



APRUEBA ACTUALIZACION CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA DEL SERVIU REGION DE ARICA Y PARINACOTA

RESOLUCION EXENTA N°

0051

Arica,

16 ENE 2026

VISTOS;

La Constitución Política de la República; la Ley 18.575 Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, el DS N° 355 de Vivienda y Urbanismo de 1976 que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización, la Ley 21.796, Ley de Presupuestos del Sector Público, correspondiente al año 2026, el DFL N° 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, La Ley 21.643 conocida como Ley Karin, La ley 21.634 que moderniza la Ley 19.886 y otras leyes, la Resolución N° 36 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón, la personería de la suscrita, para actuar en calidad de Directora Regional, emana del Decreto Exento RA N° 272/52/2023, de fecha 24 de julio de 2023, que nombra a la titular, como Directora del SERVIU Región de Arica y Parinacota,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que mediante Resolución Exenta N° 2276 de fecha 28 de diciembre del Director del SERVIU, se aprobó primera versión del Código de Ética y de conducta para el SERVIU Región de Arica y Parinacota,
- 2.- Encuesta Online realizada a todo el funcionariado con fecha 19 de noviembre de 2025, con el objeto de escoger nuevos valores institucionales que formarán parte de la identidad del SERVIU Región de Arica y Parinacota,
- 3.- Focus Group, realizados en el mes de noviembre y primera quincena de diciembre 2025, con funcionarios de este SERVIU, para las temáticas de modificación de Ley de Compras Públicas, Ley Karin y riesgos sicosociales,
- 4.- Se hace necesario actualizar el Código de Ética y de conducta teniendo presente los considerandos antes señalados,

RESUELVO:

- 1.- **APRUEBESE**, la actualización del Código de Ética y de conducta del SERVIU, Región de Arica y Parinacota, que se adjunta a la presente resolución,
- 2.- **DIFUNDASE**, el nuevo Código de Ética y de conducta del SERVIU, Región de Arica y Parinacota, a través de diversos mecanismos de publicidad, como por ejemplo, capacitaciones, correos electrónicos, diario mural afiches, entre otros.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



GLADYS ACUÑA ROSALES
Directora SERVIU Región de Arica y Parinacota

PMM.FCG.pmm
Distribución

- Oficina de partes y archivo.



SERVIU
Región de Arica y
Parinacota

Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

SERVIU Región de Arica y Parinacota

Diciembre 2025

ÍNDICE

04 Presentación

05 Algunas preguntas previas

06 Fundamento

Propósito, misión principios y valores

10 Relaciones con grupos de interés

10 Colaboradores

- Compromisos del SERVIU Región de Arica y Parinacota con funcionarios y funcionarias.
- Compromisos de los funcionarios y funcionarias con el SERVIU Región de Arica y Parinacota.
- Conflictos de interés, uso correcto de la información reservada de la institución, transparencia en la entrega de información.

14 Clientes

- Compromisos del SERVIU Región de Arica y Parinacota con los clientes.

15 Proveedores

- Compromisos del SERVIU Región de Arica y Parinacota con los proveedores.
- Aceptación de regalos, invitaciones, favores y beneficios

18 Conductas Prohibidas y Procedimiento

- Conductas prohibidas
- Acoso laboral, acoso sexual, abuso de autoridad, discriminación, enriquecimiento ilícito, nepotismo prepotencia, tráfico de influencias

22 Procedimiento de consulta al Código

- Derecho a denunciar actuaciones contrarias a la Ética pública.
- Sanciones.

24 Glosario

PRESENTACIÓN

En el año 2016, bajo el mandato de la expresidenta Michelle Bachelet Jeria, y en el marco de la "Comisión Engel", que identificó diversas áreas críticas, para combatir la corrupción y mejorar la confianza pública, los Órganos del Estado, elaboraron sus propios Códigos de Ética y de conducta. El SERVIU Región de Arica y Parinacota, aprobó dicho Código, mediante Resolución Exenta N° 2276 con fecha 28 de diciembre de 2016, de la dirección regional. En el año 2019, se realizó una actualización sólo de tipo formal.

Han pasado casi 10 años de la iniciativa, período en el cual, han surgido nuevas políticas públicas, orientadas a fortalecer los conflictos de intereses, promover la transparencia, integridad y la probidad administrativa. Entre las principales normas destaca, la Ley 20.880, publicada en el diario oficial el 05 de enero de 2016, sobre Probidad en la función pública, y prevención de los conflictos de intereses, obligando a realizar declaración pública de intereses y patrimonio, para autoridades y determinados funcionarios públicos.

El 15 enero de 2024, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.643, que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, conocida como Ley Karin, entrando en vigor, a contar del 01 de agosto de 2024. Esta última política pública, estableció como objetivo principal, fortalecer la prevención, investigación, y sanción del acoso laboral y sexual, obligando al Estado y a los empleadores a implementar protocolos de prevención y procedimientos para llevarla a cabo.

Por otro lado, la entrada en vigencia de la Ley 21.634, publicada en el Diario oficial el día 11 de diciembre de 2023, que moderniza la Ley 19.886 y otras leyes, para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado, exigiendo mayor probidad y transparencia en las compras estatales. Finalmente, se hace indispensable considerar el tratamiento de los Riesgos Psicosociales, que constituye un elemento transversal clave, para cumplir con la ética, y asegurar procesos de compras íntegros y justos, impactando la imagen del Estado y el gasto público.

Los invito a conocer la adecuación del Código de Ética y de conducta del SERVIU Región de Arica y Parinacota. Estas adecuaciones contaron con la participación del funcionariado del Servicio, en cuanto a nuevos valores institucionales, así como también se aumentaron las categorías de conductas prohibidas, unido a las nuevas políticas públicas ya citadas.

GLADYS ACUÑA ROSALES
Directora del SERVIU Región de Arica y Parinacota

ALGUNAS PREVIAS

PREGUNTAS

¿QUÉ ES UN CÓDIGO DE ÉTICA? ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON UN CÓDIGO DE ÉTICA?

Un Código de Ética, es un instrumento que nos permite como organización, definir, determinar y reconocer, cuál es nuestra cultura organizacional en materia de ética pública, valores y principios, de manera de poder construir practicas funcionarias, que garanticen y protejan los valores que nosotros mismos hemos reconocido, con miras a un fortalecimiento en dignidad y derechos de las personas que trabajamos en el SERVIU Región de Arica y Parinacota, de nuestros clientes externos y los proveedores.

La importancia de contar con un Código de Ética radica en que éste, nos permite fijar pautas de conductas y criterios que regulen los comportamientos de las personas dentro del SERVIU Región de Arica y Parinacota, considerando los distintos estamentos y diversidad de personas que trabajamos en el mismo, así como también nuestro comportamiento con nuestros clientes externos y proveedores.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA?

Este Código va dirigido a todas las personas que trabajan en el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Arica y Parinacota, independientemente de su estamento y tipo de contrato.

De la misma manera, es responsabilidad de todos y todas velar por que los contenidos y preceptos de este código sean difundidos a todos los actores que trabajamos en el SERVIU Región de Arica y Parinacota, en particular, profesionales expertos, asociación de funcionarios, empresas consultoras, consultores externos y proveedores.

METODOLOGÍA PARA SU ELABORACIÓN

La metodología a utilizar comprendió el levantamiento de la información a partir de nosotros mismos, funcionarios y funcionarias, mediante la aplicación de dos instrumentos metodológicos, encuesta on line y el focus grup.

FUNDAMENTO

PROPÓSITO, MISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES.

Objetivos Estratégicos

1. Disminuir el déficit habitacional cuantitativo, a través de la ejecución de un Plan de Emergencia Habitacional que permita la diversificación de las formas de acceso y producción de viviendas dignas y adecuadas.
2. Disminuir el déficit habitacional cualitativo, a través del mejoramiento de viviendas y entornos que fortalezcan la vida en comunidad.
3. Promover el desarrollo de ciudades justas e inclusivas para el encuentro ciudadano, a través de una planificación territorial e inversiones sustentables, que permitan fortalecer el tejido social, aumentar la equidad y la integración social en ciudades y barrios.
4. Promover una gestión de suelo e inmuebles con una mirada intersectorial que facilite la adquisición de terrenos aptos y la recuperación de inmuebles para el aumento de oferta de vivienda pública y equipamiento urbano.
5. Modernizar la gestión institucional y fortalecer las competencias del funcionariado, que contribuya a la mejora de los procesos internos, la innovación, el uso de tecnologías y a fortalecer la vinculación ministerial con la sociedad civil.

Nuestra Misión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres de la Región de Arica y Parinacota y sus familias, respetando su diversidad y 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 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Nuestros principios y valores integran la esencia de nuestra cultura: expresan quiénes somos, cómo nos comportamos, y en qué creemos. Nuestros valores son los siguientes;

ACTUAR CON PROBIDAD

Respetamos y conocemos el Principio de Probidad Administrativa, lo que conlleva a observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

ACTUAR CON RESPETO

Siempre tendremos una actitud de cortesía y respeto con nuestras compañeras y nuestros compañeros de trabajo, así como con quienes tratamos laboralmente y con toda persona en general, conduciéndonos de manera coherente con los principios y valores manifestados en el presente Código de Ética, los cuales orientará nuestras actitudes, decisiones y acciones.

ACTUAR CON PROFESIONALISMO

La calidad de un funcionario o funcionaria pública, cualquiera sea su condición contractual, está dada por el conjunto de talentos que reúne en sí mismo, y que le permiten realizar su trabajo buscando siempre la perfección, para que los procesos, bienes o servicios que produce sean los mejores. En este sentido el SERVIU Región de Arica y Parinacota, generará, colaborará y apoyará todas aquellas instancias que propendan al perfeccionamiento para mejorar las competencias.

ACTUAR CON EQUIDAD

Nos apegaremos al "Principio de Equidad", es decir, seremos imparciales en el desempeño de nuestras funciones y actividades. Para ello, nos esforzaremos por obtener información fidedigna y objetiva para que nuestras acciones cotidianas puedan contribuir al logro de los equilibrios institucionales de moderación, ponderación y ecuanimidad.

ACTUAR CON TRANSPARENCIA

En el SERVIU Región de Arica y Parinacota garantizamos que los actos y decisiones estén fundados en la objetividad y en una debida ponderación de las situaciones y eventos; asimismo, defenderemos los valores democráticos de libertad, igualdad, equidad, diálogo, pluralidad y tolerancia como elementos trascendentes de la cultura democrática.

ACTUAR CON MERITO

El mérito es valorado por los funcionarios y funcionarias en tanto que se releva a un carácter de importancia la trayectoria y habilidades personales de los funcionarios y funcionarias del servicio, y que sea este último el móvil de permanencia en sus labores y posibles ascensos a grados superiores.

AMBIENTE LABORAL SEGURO

Queremos condiciones de trabajo que garanticen la salud y el bienestar de todos los funcionarios y funcionarias públicas. Esto incluye la evaluación de condiciones de trabajo para identificar riesgos y la aplicación de protocolos específicos para la evaluación de puestos de trabajo. Un ambiente laboral seguro no solo implica la prevención de accidentes y enfermedades, sino también la promoción de un entorno que enfoque la salud mental y el manejo del estrés, contribuyendo a un equilibrio entre la vida laboral y personal.

IGUALDAD DE TRATO

Deseamos un tratamiento igualitario y sin discriminación, independientemente de su origen, género, orientación sexual, religión u otras características personales. Este principio es fundamental contra la discriminación y busca garantizar que todos tengan las mismas oportunidades en el trabajo, la educación y la salud. La igualdad de trato implica la eliminación de cualquier forma de discriminación y promueve un entorno donde se valore y respete la diversidad.

ENFOQUE EN LAS PERSONAS

Promovemos el crecimiento y el bienestar de las personas a través de la atención individualizada y personalizada. Se aplica en diversos contextos como la salud, la educación, el desarrollo personal y profesional, y más. Su objetivo principal es reconocer y valorar la singularidad de cada individuo, fomentando el empoderamiento, la autonomía, el respeto y la motivación.

RESPONSABILIDAD

Queremos que las funcionarias y funcionarios del SERVIU Región de Arica y Parinacota, actúen de manera consciente, asumiendo las consecuencias de sus acciones y tomando decisiones informadas. Esta noción se convierte en un pilar esencial en las relaciones interpersonales, la ética y el desarrollo personal, ya que nos permite actuar con integridad y construir un entorno de confianza.

COMPROMISO

Nuestras funciones públicas las realizaremos con dedicación y responsabilidad, actuando con profesionalismo en el desempeño de nuestras labores y proporcionando un servicio de excelencia a usuarias y usuarios. Implica apoyo mutuo entre compañeras y compañeros, reconociendo la importancia de cada cual en el éxito colectivo. Significa también estar conscientes de la relevancia de nuestra institución como SERVIU en la sociedad.

DIGNIDAD

Cada funcionaria y funcionario del SERVIU es una persona que posee un valor intrínseco que debe ser respetado, independientemente de su condición social, económica, cultural o política. Este principio se encuentra en la base de los derechos humanos y sirve como fundamento moral para las leyes, políticas y normas que buscan proteger a los individuos de la discriminación, el abuso y la desigualdad.

Estos son los principios y valores que guían nuestros comportamientos.



RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

COLABORADORES

En el SERVIU Región de Arica y Parinacota las personas que lo conforman son una ventaja competitiva. Nuestra organización promueve el ambiente apropiado para el desarrollo integral. Quienes forman parte de este Servicio contribuyen al logro de su Misión, a través de un comportamiento que refleje consistentemente los principios y valores que compartimos.

Compromisos del SERVIU Región de Arica y Parinacota con funcionarios y funcionarias

Se propiciará un ambiente de trabajo saludable y productivo, que canalice el potencial y la creatividad de cada uno de nosotros, al tiempo que fomente la colaboración y el trabajo en equipo. Tenemos el derecho de gozar de un ambiente de trabajo en el cual se respeten los derechos humanos fundamentales.

Con este fin, el SERVIU Región de Arica y Parinacota, le da alta prioridad a las relaciones entre funcionarios y funcionarias y o con jefaturas, teniendo especial consideración la Ley 21.643 más bien conocida como Ley Karin; en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

Nos comprometemos a propiciar el respeto absoluto por las diferencias y opiniones de los demás, con la consecuente prohibición de todo tipo de acoso laboral y o sexual y discriminación, la consideración de la persona es fundamental para la gestión interna de nuestro servicio. Nos comprometemos;

- Definir, comunicar y hacer cumplir las políticas y reglamentos internos.
- Brindar oportunidades de entrenamiento y desarrollo profesional, otorgar reconocimiento, propiciar la comunicación abierta y los canales adecuados para la retroalimentación efectiva, y basar las mejoras laborales en los parámetros definidos para este fin.

Para incentivar la **colaboración** deberán:

- Atender y proporcionar ayuda efectiva a las solicitudes de apoyo entre unidades y áreas, fomentando el trabajo en equipo, en la cual las personas aporten con su conocimiento, experiencia y lo mejor de sí mismos.
- No realizar actos de arbitrariedad, o evidenciar preferencias personales respecto de unos en desmedro de otros, que pueda afectar el clima laboral y deteriorar el espíritu de colaboración que incide en los resultados del servicio.

Para motivar la **comunicación** deberán:

- Promover por parte de todos los valores y principios que se han definido como SERVIU Región de Arica y Parinacota, en nuestro Código de Ética y Conducta.
- Comunicar oportunamente y con responsabilidad, ideas y preocupaciones, las que deberán ser planteadas en forma clara y honesta, mediante la aportación de comentarios constructivos que hagan más eficientes nuestras relaciones.
- Respetar las opiniones de todos sin importar quien las realice.

Para mejorar la **gestión de personas** deberán:

- Contribuir a crear y mantener un ambiente de trabajo sano, estimulante y productivo, en el que todos y todas sean tratados y tratadas con imparcialidad y respeto.
- Evitar juicios infundados sobre otras personas.
- Recibir retroalimentación, saber escucharla y utilizarla como un medio para mejorar.
- Dar retroalimentación constructiva cuando sea oportuno, y hacerlo con honestidad y objetividad; describir más que evaluar y sugerir alternativas para mejorar.
- Reconocer el trabajo bien hecho y manifestarlo en su oportunidad.

En cuanto a la incorporación del personal a nuestro servicio, la selección y contratación de personal se fundamenta en las competencias y la experiencia profesional que los candidatos tengan. El proceso de contratación se realizará respetando las buenas prácticas laborales establecidas a nivel nacional, esto es realizando los concursos y dando publicidad pertinente.

El SERVIU Región de Arica y Parinacota rechaza despidos injustificados y que obedezcan a cambios de administración, basados en criterios meramente políticos, prevaleciendo las consideraciones de experiencia y competencias.



Compromisos de los funcionarios y funcionarias con el SERVIU Región de Arica y Parinacota

En cuanto al uso de los recursos de la organización para fines propios, nos comprometemos a:

- Los funcionarios y funcionarias del servicio reconocemos que los recursos que utilizamos en el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por lo cual velaremos por el uso eficiente de éstos y siempre en pos del bien común. Esta prevención considera el uso de mobiliarios, software, propiedad intelectual, pero también el uso de la jornada laboral o de horas extraordinarias para beneficio propio o de terceros.

- Dedicamos nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas, no realizando actividades personales en el horario de trabajo.

En cuanto a nuestra conducta funcionaria, rechazamos el **soborno** o el **cohecho** y declaramos funcionarios y funcionarias de este SERVIU que; somos conscientes de que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo cual nunca solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros, entre los que se cuentan pagos en efectivo, donaciones, servicios u ofrecimientos de trabajo, entre otros.

Estas acciones son ilegales y constituyen delitos funcionarios.

En relación a los **Conflictos de intereses**, señalamos lo siguiente;

- Los conflictos de interés se entienden como situaciones en que un funcionario, directa o indirectamente, puede verse beneficiado o beneficiar a un tercero, en el marco de las funciones que realiza en desmedro del interés público.
- Al respecto, como funcionarios y funcionarias evitaremos actos, asesorías, negociaciones u otras acciones que puedan constituir un trato preferencial real o aparente, particularmente cuando la relación con la contraparte haga presumir falta de independencia o imparcialidad.
- Es nuestra responsabilidad hacer presente por escrito a nuestras jefaturas los potenciales conflictos de intereses que puedan surgir en el desarrollo de nuestras funciones.

Como servidores públicos, respetaremos la **imparcialidad** de nuestra función, evitando siempre que se coloque el interés individual por sobre el interés público.

- Garantizamos la integridad y rectitud en el ejercicio de nuestros cargos, y no tomaremos parte de un contrato, procedimiento u operación en la que podamos estar interesados directa o indirectamente.
- Contamos con un procedimiento en materia de conflicto de interés, aprobado mediante Resolución Exenta N° 1241 de fecha 13 de diciembre de 2022, de la dirección del Servicio.

Le damos una importancia relevante al **Uso correcto de la información reservada** de la institución, por lo tanto, afirmamos que:

- El uso y divulgación inapropiada de información confidencial y reservada pone en riesgo la eficiencia y credibilidad de nuestro servicio.
- Todos los funcionarios y funcionarias de este SERVIU seremos discretos y prudentes en el manejo de la información a la cual tenemos acceso en el ejercicio de nuestras funciones.
- También debemos preservar la integridad de dicha información, es decir, que ésta no sea alterada o modificada de manera tendenciosa o por personas que no sean parte del proceso, y jamás hacer uso de ella para obtener beneficios personales o beneficiar a otros.

Por lo tanto, es de suma importancia la **Transparencia en la entrega de información**, nos comprometemos a:

- En caso de que debamos entregar información, debemos hacerlo de manera transparente y clara teniendo presente que son públicos todos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, así como sus fundamentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación.

CLIENTES

En el SERVIU Región de Arica y Parinacota, los clientes serán tratados con profesionalismo e integridad, entregando un servicio de calidad y en forma oportuna.

Se actuará en forma innovadora y proactiva para cumplir con las necesidades que presenten y así mantener una relación de mutuo beneficio.

Compromisos del SERVIU Región de Arica y Parinacota con los clientes

El servicio que se entregue al cliente se realizará en el marco del respeto, colocando especial atención a las demandas que presente, las que deberán ser resueltas con eficiencia y profesionalismo, comprometiendo solo aquello que se pueda cumplir. Si por circunstancias imprevistas no resulta posible concretar el compromiso contraído, es obligación de la persona involucrada informar a su jefe inmediato y al cliente.

De la misma manera y dada la entrada en vigencia de la Ley 21.643 Ley Karin, la relación de los clientes hacia los funcionarios y funcionarias del SERVIU Región de Arica y Parinacota, deben realizarse con respeto y cordialidad, y en caso de existir violencia o vulneración de derechos fundamentales, se deberá dar inmediato aviso a la Jefatura directa, activando protocolo

El servicio no discriminará a los clientes en función de; género, raza, posición política, capacidad económica y física, edad, religión, preferencia sexual, origen étnico, nivel jerárquico u otra cualidad humana.

En toda actuación de los colaboradores del servicio con clientes o potenciales clientes, deberá tener presentes los valores, principios y conductas que se plasman en este Código.

Los funcionarias y funcionarios de este SERVIU se encuentran protegidos por actos de violencia que pudiesen ejercer terceros ajenos a la administración, pudiendo accionar en el marco de la Ley 21.643, Ley Karin, existiendo un Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y violencia en el trabajo aprobado mediante Resolución Exenta N° 1766 de fecha 02.12.2024 y un procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, aprobado mediante Resolución Exenta N° 1759 de fecha 02.12.2024, ambas de la dirección regional del SERVIU Región de Arica y Parinacota.

PROVEEDORES

El SERVIU Región de Arica y Parinacota reconoce a los proveedores como aliados estratégicos para el cumplimiento de la misión, objetivos y metas que se plantea, por esta razón, se busca que las relaciones con ellos se manejen siempre con transparencia, asegurando igualdad de oportunidades, respeto e integridad.



Compromisos del SERVIU Región de Arica y Parinacota con los Proveedores

- El servicio busca otorgar a los proveedores un trato igualitario, es decir; las mismas oportunidades para contratarlos, sin generar falsas expectativas y siempre guardando congruencia y consistencia en los procesos que se desarrollan.
- La evaluación de las ofertas para la contratación se basa en los criterios establecidos previamente y acorde a las normativas legales vigentes, respetando los principios rectores que rigen esta actividad.
- Dado que el servicio se esfuerza en promover la práctica de los estándares de este Código en forma interna, se promoverá también en los proveedores el cumplimiento de las estipulaciones de este Código de Ética y Conducta y recomienda que estos desarrollen sus actividades bajo el marco de las leyes vigentes.
- El servicio investigará, caso por caso, reportes presentados por posibles actividades ilegales o no éticas, en tal caso informará a la persona competente y actuará conforme a las disposiciones legales que estén establecidas para el caso.
- El servicio respetará los acuerdos y compromisos establecidos en la relación contractual, por ello el servicio no podrá establecer relaciones comerciales con contratistas o proveedores que no demuestren que están debidamente autorizados.

Regalos y Donativos

En relación a solicitud y aceptación de regalos, invitaciones, favores y beneficios por parte de los funcionarios y funcionarias y con el objeto de velar por la imagen y credibilidad del servicio y la integridad de sus procesos los funcionarios y funcionarias del servicio;

- No debemos solicitar o aceptar regalos, invitaciones, favores o beneficios de cualquier tipo en el desarrollo de nuestras funciones.
- Los regalos sólo podrán aceptarse en la medida en que su valor sea de carácter simbólico, que nos sean costosos ni constituyan un lujo, y se realicen por cortesía y buena educación, informando oportunamente a nuestras jefaturas.
- Reconocemos como un buen ejemplo de estos regalos; libros o registros fotográficos, artículos que digan relación con historia u oficio de una persona u organización,
- Registros típicos de una cultura o etnia, en señal de saludo de alguna festividad, como por ejemplo aniversarios, cumpleaños o fiestas de fin de año.

PROBIDAD ADMINISTRATIVA COMPRAS PUBLICAS

El 11 de diciembre de 2023, se publicó la Ley 21.634, que moderniza la Ley de Compras Públicas, cuyo objeto fue mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia, así como también la participación de empresas locales y de menor tamaño, así como la innovación y la economía circular.

Los hitos en esta materia son;

- Tratos directos excepcionales y transparentes.
- Mayor regulación de los conflictos de intereses y deber de abstención.
- Nomina de participantes de los procesos de compras y declaración de intereses y patrimonio.
- Transparencia de beneficiarios finales de empresas que vende al Estado.
- Mas transparencia en nuevas fichas comprador vendedor.

CONDUCTAS Y PROCEDIMIENTO



CONDUCTAS PROHIBIDAS

El SERVIU Región de Arica y Parinacota, rechaza de forma tajante las conductas que conlleven a generar conflicto al interior de la organización, como también aquellas que son constitutivas de delitos.

Ante conductas que son generadoras de ilícitos, los trabajadores del SERVIU Región de Arica y Parinacota realizarán la denuncia respectiva, para lo cual se le debe garantizar confidencialidad y que no habrá represalias.

Toma relevancia en esta materia la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales de Salud Mental (CEAL-SM) que incluye la evaluación y modificación de los factores de riesgo psicosocial en cada lugar de trabajo. Es fundamental que las organizaciones implementen medidas basadas en los resultados de las encuestas psicosociales para garantizar un entorno laboral saludable y productivo. La falta de cumplimiento del protocolo puede resultar en sanciones y multas para la organización.

Acoso Laboral

En este servicio se propiciará los ambientes de trabajo saludables y se rechaza el acoso laboral, es decir, toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (física y/o verbal) retirados, como, por ejemplo, desprecio por las habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras. Estas actitudes 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. Cualquier funcionario o funcionaria que se siente menoscabado en términos de acoso laboral podrá presentar denuncia por acoso laboral en el marco de la Ley 21.643, conocida como Ley Karin.

Acoso Sexual

En el ámbito laboral se requieren relaciones interpersonales de respeto y cordialidad, cualquier relajamiento de la disciplina altera la vida institucional, los resultados y el orden moral, por tanto, ninguna persona, cualquiera que sea su jerarquía o condición laboral, podrá intimidar, hostigar o tratar de forzar a otra, para establecer una relación sexual obligada o condicionada, o cualquier otro acto de connotación sexual.

Abuso de Autoridad

Ningún colaborador del rango que sea, investido de autoridad administrativa o política, podrá denigrar, segregar, privar de sus derechos o despojar a otro colaborador de menor rango, por

motivos de simpatía u otros, toda vez que la jerarquía laboral deberá ser empleada para procurar relaciones dignas en el desempeño laboral.

Discriminación

Este servicio rechaza todo tipo de discriminación, ya sea de género, raza, posición política, capacidad económica y física, edad, religión, preferencia sexual, origen étnico, que no se condice con los valores aquí reconocidos. Por tanto, cualquier funcionario o funcionaria que se vea afectado por este tipo de antivalor, podrá hacer las denuncias respectivas, con el objeto de que no persista esa situación. Será castigada cualquier actitud del colaborador o colaboradora que propicie: distinción, exclusión o preferencia, con base en motivos de raza, color, religión, género o posición política.

Enriquecimiento lícito

El colaborador o la colaboradora deben acreditar el legítimo aumento de su patrimonio, y la legítima procedencia de sus ingresos o bienes que aparezcan a su nombre, de su cónyuge o hijos.

Nepotismo

Ningún colaborador o colaboradora podrá beneficiar a familiares o amigos, otorgándoles un empleo, cargo, comisión o emolumento, aprovechando su cargo político o administrativo.

Prepotencia

Es una actitud de dominio asociada a la soberbia, que generalmente deriva en mal trato hacia otro que puede ser un colaborador o colaboradora o cualquier otra persona que se relacione con la organización, es una conducta que afecta la calidad del servicio público, y que por tanto será sancionada por las instancias administrativas, a través del procedimiento consagrado en la Ley Karin.

Tráfico de Influencias

El funcionario público no debe ni puede solicitar o aceptar dinero, beneficios, regalos, favores o promesas, a cambio de beneficiar personalmente o a través de otros funcionarios públicos, a otro funcionario público, a algún ciudadano o a sí mismo.

Hostigamiento psicológico

También conocido como acoso moral o bullying, se refiere a una serie de acciones persistentes y repetitivas que tienen como objetivo dañar la autoestima, la confianza y el bienestar emocional de una persona.

Este tipo de hostigamiento puede manifestarse mediante insultos, humillaciones, intimidaciones, amenazas, exclusión social, difamación o manipulación emocional.

Las consecuencias pueden ser graves para la salud mental, generando estrés, ansiedad, depresión e incluso pensamientos suicidas.

Señales de alerta:

- Cambios en el comportamiento: La persona afectada puede volverse más retraída, ansiosa, irritable o deprimida. También puede presentar dificultades para conciliar el sueño o cambios en los hábitos alimenticios.
- Desvalorización constante: El hostigador busca minar la autoestima de la víctima, criticándola constantemente, ridiculizándola o menospreciando sus logros.
- Intimidación y amenazas: El hostigador utiliza el miedo como herramienta de control, realizando amenazas verbales o no verbales hacia la víctima.
- Aislamiento social: El hostigador puede buscar aislar a la víctima, impidiendo que se relacione con otras personas, ya sea en el ámbito laboral, escolar o personal.

Descalificaciones públicas y el trato despectivo

Esta definición vincula con dos marcos normativos clave como:

1.- Ley N° 20.609 (Ley Zamudio) que se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales.

2.- La Ley N° 21.643 (Ley Karin) que obliga a garantizar ambientes laborales libres de acoso, violencia o discriminación en el sector público, reforzando principios como la probidad, la dignidad y el respeto en las relaciones laborales.

Corrupción

La corrupción de un funcionario público se refiere al abuso de poder y la violación de la ley por parte de un servidor público para obtener beneficios personales o para terceros. Es el uso indebido de una posición de autoridad para obtener ventajas, como dinero, favores o privilegios. Se trata del conjunto de comportamientos deshonestos, fraudulentos o ilegales cometidos por individuos o grupos que aprovechan su poder para obtener beneficios personales, afectando la confianza pública y la integridad institucional.

Ofensas de cualquier forma o magnitud

Abarca cualquier acto que cause daño o afecte la dignidad de una persona, ya sea mediante palabras, acciones o comportamientos.

Las ofensas pueden manifestarse de diversas formas y magnitudes, incluyendo:

- Comentarios hirientes o despectivos hacia una persona o grupo.
- Gestos ofensivos que busquen ridiculizar o menospreciar.
- Conductas verbales o físicas que generen incomodidad, humillación o afectación emocional.

Amenazas

Son conductas que buscan infundir miedo o coacción con la intención de causar daño o perjuicio a otra persona, ya sea de forma física, emocional o social.

Pueden manifestarse a través de palabras, acciones o incluso medios digitales, y su gravedad depende de la credibilidad de la amenaza y la intención del agresor.

Este tipo de comportamiento vulnera la seguridad y el bienestar en el entorno laboral, por lo que debe ser prevenido y sancionado conforme a los principios del Código de Ética y la normativa vigente.

Falta de compañerismo

La falta de compañerismo en el trabajo puede tener un impacto significativo en el rendimiento laboral. Un ambiente laboral donde los funcionarios se sienten desvinculados y no se sientan parte de un equipo puede llevar a un aumento en la rotación de personal y a una disminución en la productividad. Además, un equipo cohesionado y con fuertes lazos de compañerismo es más resiliente y puede manejar mejor las transiciones y desafíos que surgen en el entorno laboral, manteniendo así la sensación de pertenecer a un equipo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.

EL FUNCIONARIO PÚBLICO QUE SE DESEMPEÑE SIN APEGO A LOS VALORES Y PRINCIPIOS SEÑALADOS EN ESTE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, PUEDE INCURRIR EN FALTAS, INFRACCIONES E INCLUSO DELITOS; EN ESOS CASOS LAS SANCIONES SE APLICARÁN

CONFORME A LO DISPUESTO POR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES PARA EL CASO QUE CORRESPONDA.

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DEL CÓDIGO

Los funcionarios y funcionarias de este servicio podrán formular consultas en relación al presente Código de Ética, ya sea para su comprensión y/o en el caso de un dilema ético que se requiera dilucidar en relación con una conducta o para adoptar alguna decisión.

Estas consultas se podrán formular al siguiente correo electrónico consultascodigoetica@minvu.cl dirigido a la Sección de Contraloría Interna Regional o por carta, la que deberá presentarse en la Oficina de Partes de este servicio.

Derecho a denunciar actuaciones contrarias a la ética pública

El derecho de nuestros funcionarios y funcionarias, autoridades, usuarios, ciudadanos, y proveedores, a denunciar en contra de las faltas a la ética pública es irrenunciable.

Todos los funcionarios y funcionarias que tuvieran conocimiento de infracciones o delitos en el marco del presente Código de Ética y de conducta, tienen la obligación de denunciar dichas situaciones, bajo el siguiente procedimiento.

La denuncia deberá estar dirigida al Departamento de Administración y Finanzas, conteniendo el nombre, apellido y cédula de identidad del denunciante. Sin embargo esta deberá ser tramitada reservadamente y según las disposiciones de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, para efectos de determinar la efectiva concurrencia de alguna conducta que signifique infracciones a este Código, a menos que de la investigación quede claro que los hechos implican una infracción funcionaria, en cuyo caso se seguirá el procedimiento que establece el DFL N° 29 del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, en sus artículos pertinentes, o en su caso se decida accionar, para el caso de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, a través de la Ley 21.643, ley Karin.

Sanciones

Es interés del SERVIU Región de Arica y Parinacota, así como de sus autoridades y de sus funcionarios y funcionarias, que las normas que hemos establecido conjuntamente sean cumplidas. La comprobación de que se han infringido las normas de este Código será establecida a través de la correspondiente investigación.

Si se comprueba que efectivamente se ha actuado incorrectamente, pero sin infringir las normas legales, el Jefe de Servicio podrá recomendar cualquier acción destinada a reforzar nuestro compromiso con los valores y principios que hemos establecido, tales como, por ejemplo: concurrencia a charlas, realización de actividades en favor de nuestros compañeros, etc.

En el evento que la infracción signifique que las actuaciones incorrectas pudieran involucrar responsabilidad administrativa, se realizará una investigación sumaria o un sumario administrativo. Y si se comprueba que efectivamente existe la antedicha responsabilidad, podremos ser sancionados con censura, multa, suspensión de treinta días a tres meses y destitución, según sea la gravedad del hecho, conforme lo dispone el Estatuto Administrativo.

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



GLOSARIO

Acoso laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (física y/o verbal) retirados, 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: Se entiende por acoso sexual, los requerimientos de carácter sexual que un hombre o una mujer realicen a otra persona, sin su consentimiento, y que amenazan o perjudiquen su situación laboral u oportunidades en el empleo. El acoso sexual puede tener una connotación física, verbal o no verbal. Por ejemplo, son conductas constitutivas de acoso sexual físico, los manoseos, palmadas o roces deliberados, tocamientos o contactos físicos innecesarios; ejemplos de acoso sexual no verbal son, hacer comentarios o insinuaciones sexuales, contar chistes de carácter sexual o preguntar sobre fantasías eróticas y solicitar favores sexuales vinculándolos a una promoción, y por último son ejemplos de acoso sexual no verbal, exhibir fotos, calendarios, fondos de pantalla en el PC, u otro material sexualmente explícito, envío de cartas anónimas, y silbidos.

Para estos fines hay que estarse a lo que señala el artículo 2 de la Ley 20.005.

Abuso de autoridad: cualquier acto o conducta de una persona investida de autoridad administrativa o política, que denigre, segregue, prive de sus derechos o despoje a otro colaborador de menor rango, por motivos de simpatía u otros.

Cohecho/ Soborno: Solicitar u ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario o funcionaria, 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 al 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 pueda 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 los amigos.

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.

Enriquecimiento ilícito: aumento de patrimonio propio, así como bienes o ingresos que aparezcan a nombre del funcionario o funcionara o de su cónyuge o hijos de manera ilegítima.

Ética: Conjunto de normas morales que rigen la conducta de las personas en cualquier ámbito de la vida, como lo son la ética profesional, cívica, o deportiva. Valores propios de una comunidad u organización humana, que determinan las formas de obrar e identidad de las personas y grupos humanos, determinándoles una finalidad que tiende a lo bueno y lo justo.

Ética laboral: Actitudes, sentimientos y creencias de una persona con respecto al trabajo. El estado de la ética de trabajo determina la forma en la que se relaciona con sus responsabilidades profesionales, tales como el establecimiento de objetivos, la responsabilidad, la culminación de los trabajos, la autonomía, la fiabilidad, la cooperación, la comunicación, la honestidad, el esfuerzo, la puntualidad, la determinación, el liderazgo, la voluntad para trabajar y la dedicación.

Ética Pública: Establece los valores y principios que debe tener en cuenta todo servidor público para llevar a cabo sus funciones con el fin de lograr un bien para la comunidad. La ética pública puede comprenderse como un hacer colectivo, en un proceso en el que tanto la colectividad como los individuos generan pautas de conducta que posibilitan un mejor desarrollo de la convivencia, de la autonomía y de la libertad del hombre.

Maltrato laboral: Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad, o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Nepotismo: Trato de favor hacia familiares o amigos, a los que se otorgan cargos o empleos públicos por el mero hecho de serlo, sin tener en cuenta otros méritos.

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.

Responsabilidad administrativa: Es aquella en que incurren las personas que despliegan sus actividades en un órgano de la Administración del Estado, incumpliendo bien sea una obligación o infringiendo una prohibición propia de su cargo o función, en cuya consecuencia se impone una medida disciplinaria. En síntesis, se caracteriza por lo siguiente: a) su requerimiento constituye siempre el ejercicio de una potestad reglada; b)

es independiente de otras responsabilidades (política, civil o penal); y c) se requiere que sea establecida a través de un procedimiento disciplinario.

Tráfico de influencias: Situaciones en que 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. De acuerdo al artículo 16 de la Ley 19.880, los procedimientos administrativos se realizarán con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ellos. En consecuencia, salvo las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en otras disposiciones legales aprobadas por quorum calificado, son públicos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, así como sus fundamentos y documentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación.