con las actividades propias de la institución".*

4. Promovemos espacios de trabajo donde se transmita la empatía y el respeto por el trabajo entre colegas, procurando el reconocimiento de la función del otro, de manera de contribuir al desarrollo del trabajo individual y colectivo siempre con una actitud de servicio y camaradería. En ello también contribuimos a la integración del profesional que ingresa y/o se cambia de área, procurando su integración y apoyo.



*“El equipo Social, debe notificar a un elevado número de pobladores en el contexto de un proceso propio del área. Como el número es elevado, el jefe del departamento invita a los integrantes de otras áreas a apoyar la labor de las colegas, situación que permite el desarrollo de la tarea en un breve plazo”.*

5. Es propósito de nuestra institución además, brindar a nuestros funcionarias y 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 no tendrán cabida en nuestra comunidad laboral.



*“Se han detectado hurtos e incidentes con personas externas a la institución, motivo por el cual se define la contratación de guardias de seguridad, para todas las instalaciones del servicio, a fin de proteger y resguardar la integridad de las funcionarias y funcionarios ante eventuales hechos similares”.*

6. También reconocemos y procuramos un entorno seguro en relación con el medio físico y las condiciones laborales en que desarrollamos nuestro trabajo, en que relevamos como valor primordial de la institución, la persona y su seguridad.



*“Si bien el servicio siempre ha estado preocupado de la seguridad laboral de las funcionarias y funcionarios y sus instalaciones, como una forma de relevar el tema, ha tomado la decisión de contratar un Prevencionista de Riesgos para optimizar la prevención y educar y orientar a las funcionarias y funcionarios en dichas materias”.*

7. De acuerdo con lo anterior, en un entorno de trabajo respetuoso, no existe cabida para el acoso, sea laboral y/o sexual. Entendiendo por acoso, toda conducta intimidatoria u ofensiva, de carácter hostil o abusivo, de carácter sexual o laboral, que pueda conllevar el menoscabo de una persona y que se desarrolle como una sucesión de conductas, que pueden repercutir de manera adversa en una persona y su entorno.



*“Mi compañera de oficina me confidencia que el jefe la habría invitado a una reunión de trabajo que se desarrollaría al final de la jornada, en instalaciones distintas a su oficina, situación que la tiene preocupada porque estima que no corresponde. Le propongo acompañarla para que no asista sola. En realidad se trata de una celebración por su cumpleaños que todos preparamos para sorprenderla”.*

8. Promovemos ambientes de trabajo donde la camaradería y el diálogo contribuyan a mantener comunicaciones internas transparentes, enriquecidas por el compartir de nuestros conocimientos, experiencias y donde las ideas y propuestas de nuevas formas de hacer el trabajo, sean acogidas y donde todos las funcionarias y funcionarios y funcionarias nos tratemos por igual contribuyendo con ello la consecución de espacios donde la empatía nos enseñe a interpretar las necesidades de los demás, a fin de contribuir de manera adecuada para la satisfacción de sus necesidades.



*“Se está incentivando en la oficina, la realización de reuniones de trabajo a fin de conversar de la labor de cada uno, para conocerla más, para contribuir con aportes, de ser necesario y las funcionarias y funcionarios se han puesto de acuerdo en traer diferentes cosas para aprovechar la ocasión de disfrutar un café de camaradería”.*

9. Reconocemos los derechos de pertenencia de los y las funcionarias, tanto internamente como de manera externa, comprendiendo así, por ejemplo, el derecho de participar de las asociaciones gremiales que la institución promueve y comprendiendo también el derecho de utilizar redes sociales en su tiempo personal. Sin embargo, entendemos que ese actuar debe promover el interés general de manera que nuestro proceder no debe comprometer nuestra capacidad para servir al público.



*“La asociación de funcionarias y funcionarios se encuentra publicitando su nuevo proceso eleccionario a desarrollarse próximamente. Ante ello, la autoridad invita a las funcionarias y funcionarios a informarse y participar del proceso”.*

# Compromisos de las funcionarias y funcionarios con el SERVIU Maule

Las funcionarias y funcionarios, contribuyentes activos de este manual, comprometidos con la institución, con la creación de éste código y a la luz de la normativa que rige nuestro actuar, define los siguientes compromisos:

1. Reconocemos en el respeto y el trato digno, el mayor valor de las personas y procuramos por ellos promover un trato igualitario, basado en la dignidad de la persona y de la función pública que cumplimos.



*"Mis compañeros de trabajo les gusta escuchar música a un alto volumen mientras trabajan, lo que no me permite concentrarme, por lo que converso con ellos respetuosamente y les pido bajar el volumen a un nivel agradable, lo cual aceptan cordialmente y me agradecen que les haya manifestado mi parecer".*

2. Por el enorme valor de la función que desempeñamos, disponemos de nuestra jornada de trabajo únicamente para el desarrollo de nuestra función y para la atención de los requerimientos de nuestros usuarios, sean internos o externos, procurando no realizar actividades personales ni políticas en horario de trabajo.



*"Necesito una hora al doctor, pero cuando llamo al centro médico me ofrecen una hora disponible cuando mi jornada aún no concluye, por lo que le solicito a la secretaria, me sugiera otra hora que no intervenga con mi jornada de trabajo".*

3. Del mismo modo, dado el valor que depositamos en nuestros usuarios, procuramos brindarles, conjuntamente con un trato con cortesía y esmero, una presentación personal adecuada y pulcra, acorde con la función que desempeñamos.



*"Mi compañero de trabajo llega a la oficina con una polera con la imagen de su artista favorito. Entendiendo que nuestra labor parte con la imagen que brindamos a nuestros usuarios, le sugerimos que la deje para el fin de semana".*

4. Parte de esa atención de calidad que comprometemos, dice relación con las condiciones personales con que enfrentamos el desafío de la atención de usuarios, de modo tal que procuramos estar siempre en condiciones óptimas para desarrollar nuestra labor, circunstancia que implica el nunca presentarse a trabajar bajo la influencia del alcohol o las drogas.



*"En la mañana, mientras preparaba mi café, noté al colega con un fuerte hálito alcohólico. Conjuntamente con parecerme inapropiado, creí prudente manifestárselo y sugerirle que se tomara el día como permiso administrativo a fin de retornar al trabajo, cuando sus condiciones físicas, correspondieran a su condición de servidor público, por respeto a nuestros usuarios, pero además por respeto a nosotros sus compañeros de trabajo y a nuestra institución".*

5. Reconocemos el valor de los bienes públicos, destinados única y exclusivamente para el desarrollo de nuestra función, motivo por el cual, los bienes y recursos de la institución, sean económicos, productos o servicios, tangibles e intangibles, tiempo, etc. Serán utilizados con la mayor responsabilidad y eficiencia, procurando su mayor optimización, no permitiendo en ningún caso su uso para beneficio personal, política y/o de terceros ajenos a nuestra función de servidor público.



*"He traído a la oficina El Quijote de la Mancha, puesto que mi hijo necesita que fotocopie algunos capítulos. Mi compañero me consulta si obtendré las fotocopias de la máquina de la oficina, situación que me parece poco apropiada y le indico que en realidad, lo enviaré a fotocopiar al medio día, a la fotocopiadora de la esquina".*



*"Me ha sido asignada línea telefónica por las funciones que desempeño. Sin embargo, dado que se trata de recursos públicos, he determinado seguir disponiendo de mi línea privada a fin de usar ese teléfono en mis llamadas particulares".*



*"Mientras nos dirigimos a una visita en terreno, en vehículo del servicio, uno de nuestros colegas solicita nos desviemos hasta el taller mecánico donde repara su vehículo, situación menor que estima nos tomará solo pocos minutos. Sin embargo el conductor nos advierte respecto de lo inapropiado en el cambio de su ruta y la imagen respecto de trasladarnos hasta allí en vehículo fiscal, en horario laboral. Ante tal opinión, que efectivamente compartimos, sugerimos al colega, dejar la visita al taller, para el final de la jornada en que uno de nosotros, en nuestros vehículos, lo acompañará gustosamente".*



*"Dado que no dispongo de estacionamiento y que en general, llego justo a la hora, había tomado la mala práctica de registrar mi asistencia y luego estacionar el vehículo, es más, a veces aprovechaba incluso a la pasada, de comprar algo para el desayuno. Ello, hasta que mi compañera de escritorio me mostró cuan inapropiado se veía y como enlodaba la imagen de funcionario público con mi conducta. A partir de allí, procuro llegar unos minutos más temprano, para alcanzar a estacionar y comprar, antes de llegar, de modo de ingresar y quedarme allí a trabajar, como debe ser".*

6. Estamos llamados a una atención tan pura, que no debemos permitir ensuciarla con un eventual conflicto de intereses personales, motivo por el cual, de presentarse una situación que involucre tal aspecto, lo informamos inmediatamente a nuestro superior y definimos en conjunto mi participación o no del desarrollo del proceso evaluado. Ello, por cuanto nuestra actuación debe, por sobre todas las cosas, mantener la imparcialidad de nuestra función, por lo que siempre evitaremos un conflicto de interés que contraponga nuestro interés individual sobre el interés público. De este modo, rechazamos formar parte de actuación alguna en que podamos estar interesados de forma directo o indirecta.



*"Llega a la oficina mi primo quien me comenta que ha sido beneficiado con un subsidio habitacional, por lo que me solicita contribuya en el pago más rápido de su certificado. Ante tal hecho le comento que no corresponde mi participación en la gestión y le indico el funcionario que podrá gestionar su requerimiento".*



*"He sido designado en una comisión de apertura de licitación y al observar los oferentes, evidencio que un familiar está participando. Ante ese hecho, le comunico a mi jefe, luego de lo cual, en conjunto determinamos que es más apropiado que me inhabilite y sea nominado otro funcionario en mi lugar".*



*"En una inspección hace unas semanas, luego de la revisión de la mitad de las viviendas y, dado que había llegado el horario de colación, muy amable el contratista nos invita a todos a almorzar. Estimamos inapropiada la invitación por lo que tomamos la determinación de concurrir a otro restaurante y cancelar nuestro almuerzo."*



*"Si bien originalmente me pareció una coincidencia, mientras más observo, más estimo que mi compañero desaprovecha las salidas a terreno: A veces va a una comuna un día y a la comuna vecina otro día, en circunstancias que es viable hacer ambas en una misma jornada. Ante mi cuestionamiento me explicaba que, conjuntamente con disfrutar de dos cometidos, le gustaba salir, por lo que hacía coincidir varios beneficios personales cuando organizaba las salidas. Ante ello le corregí que el servidor público no debe buscar sus beneficios personales sino los de nuestros usuarios y con esa política tan personal, impedía que otros pudiésemos hacer nuestras salidas, por cuanto derrochaba el vehículo y el cometido".*



*"En virtud de conseguir una mejor optimización de vehículos, me he trasladado a terreno en el vehículo asignado a otra ruta que aprovecha de dejarme en terreno para realizar mi trabajo, pero que luego sigue destino a otro lugar. Así, luego de realizar el trabajo encomendado, como me corresponde volver por mis propios medios, el contratista me ofrece llevarme en su movilización personal, situación que estimo inapropiada, por lo tanto prefiero desplazarme en locomoción pública".*

7. Resguardamos y entendemos el valor de la información que por el desarrollo de nuestra función conocemos, según ello, no la utilizamos jamás para un beneficio personal o de terceros ajenos a la función. Del mismo modo como reconocemos en el tráfico de influencias, un tipo de cohecho que rechazamos por cuanto no se apega a un actuar probo y transparente.



*"Me encuentro participando en la comisión de apertura de una licitación, ocasión en la cual, un contratista me contacta y me ofrece una cantidad de dinero a fin de apoyar su oferta en la licitación. Ante ese hecho, conjuntamente con negarme a la transacción, denuncio el hecho ante mi jefatura".*

8. Del mismo modo como entendemos el valor de la información, también reconocemos el valor de los recursos públicos, que deben ser utilizados única y exclusivamente para el fin para el que fueron creados, esto es el uso público asignado por la ley o la autoridad, por cuanto estamos abocados a realizar nuestra labor con honestidad y veracidad, motivo por el cual no nos involucramos en actos engañosos que originen pérdidas de dinero a la institución ni recibimos ganancias para procurar una pérdida o esconder u ocultar la pérdida que otros gestionan.



*"Mientras inspeccionábamos viviendas en un sector rural, mi compañero me comenta que, como el contratista es responsable y preocupado de sus obras, no es necesario inspeccionarla, puesto que seguramente está bien hecho el trabajo. Ante tal afirmación, le comento que, dada la responsabilidad del contratista será más rápida y fácil la inspección, pero es nuestro trabajo ser acucioso y comprometido con el proceso, sea por nuestra función, los recursos del estado y por cierto, el usuario que recibirá el trabajo que nos ha correspondido supervisar, por lo que acordamos comenzar cuanto antes la revisión a fin de abordar todos los detalles que corresponda en el proceso".*

# Compromisos de las funcionarias y funcionarios/as con sus pares

La Institución se compone de las personas que cobija, entendiéndolo con ello que, conformamos un grupo unido por proyectos personales similares, pero sobre todo, por el proyecto de institución para la que trabajamos. En ese contexto, nos comprometemos a:

1. En el entorno de respeto a la persona, estimamos necesario y valorable un compromiso realizado desde las funcionarias y funcionarios, para con las funcionarias y funcionarios. Compromiso que debe incorporar no sólo el respeto en el trato, sino además, apoyo en la tarea, sea con ideas, sugerencias, aportes. Compartiendo conocimientos nuevos, con empatía hacia los requerimientos de otras áreas, colaborando cuando se requiera trabajo en equipo, respetando individualidades y diversidades.



*"Se me instruyó la realización de un trabajo que implica el estudio de una planilla de datos extensa y compleja. Mi compañero ha notado lo confuso del trabajo para mí y, como maneja Excel, me ha ofrecido su ayuda para tabular los datos y proceder con el análisis con mayor rapidez y facilidad".*



*"Me corresponde a menudo recibir el trabajo de mi colega para realizar la gestión posterior. Allí me he dado cuenta que, en el proceso similar que él realiza, descubre errores en el trabajo anterior que, como no son su responsabilidad, no asume ni corrige. Ante tal situación, le muestro que con ello arrastra también nuestro trabajo, por cuanto el resultado final, también contendrá el error, por lo tanto, en esta cadena de funciones, estamos llamados a contribuir a solucionar los problemas, aun cuando no sean generados por nosotros, con el fin último de conseguir un producto final, de calidad, libre de errores".*

2. Para estar en armonía, necesitamos conocernos, apoyarnos, entendernos. Ello nos hará funcionarias y funcionarios más dedicados a nuestros deberes parentales, en la medida que mis pares, conozcan mis limitaciones y necesidades y respeten mis individualidades. Es por ello que propenderemos a desarrollar una vida laboral en armonía, permitiéndonos espacios de camaradería que no interfieran en nuestra jornada de trabajo ni el desarrollo de las labores, pero que permitan el acercamiento de las personas y el conocimiento de sus realidades personales.



*"Mi compañero debe ausentarse porque su hijo que se cayó en el colegio, su jefe le autoriza permiso para poder acudir. Ante la situación y, para tranquilidad de mi compañero, me ofrezco a terminar su trabajo pendiente".*

# Compromisos del SERVIU Maule con sus Grupos de Interés

Las personas que conformamos esta institución, entendemos que nos une el servicio tanto hacia nuestros beneficiarios, como a otros organismos (e.g. Constructoras, Contratistas, Bancos, Instituciones Públicas), servicio que se logra del aporte de todos nosotros y de la contribución de otros que merecen nuestro reconocimiento. Es por ello que nos comprometemos a:

1. Nuestro compromiso con la función que desempeñamos nos induce a comprometernos, sobre todas las cosas, con un trabajo de calidad, igualitario y respetuoso, expedito y eficiente, transparente e igualitario, exento de errores, realizado con la mayor diligencia posible y con un trato armónico y cortés.



*"Cuando nos correspondió acudir a realizar visita en terreno, mi compañero, con la intención de volver pronto a la oficina, quiso reducir la visita a una inspección general, ante lo cual, los demás integrantes del equipo, reaccionamos acordando realizar un trabajo prolijo y completo a fin de obtener una fiscalización de calidad".*

2. Nos importa además, relacionarnos con armonía y respeto con nuestros proveedores y demás instituciones, del estado y/o privadas, entendiendo la contribución de todos en el trabajo del otro. Procurando relaciones transparentes e igualitarias, ceñidas a la legislación que para cada caso corresponda.



*"Estamos en el proceso de licitación. Un excompañero de universidad que tiene una empresa contratista, está interesado en adjudicarse la licitación, por lo que me hace algunas preguntas. Ante esto le indiqué que para entregar una información igualitaria y transparente, realice la pregunta a través de mercado público para así asegurarnos que todos los interesados en participar posean la misma información".*

3. En esta relación de respeto no cabe pedir ni aceptar regalos, requerir favores, ventajas ni privilegios. Tampoco limitar la participación de quienes deseen/requieran/necesiten intervenir de nuestros procesos.



*"En proximidad de la navidad, el equipo de pago nos hemos reunido y hemos tomado la determinación de no recibir regalos de nuestros contratistas, como una forma de evitar que algunos sientan que son tratados con más o menos privilegios que otros".*

4. Entendiendo la pulcritud que debe observarse en nuestras conductas, tampoco realizamos actividades políticas que sean incompatibles con nuestra calidad de funcionarias y funcionarios públicos, poniendo especial énfasis a resguardar tanto nuestra jornada de trabajo y los recursos públicos.



*“Un compañero me ha invitado a una reunión donde se proclamará el candidato de nuestro partido para las próximas elecciones que se desarrollará en horario de oficina, la próxima semana. He revisado mis permisos administrativos y no tengo disponibilidad, por lo que he desestimado participar”.*

5. En similar tenor, como nuestra función se encamina al bien público, no corresponde la obtención de beneficios privados, ni corresponde aceptar ni solicitar ofrecimientos de ventaja alguna, pago y/o regalía de ninguna naturaleza. El soborno y cohecho no corresponden al servidor público.



*“El dueño de una empresa constructora me solicita el listado de los beneficiarios del último llamado a subsidio, indicándome además la disponibilidad de su hermosa cabaña en la playa para este fin de semana. Ante tal hecho, le señalo que la información que solicita es de carácter confidencial, que se hará pública en la fecha correspondiente y que no procede que un funcionario público acepte un ofrecimiento como el antes mencionado”.*

6. Nuestra función pública está al servicio de todos y todas, motivo por el cual, transparentamos nuestros procesos a través de compartir con la comunidad, la información que sea de su interés, que nos exija la ley o que sea requerida por algún usuario. Exceptuando aquello, sólo la información que la Ley ha definido como reservada o privada, sobre la cual mantendremos la confidencialidad y privacidad con el celo más absoluto.



*“Ha ingresado un requerimiento de transparencia activa que, luego de ser revisado por el equipo jurídico, ha sido derivado a mi unidad, donde al ver la pertinencia de la información, recopilé a la brevedad los datos y evacué la respuesta, dentro de los plazos establecidos”.*

# Compromisos del SERVIU Maule con el Medio Ambiente

EL entorno de nuestra institución, conformado por funcionarias y funcionarios y funcionarias, usuarios, beneficiarios y proveedores, instituciones públicas y privadas, también se constituye de nuestro medio ambiente, entorno al cual también nos interesa contribuir. Por ello nos comprometemos a:

1. Reconocemos en el medio ambiente, nuestro lugar de subsistencia, por lo cual estimamos declarar nuestro respeto y cuidado que profesamos por él, sea en el uso eficiente de los recursos, tales como energía, otros recursos que utilizamos regularmente, reduciendo desechos, observando y respetando los ambientes libres de humo de tabaco, promoviendo ambientes saludables y sustentables.



*"Preocupado de la optimización de los recursos y de la protección del medio ambiente, prefiero archivar electrónicamente la información en vez de imprimir y guardar archivos físicos".*



*"Al concluir mi jornada laboral, me preocupo de apagar el aire acondicionado y mi computador, para así contribuir a la conservación del medio ambiente a través de un menor consumo de energía".*

# ¿Qué pasa si no cumplo el presente Código de Ética?

Hay una serie de consecuencias en caso de incumplimiento de este Código, según la naturaleza y gravedad de la materia y su situación laboral. Las jefaturas tienen la responsabilidad de abordar las presuntas infracciones del Código de inmediato y de manera justa y razonable.

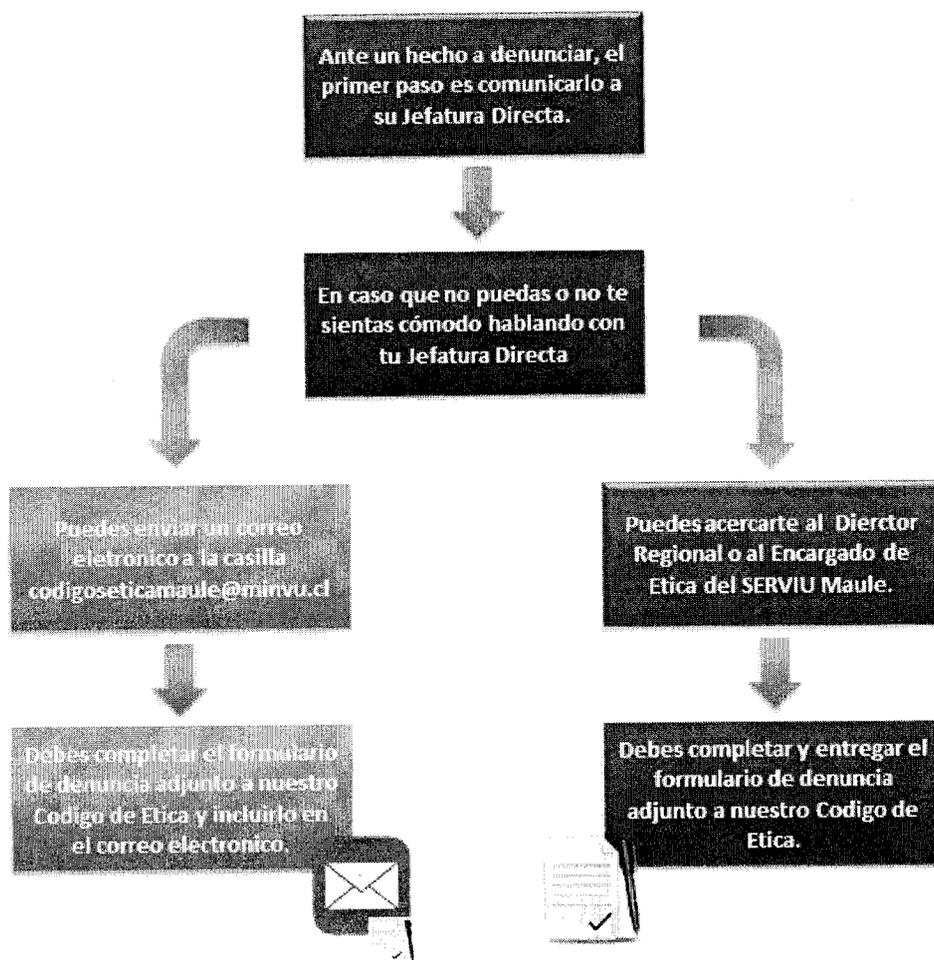
Los posibles resultados para las funcionarias y funcionarios y funcionarias del SERVIU Maule que violen las obligaciones específicas o cometan faltas graves bajo el marco ético del Código serán las mismas sanciones aplicables para faltas a la probidad, establecidas en el Estatuto Administrativo. Una vez ya comprobada la presunta responsabilidad administrativa de un funcionario, las medidas disciplinarias que corresponde aplicar ante el incumplimiento de nuestras directrices éticas son la censura, multa, suspensión del empleo temporal por treinta días hasta tres meses y destitución del cargo, de acuerdo a la gravedad del hecho acontecido, lo cual quedará consignado además en la hoja de vida del funcionario. Es importante señalar que estas sanciones son independientes a la responsabilidad civil y penal que pudieran tener el o las funcionarias y funcionarios en cuestión.

En resumen, el incumplimiento a este Código de Ética puede ocasionar que incurramos en responsabilidad administrativa, lo cual podría derivar en una investigación sumaria o sumario administrativo, y si se comprueba nuestra incorrecta actuación, el Jefe del Servicio podría aplicar la medida disciplinaria correspondiente.

# Canales de Denuncia y Responsabilidades

Es un deber ineludible de todas las funcionarias y funcionarios del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región del Maule, denunciar cualquier acto o conducta que infrinja las normativas establecidas en el presente código o la normativa vigente, así como cualquier conducta que vaya en contra de los valores de la institución.

Pueden realizar denuncias todos las funcionarias y funcionarios del SERVIU Maule, Usuarios, Proveedores y Contratistas que detecten o sean testigos de cualquier situación irregular descritas en el presente Código. Estas denuncias podrán ser realizadas de forma individual o colectiva, de acuerdo al siguiente esquema:



Ante cualquier consulta referida a la aplicación del presente código o su contenido, se ha habilitado la casilla de correo electrónico [codigoseticamaule@minvu.cl](mailto:codigoseticamaule@minvu.cl) para responder cualquier duda o inquietud, de manera rápida y confidencial, la cual le permitirá tomar una decisión informada respecto a si se enfrenta ante un conflicto ético.

# Consideraciones de nuestro Código de Ética

Se espera que todas las funcionarias y funcionarios del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región del Maule cumplan tanto con la legislación vigente como con lo indicado en el presente código. Por último, si alguna de las conductas del Código contradice la legislación, esta última regirá por sobre el Código.

Para la elaboración del presente documento, se han considerado especialmente los siguientes instrumentos:

- Las disposiciones de la Constitución Política de la República, en particular lo dispuesto en su Capítulo I;
- Lo dispuesto en 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;
- 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;
- 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.

# 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 funcionarias y funcionarios, en contra de otro u otros funcionarias y 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 las funcionarias y funcionarios (as) o usuarios (as), sumarios en proceso; etc.

# Anexo 1: Formulario de Denuncia

**Nombre del Denunciante:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_/\_\_/\_\_  
**Mail de Contacto:** \_\_\_\_\_

**La denuncia se relaciona con:**

- Uso Indevido de Recursos Públicos
- Uso indebido de la Jornada de Trabajo
- Uso de la Jornada para actividades Políticas
- Uso de Bienes Públicos para actividades Políticas
- Trafico de Influencias
- Discriminación
- Conflicto de Intereses
- Soborno/Cohecho
- Uso de Información Reservada
- Otros: \_\_\_\_\_

**Describe la denuncia**

*Favor ser lo más descriptivo posible. Se recomienda utilizar nombres propios (en lugar de él o ella), términos y eventos descriptivos. Entre más datos recuerde, mejor se podrá realizar la investigación.*

---

---

---

---

---

---

**Mencione las personas, grupos o entidades involucradas en la acción denunciada.**

---

---

---

---

**Describe el lugar donde ocurrió lo señalado.**

---

---

**Mencione si existen testigos del hecho denunciado.**

- No.
- Si (Mencionar Nombres y Cargo)

---

---

---

---

**Seleccione cuando ocurrieron los hechos señalados.**

- Hoy
- Esta semana
- Hace un mes
- Hace tres meses
- Hace seis meses.
- Hace más de un año

**Selección como se dio cuenta de la situación denunciada.**

- Me pasó a mí
- Fui testigo
- Me lo conto un colega
- Me lo contó una persona que no pertenece al SERVIU Maule
- De otra manera (describir cual)

---

**¿La denuncia involucra usuarios externos?**

- No.
- Si (Mencionar si pertenecen a alguna institución)

---

---

---

---

---

**Seleccione cuál es su relación con el SERVIU Maule.**

- Soy Usuario
- Soy Proveedor
- Soy Funcionaria o Funcionario del SERVIU Maule

2º. **INSTRUYASE** a los Jefes de Departamento, Secciones y Encargados de Unidad del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región del Maule a remitir y poner en conocimiento de todos sus funcionarias y funcionarios, la presente resolución;

**ANÓTESE; PUBLIQUESE Y DIFÚNDASE.**



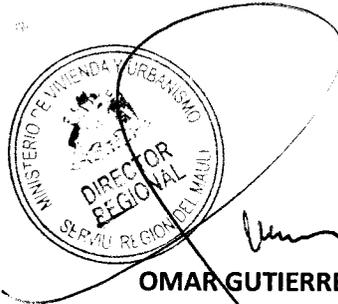
**OMAR GUTIERREZ MESINA**  
**DIRECTOR**  
**SERVIU REGIÓN DEL MAULE**

  
**JOD/FRG/18**  
**DISTRIBUCION:**

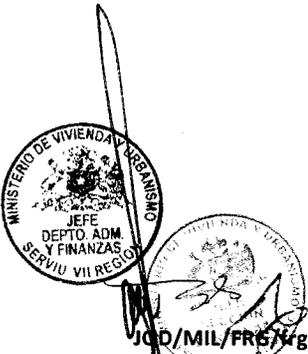
- OFICINA DE PARTES
- CONTRALORIA INTERNA
- DIRECTOR SERVIU MAULE
- DEPTO DE PROGRAMACION Y CONTROL
- DEPTO. JURIDICO
- DEPTO. TECNICO
- DEPTO. OO.HH.
- DEPTO. ADM. Y FINANZAS
- DELEGACION PROV. CURICO
- DELEGACION PROV. LINARES
- DELEGACION PROV. CAUQUENES
- SECCION GESTION DE PERSONAS

2º. **INSTRUYASE** a los Jefes de Departamento, Secciones y Encargados de Unidad del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región del Maule a remitir y poner en conocimiento de todos sus funcionarias y funcionarios, la presente resolución;

**ANÓTESE; PUBLIQUESE Y DIFÚNDASE.**



**OMAR GUTIERREZ MESINA**  
**DIRECTOR**  
**SERVIU REGIÓN DEL MAULE**



**JCD/MIL/FRS/rg**  
**DISTRIBUCION:**

- OFICINA DE PARTES
- CONTRALORIA INTERNA
- DIRECTOR SERVIU MAULE
- DEPTO DE PROGRAMACION Y CONTROL
- DEPTO. JURIDICO
- DEPTO. TECNICO
- DEPTO. OO.HH.
- DEPTO. ADM. Y FINANZAS
- DELEGACION PROV. CURICO
- DELEGACION PROV. LINARES
- DELEGACION PROV. CAUQUENES
- SECCION GESTION DE PERSONAS