



ONG María Madre

# **Código de Ética y buenas prácticas ONG María Madre**

Viña del Mar  
2022



## **Tabla de contenido**

<b><i>Palabras del directorio</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Introducción</i></b>	<b>5</b>
Presentación	5
¿Por qué es importante un Código de Ética para la ONG María Madre?	5
¿Cómo se elaboró el Código de Ética de ONG María Madre?	6
<b><i>Misión, Visión y Valores Institucionales</i></b>	<b>6</b>
Visión	6
Misión	6
Valores Institucionales	7
<b><i>Compromisos según grupos de interés</i></b>	<b>11</b>
Compromisos de la institución y entre funcionarios y funcionarias	11
Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la institución	14
Compromisos con los niños, niñas y sus familias o figuras significativas.	23
Compromiso con colaboradores.	24
<b><i>Mecanismo de consultas y denuncia</i></b>	<b>26</b>
<b><i>Sanciones por incumplimiento al código de ética</i></b>	<b>27</b>
<b><i>Glosario</i></b>	<b>29</b>



## I. Palabras del directorio

Nos es muy grato, finalmente, poder presentarles un código de ética que contenga nuestros más profundos intereses y objetivos para el desarrollo y funcionamiento de nuestra organización ONG María Madre. Si bien es cierto que nosotros como directorio tenemos clara nuestra misión, objetivos y acciones a realizar para tan loable tarea que se nos ha encomendado, creemos que es de vital importancia que estos queden registrados. No sólo para que puedan ser conocidos por toda la comunidad significativa a nuestra institución, sino también como un compromiso que estamos dispuestos a contraer para que realmente nuestra tarea, como es la de dar protección a los niños y niñas vulnerados en su más tierna infancia, no sólo cumpla su función proteccional sino que sea llevada a cabo con el sello humano y espiritual distintivo de nuestra institución.

Creemos que los principios cristianos y valores que nos mueven y que tratamos de transmitir tanto a los niños/as como al resto de la comunidad circundante, harán de nuestros niños/as, tanto los que ya han pasado por nuestra institución como los que vendrán a futuro, hombres y mujeres capaces de aceptar su realidad con esperanza y enfrentarse al mundo con la convicción que fueron queridos y respetados en su individualidad e historia personal. Lo anterior, estamos convencidos que hace la diferencia en la vida de ellos, pues les permitirá crecer sabiendo que han sido dignos de ser amados, como cualquier otro niño, y por lo tanto, valiosos para otros y especialmente para sí mismos, capaces de tomar las riendas de su vida con seguridad y confianza. Como coloquialmente decimos entre nosotras *“ojalá nuestros niños no se acuerden de su paso por el hogar”*, asumiendo que el no tener recuerdos de su estadía en la residencia supondría una normalidad en el desarrollo afectivo y psicológico de ellos, lejos de experiencias traumáticas que los pudieran marcar.

Esta tarea que, libre y voluntariamente hemos asumido, no podríamos llevarla a cabo sin la cooperación de numerosos funcionarios, profesionales y voluntarios que conforman nuestra comunidad, porque son ellos la fuerza que permite dar movimiento a nuestras intenciones. Es esta realidad la que nos apremia a dejar un registro concreto del espíritu que nos mueve, para que quede disponible para todos, y en la forma lo más clara y transparente posible, los motivos e intenciones que nos impulsan a seguir adelante con esta hermosa misión. Pensamos que, de esta manera, todas las personas que deseen colaborar en nuestra institución podrán tener un conocimiento objetivo de nuestra misión



para que en forma libre decidan si están dispuestos a unirse al proyecto o prefieren quedarse al margen de él por no compartir algunos de nuestros lineamientos o modelos de acción. Es así como al aceptar nuestro código de ética y asumir las responsabilidades que cada una de sus tareas implique, tenemos la confianza que todos nos moveremos en la misma dirección para “sacar adelante a nuestros niños “ de la forma en que creemos es más beneficiosa para ellos.

Si bien es cierto que nuestro objeto de acción y motivo de trabajo principal son los niños vulnerados, en atención a la importancia de toda la comunidad que los rodea, consideramos que nuestros esfuerzos también deben ir dirigidos a nuestros colaboradores, como agentes fundamentales de nuestra misión.. Al igual que en una familia, es de vital importancia que la madre y el padre estén bien para el beneficio de sus hijos, nosotras creemos que la labor de nuestros colaboradores será realmente beneficiosa para nuestros niños, si ellos se encuentran en perfectas condiciones y preparados para su labor con los menores. Ahí radica nuestra preocupación por la dimensión humana de todas aquellas personas que trabajan en la residencia.

Es de gran interés para esta dirección la realidad personal y humana de todo el equipo de trabajo, como también su capacitación y motivación profesional, pues como se dijo, somos una familia, la familia de los niños que debemos proteger.

A continuación ponemos a su disposición nuestro semblante de ética de la organización María Madre que consta de los aspectos que consideramos debe integrar un documento que guía e inspira la acción protectora de los niños de primera infancia que han sido vulnerados, desglosados en los siguientes aspectos:

- Misión, visión y valores institucionales
- Compromisos según grupos de interés
- Mecanismos de consultas y denuncia
- Sanciones por incumplimiento al código de ética

Los y las invitamos a ser parte de esta cultura y a usar este documento, el cual nos servirá de guía de nuestro estándar ético.



## **II. Introducción**

### **1) Presentación**

El código de ética que se expone a continuación es fruto del trabajo de años de ONG María Madre, siendo resultado de un proceso participativo, en el cual a lo largo de nuestra trayectoria se han ido recogiendo experiencias y voces de nuestros equipos de trabajo y de los niños y niñas con los cuales trabajamos.

En este sentido, este documento tiene la finalidad de potenciar y reforzar una cultura de integridad en esta institución, siendo una herramienta motivante y que invita a la reflexión sobre nuestro rol y actual, la probidad, la erradicación de malas prácticas, nuestro compromiso con la transparencia y el trato adecuado y respetuoso hacia los niños y niñas.

De esta manera, si bien no espera abordar todas las situaciones que pudiéramos enfrentar en nuestro rol, si aspiramos a que sea una guía, entregando lineamientos de nuestro estándar ético, los cuales responder a los fines de nuestra institución, reflejando así normas, principios y valores que son parte de nuestra misión y visión que faciliten el actuar de nuestro equipo de trabajo.

### **2) ¿Por qué es importante un Código de Ética para la ONG María Madre?**

Nuestra misión, enfocada en cobijar a niños y niñas, resguardando su dignidad y desarrollando relaciones interpersonales sanas y respetuosas, debe ser permanentemente considerada en nuestro actuar. En ese sentido, este código de ética busca ser un instrumento preventivo de situaciones que se alejen de ella y a su vez correctivo, de posibles faltas a la integridad y adecuado actuar.

Así, contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, el cual contempla una serie de estrategias y disposiciones que conversan con este código de ética, en tanto ambos se complementen, y permitan ser una guía práctica, con lineamientos y orientaciones, para todos quienes forman parte de ONG María Madre, pudiendo en este documento de fácil acceso aclarar dudas respecto a comportamientos y conductas.



De manera adicional, este documento permite que el equipo de trabajo esté alineado resguardando la cultura organizacional de respeto y buen trato, y además entrega los estándares éticos que se espera de quienes conforman el equipo en el ejercicio de sus funciones, ya sea a nivel de vinculación interna como externa, con motivo del ejercicio de sus roles y funciones.

De acuerdo a lo expuesto, el presente código de ética rescata el estilo organizacional y busca explicitar los comportamientos esperados de aquellos vetados en el funcionamiento de la institución, respetando por sobre todo, los derechos de nuestros niños residentes y los de los trabajadores.

### **3) ¿Cómo se elaboró el Código de Ética de ONG María Madre?**

El presente código de ética busca ser una herramienta normativa, basada en un modelo participativo y que recoge las experiencias de años de trabajo, en base a las opiniones, discusión y sistematización del personal trabajador y Directivo de ONG María Madre, así como de las experiencias y opiniones que los niños y niñas han ido entregando en nuestros años de existencia, con el fin de asegurar un correcto proceder de todo funcionario perteneciente a la institución.

Lo anterior, teniendo en cuenta de forma transversal, la misión, visión institucional, modelo de prevención del delito y normativas impuestas por el Servicio Nacional de Protección Especializada para la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez, en un momento previo el Servicio Nacional de Menores, para asegurar un comportamiento idóneo del personal, respetando por sobre todo, los derechos de los usuarios o beneficiarios objeto de protección, así como los de los trabajadores.

## **III. Misión, Visión y Valores Institucionales**

### **1) Visión**

Alcanzar un ambiente humano y de confianza, que permita rescatar y proteger la dignidad infantil, cobijar a niños y niñas, y colaboradores de la institución, entregando valores humanos que permitan desarrollar relaciones interpersonales con seguridad, amor y respeto a la individualidad e historia de cada uno.

### **2) Misión**

Acoger con amor y respeto a niños y niñas vulnerados gravemente en sus derechos, en un espacio rodeado de amor fraterno, afecto y contención. Proteger, atender y educar en valores cristianos y principios éticos, dentro de un entorno cálido y respetuoso de la



individualidad de cada niño/a, favoreciendo el desarrollo bio-psico-social armónico e integral para su integración social.

### 3) Valores Institucionales

Nuestros **valores** fundamentales son la dignidad, el respeto, integridad, ética, moral, solidaridad, superación, responsabilidad social y espíritu de servicio, calidad, confianza, empatía, y magnanimidad.

- Dignidad: defender la dignidad de los niños y niñas en la residencia como seres humanos dignos de ser respetados en su individualidad, en su dimensión física y espiritual.
- Ética: Brindar bienestar integral, un estilo de vida alegre, aportando a la confianza, bondad, belleza, creatividad de los niños.
- Moral: Entregar los principios universales y las condiciones físicas y humanas necesarias que favorezcan una convivencia segura de respeto y crecimiento entre los niños y demás actores de la residencia.
- Solidaridad : Ofrecer una vida digna en la primera infancia, a niños y niñas vulnerados en sus derechos que han sido acogidos en el Hogar María Madre
- Superación: Mejora continua de las acciones institucionales que promuevan el desarrollo integral de los niños y niñas de la ONG.
- Responsabilidad social y Espíritu de servicio: Compromiso con la visión y misión propias del hogar, como también con el encargo social que se nos ha encomendado y libremente hemos acogido.
- Calidad: evaluar de manera continua el servicio prestado y las acciones desempeñadas para mejorar la calidad de vida de los niños y niñas y potenciar sus posibilidades de vida.
- Confianza: La Fe en nosotros mismos y en los demás, para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia. La que sumada a una constante amabilidad, cordialidad y tolerancia permitirá superar dificultades.
- Empatía: esfuerzo que realizamos para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado. El valor de la empatía nos ayuda a recuperar el interés por las personas que nos rodean y a consolidar la relación que con cada una de ellas tenemos.
- Magnanimidad: entregar sin miedo, valor que nos hace dar más allá de lo que se considera normal, para ser cada día mejores, sin temor a la adversidad o a los inconvenientes.



Consideraciones preliminares:

**a) Cumplimiento Normativo.**

El cultivo y compromiso permanente de los valores constituye el principal motor de nuestra misión, por lo que privilegiamos en nuestra conducta diaria, entre otros, el fomento de la integridad, trabajo en equipo, respeto por valores cristianos y acogimiento hacia los otros, así como, la proactividad, el amor y compromiso institucional, innovación, empatía, solidaridad, la entrega incondicional y el trabajo de excelencia y calidad.

Todas aquellas personas que libremente decidan formar parte de nuestro proyecto de Residencia Maria Madre tomarán el compromiso de cumplir estricta y cabalmente todas las normas constitucionales, legales, reglamentarias, decretos, instrucciones, circulares, dictámenes, sentencias ejecutoriadas y demás normas emanadas de las autoridades legítimas y competentes y en especial a aquellas que afectan a la actividad en la que opera ONG María Madre.

**b) Del cultivo de los valores.**

Tomando en cuenta que para nuestra institución los valores que la rigen son aquellos principios, cualidades o virtudes que permiten al ser humanos realizarse como mejor persona y por ende mejor actor social, que aporta positivamente a su medio y comunidad, para nosotros como Hogar María Madre, es de vital importancia el desarrollo de una colectividad basada en dinámicas sanas y constructivas.

Conforme a lo anterior, es de vital importancia para la institución, que todos los trabajadores se desempeñen en sus labores, teniendo siempre en cuenta la misión institucional, que no es otra que la de cobijar a niños y niñas vulnerados gravemente en sus derechos, en un espacio rodeado de amor y respeto. Ello, además de proteger, atender y educar en valores y principios cristianos (y principios éticos,) dentro de un entorno afectivo y respetuoso de la individualidad de cada niño(a), favoreciendo el desarrollo bio-fisico-psico-social - intelectual armónico e integral para su favorable adaptación social.

Dentro de los valores a los cuales apunta la institución, se encuentran la dignidad, ética, moral, solidaridad, superación, responsabilidad social y espíritu de servicio, confianza, empatía, magnanimidad y calidad en las atenciones prestadas a los beneficiarios.



**c) Del Buen proceder.**

Cada cual será personalmente responsable de sus acciones, así como de mantener el buen trato y no poner en riesgo ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad, la honra de terceros, entre otros y no le estará permitido argüir que actuó en cumplimiento de una orden superior.

En el evento de que alguna persona se encontrase presionada por una orden de autoridad superior respecto de la cual el (la) afectado(a) estime que ésta se aparta del ordenamiento ético, moral o jurídico planteado por nuestra institución deberá hacerlo saber a dicha autoridad, y en caso de no ser oído o desestimado su requerimiento recurrirá a la jefatura superior directa de la persona que ha dado la orden en discordia y/o reportarlo utilizando el canal de denuncias. Si así no lo hiciere no podrá posteriormente eludir su responsabilidad y sus consecuencias.

En toda circunstancia será obligatorio para los trabajadores en su obrar aplicar el recto proceder, la responsabilidad y el apego a la moral, buenas costumbres y principios del Hogar María Madre, así como la exclusión total de negocios ilegítimos; no siendo aceptable excusarse argumentando que ello constituye una práctica común; así como tampoco que esto servirá para alcanzar metas y objetivos determinados.

Toda operación comercial o de cualquier otra naturaleza que implique riesgos vulneración de derechos y/o delitos, serán asumidos en primer lugar por quienes los ordenan y realizan y en todo caso deberán ajustarse estrictamente a sus atribuciones. De igual modo, todo acto, operación, contrato, o negociación que implique el uso de recursos del Hogar María Madre, deberá ejecutarse con honestidad, veracidad, transparencia y eficiencia, respondiendo siempre a la aprobación de la autoridad correspondiente y favoreciendo siempre el beneficio de la institución y sus residentes, por encima de cualquier otra consideración

**d) De la conducta Interna.**

Se considerará faltar a las normas éticas y de buen comportamiento el ejercer presiones indebidas sobre compañeros(as) de trabajo o terceros; emplear el rumor, utilizar la crítica velada o el desprestigio de terceros, sean éstas practicadas de modo individual o colectivo. De igual modo incurrirán en estas conductas indebidas quienes no respeten la confidencialidad de las informaciones que conozcan, sobre todo cuando se trate de niños y niñas beneficiarios del servicio.



Hogar María Madre considera que este tipo de prácticas impacta negativamente en el bienestar de los residentes, salud mental y clima laboral de sus trabajadores.

**e) Conductas especialmente vedadas.**

Dentro de este apartado, se consideran conductas y prácticas especialmente prohibidas, las que puedan atentar contra la integridad física, sexual y emocional de los niños y niñas beneficiarios, así como de sus trabajadores. Ello, en consonancia al modelo de prevención de delitos de la institución.

De acuerdo a lo expuesto, se estipulan como conductas especialmente vedadas las siguientes:

- El atentar en contra de la dignidad de las personas;
- El abuso de autoridad,
- El acoso sexual o laboral en cualquiera de sus formas,
- El abuso físico o transgresión sexual en contra de niños y niñas, en cualquiera de sus formas,
- El hostigamiento psicológico hacia niños o entre trabajadores,
- La descalificación pública y el trato despectivo y/o humillante,
- Las ofensas de cualquier forma o magnitud,
- Las amenazas,
- El consumo de alcohol y/o drogas previo o durante la jornada de trabajo,
- La discriminación en razón de características físicas o mentales, nacionalidad, raza, sexo, religión, situación personal o económica, así como de cualquier acción que menoscabe la honra, la situación o el respeto a los demás.

**f) Dignidad del Trabajo.**

La dignidad del trabajo no reside en el tipo de trabajo, ni en la jerarquía del que lo ejerce, sino en la persona humana que lo realiza. Por ello es ésta quien confiere dignidad a cualquier trabajo y el trabajador debe siempre tratar y ser tratado dignamente.

ONG María Madre vela porque todos los trabajadores pertenecientes a la institución interioricen la importancia de recibir un trato digno, bajo un clima de respeto y de valoración del otro, así como del compromiso que entregan en sus labores. Junto con ello, nuestra institución avala y permite espacios de apoyo en casos en que el trabajador lo requiera, potenciando el trabajo en equipo y la escucha activa entre sus integrantes. De esta forma, la institución considera que dicho tipo de trato impacta positivamente en las



labores cotidianas de los trabajadores y por sobre todo, en las atenciones y cuidados que reciben los lactantes y niños(as) residentes.

## IV. Compromisos según grupos de interés

### 1) Compromisos de la institución y entre funcionarios y funcionarias

#### a) Relacionamento desde el respeto entre funcionarios y funcionarias, jefaturas y autoridades.

Reconociendo la individualidad y capacidades de las personas, en ONG María Madre la vinculación entre los/as funcionarios/as, así como hacia otros actores externos debe ser desde la cortesía, respeto y afabilidad, en todo momento y cualquier situación, más aún ante casos de conflictos entre miembros del equipo.

Ejemplo:

- *Si detectamos que un compañero de equipo ha cometido un error u omisión en alguna de sus tareas, se lo planteamos a la persona responsable de manera privada, constructiva y un tono de voz adecuado, propendiendo a enfocarnos en la resolución y aprendizaje de la situación. Esto no implica la evitación del uso de advertencias o medidas disciplinarias que pudieran atañer al caso.*

#### b) Ambiente resguardado y libre de acoso laboral y sexual

En la institución se rechazará y condenará cualquier práctica, acción, conducta o actitud que implique un atentado contra la dignidad de las personas, ya sea una situación aislada o reiterada de agresión u hostigamiento por parte de cualquier funcionario/a hacia otro/a. Así, ONG María Madre promueve un ambiente libre de acoso, humillación, maltrato, entre otros, desarrollando acciones preventivas, que permitan mantener un espacio de trabajo de respeto, las cuales se encontrarán en permanente revisión y perfeccionamiento.

Ejemplo:

- *Avergonzar o criticar a un compañero delante de otros es una manera de efectuar maltrato, así como también hacerlo de una manera inadecuada, utilizando epítetos desagradables, gritos, formas irónicas. El hostigamiento físico y/o psicológico no está permitido en ONG María Madre hacia ninguna persona.*
- *Que un funcionario/a sea objeto de insinuaciones sexuales por parte de otro/a*



*compañero/a de trabajo es una conducta prohibida.*

**c) Trabajo en equipo y de manera colaborativa**

Se propenderá al trabajo en equipo, independiente del área de desempeño o función a cumplir, de una manera colaborativa, confiando en el trabajo de los/as compañeros/as, compartiendo conocimientos y experiencias y basado en procesos de comunicación fluida y efectiva a nivel interna y externo, en miras a lograr los objetivos institucionales.

Ejemplo:

- *Una jefatura de nuestro hogar encomienda a sus funcionarios dependientes un trabajo en equipo, distribuyendo de manera equitativa las tareas para cada uno y apoyándolos en ese proceso.*

**d) Ambiente inclusivo y respetuoso de la diversidad**

Valorando las particularidades de cada persona, se promueve un ambiente laboral libre de discriminación, en pos de un espacio igualitario, en donde cada uno valore y entienda la contribución del resto del equipo, indistintamente de su rol o función, sin distinción de nacionalidad, edad, raza, género, maternidad, creencia o religiosa, pensamiento político, orientación sexual, entre otros.

Ejemplo:

- *En nuestra institución se desplegarán todas las medidas posibles para que nuestros funcionarios/as puedan ser partícipes de eventos o tradiciones que sean parte de su desarrollo personal o de las comunidades religiosas, étnicas u otras que sean parte de su identidad.*

**e) Apoyo y fortalecimiento al desarrollo y perfeccionamiento de los funcionarios y funcionarias**

Potenciaremos la continua capacitación y formación de funcionarios, y funcionarias, con el objeto de que cuenten con más y mejores competencias y herramientas para el desempeño de sus funciones, para lo cual se facilitarán espacios de especialización y capacitación a nivel institucional, como también se apoyará a quienes deseen hacerlo de manera individual.

Ejemplo:

- *Se organizarán de manera frecuente espacios de capacitación para los*



*funcionarios/as, considerando sus funciones y disponibilidades horarias, en miras a entregarles herramientas para desempeñar de mejor forma su rol.*

#### **f) Encargado(a) de Prevención de Delito**

Adicional a lo anterior, y en miras al resguardo de nuestros colaboradores, es que con la objeto de minimizar cualquier probabilidad de riesgo de alguna situación ilícita, relativa a comisión de delitos hacia niños y niñas, como situaciones vinculadas al uso inadecuado de los recursos públicos, es que ONG María Madre cuenta con un/a Encargado/a de Prevención del Delito, quien implementará, administrará y supervisará el Modelo de Prevención de Delitos.

Ejemplo:

- *Si ocurriese una situación que atente contra algún niño y/o niña, en su integridad física y/o psíquica, esto debe ser comunicada al/la encargado/a de prevención de delitos para activar el protocolo*

#### **g) Evaluación de desempeño en base a parámetros conocidos y retroalimentación permanente**

El equipo de trabajo tendrá un acompañamiento y retroalimentación permanente, ya sea de parte de los pares, jefaturas, directorio u otros destinados a esa labor, a miras a apoyar en el desempeño de las funciones y el aprendizaje y mejora constante de cada uno.

En relación a las evaluaciones de desempeño, estas serán realizadas con la periodicidad informada al cargo, utilizándose para ello instrumentos previamente conocidos por el evaluado.

Ejemplo:

- *Informamos a las personas con las cuales trabajamos, de manera frecuente y en base al respeto, las apreciaciones sobre su desempeño, previamente habiéndose presentado los instrumentos y parámetros que se usarán para ello, permitiéndoles a ellos manifestar sus opiniones respecto a dicha apreciación. Además, se les hace partícipes del proceso, solicitándoles una autoevaluación de su desempeño.*



## 2) Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la institución

### a) Desempeño de funciones libre del consumo de alcohol y drogas.

Es una conducta contraria a este Código de Conducta el consumo, posesión, distribución y/o comercialización de alcohol y drogas ilícitas en los recintos de ONG María Madre. En este sentido, se da por entendida la prohibición de consumo de alcohol y drogas al interior de la residencia, durante el ejercicio de sus labores, así como de manera previa a ella, debido a la interferencia e impacto negativo que ello puede tener en el correcto desempeño de sus funciones, sobre todo en la atención directa con lactantes, niños y niñas.

El consumo de alcohol y otras drogas afecta negativamente a la productividad, ocasionando importantes perjuicios a los trabajadores por ausentismo, desajustes laborales, incapacidades, rotación del personal, reducción del rendimiento laboral y mala calidad del trabajo; ello sin perjuicio de las enfermedades, accidentes laborales y otros. Los consumos de marihuana y derivados provocan dificultades para la realización de actividades complejas, reducción de la atención y alteraciones perceptivas y en la capacidad de reacción.

De acuerdo a lo anterior y conforme al riesgo que tiene este tipo de comportamientos por parte de los trabajadores, independiente del cargo que desempeñen, es que al momento de firmar compromiso contractual, se solicitará consentimiento para realización de test de drogas y/o alcohol cuando las autoridades o jefaturas lo estimen conveniente, como parte del modelo de prevención de delitos y protección de trabajadores, así como residentes.

En consonancia con lo expuesto, se entiende que el consumo de alcohol o drogas por parte de los trabajadores de la ONG puede implicar serias consecuencias en el contexto laboral, poniendo en riesgo la integridad de los niños residentes, sobretodo en conductas de supervisión, higiene y/o aseo, alimentación, recreación entre otras. Dada la mirada preventiva y la necesidad de abordar tempranamente comportamientos que pueden implicar una futura vulneración de derechos y/o revictimización en nuestros residentes, es que se considerará una falta grave el estado de intemperancia y/o efectos asociados a consumo de drogas por parte del personal. Siendo imprescindible que dicha situación sea informada con urgencia a las jefaturas disponibles.

Ejemplo:

- *Los funcionarios/as no consumirán sustancias que afecten su desempeño laboral, ni previo a su jornada laboral ni durante la misma.*



## **b) Uso adecuado de bienes de la institución**

Se entiende que bajo este código, todos los bienes disponibles en ONG María Madre deben ser utilizados para cumplir con el objetivo de la labor residencial, vinculada a proporcionar adecuados cuidados y protección para nuestros residentes lactantes, niños y niñas. Conforme a ello, los bienes materiales deben ser adecuadamente utilizados para la satisfacción de necesidades básicas (vestimenta, alimentación, higiene, salud), así como materiales y/o recreativas de los residentes. Se debe velar por realizar un uso efectivo de los recursos recibidos por instituciones del estado, así como de donantes externos, quienes realizan dicha acción, justamente a fin de mejorar la calidad de vida de nuestros niños residentes, línea en la cual se encuentra la labor de cuidado y protección que entrega nuestra institución.

Por lo mismo, es responsabilidad del trabajador el velar por el uso equitativo de indumentaria o bienes de la institución, siempre dirigidos a la atención de los usuarios, quedando prohibido el emplear los bienes para satisfacer necesidades propias o comercializar inclusive los mismos con una ganancia personal o para terceros.

Ejemplo:

- *Que un/a funcionario/a utilice la impresora de la institución para adquirir material para fines personales es una práctica no permitida.*

## **c) Utilizar el tiempo de la jornada para fines exclusivos de la función laboral**

En ONG María Madre velamos por la calidad del servicio que se presta en función de lactantes, niños y niñas. Dada la compleja labor de cuidado y atención exclusiva que merecen los residentes, es que se encuentra prohibido el que los trabajadores puedan hacer uso de tiempo ligado a su jornada laboral para realizar acciones ajenas a sus funciones. Esto, con excepción del tiempo dedicado a descanso y/o colación.

En coherencia con lo anterior, al momento de realizar la inducción laboral de cada cargo, se indica expresamente la imposibilidad de utilizar teléfono móvil u otro medio que pueda implicar un riesgo para la adecuada ejecución de las labores en el contexto de trabajo, sobre todo cuando se trata de roles de trato directo con los lactantes, niños y niñas residentes.



En la misma línea, se transmite la prohibición de solicitar o pedir favores al resto del personal, que puedan implicar un beneficio personal e impacten negativamente en las labores de dichas personas y/o tiempo dedicado a sus funciones.

Ejemplo:

- *Utilizar espacios de la jornada laboral para estudiar, sin la previa autorización o para realizar actividades personales, no está permitido.*

A

**d) Comportamiento adecuado y ético con los procesos de la institución y su fin.**

Para los efectos de este Código se entenderá que hay conflicto de interés cuando el interés directo o indirecto de cualquiera de nuestras instituciones, de un director, gerente, ejecutivo o trabajador que forme parte de ellas, vea afectada su independencia de juicio en una decisión o actuación determinada y que involucre los intereses de ONG María Madre en cualquiera de sus formas. Se debe evitar toda situación en la que nuestros intereses personales entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de ONG María Madre. En estos casos, los trabajadores deben, en toda circunstancia, hacer primar estos últimos.

Cuando se trate de directores deben éstos abstenerse de entrar en el debate, así como de adoptar cualquier resolución que afecte los intereses institucionales.

Ningún trabajador podrá actuar a nombre de ONG María Madre en transacciones en que estén involucradas personas o entidades con quienes él, sus parientes sanguíneos y políticos o amistades, tengan alguna conexión o interés económico.

Los trabajadores informarán a la Jefatura de su área, quien a su vez informará al Directorio, acerca de la posesión directa o indirecta (a través de familiares o amistades) de un interés económico o vinculación societaria en cualquier entidad que trabaje o intente trabajar con ONG María Madre. De la misma forma, directores, trabajadores y terceros con poder de representación, deberán informar sus parientes sanguíneos y políticos o amistades que ejerzan cargos como funcionarios públicos, cuando con motivo de sus funciones, puedan estar en posesión de un potencial conflicto de interés.

En toda situación que involucre un conflicto de interés según lo indicado en este código de ética, se deberá informar a la jefatura directa y ésta al Directorio, todo ello, por escrito, acerca de la persona involucrada y se abstendrá de tomar cualquier decisión hasta que dicha autoridad adopte las medidas para asegurar la independencia y neutralidad de ésta.

Los Directores y trabajadores no deben intermediar en beneficio de terceros en transacciones que afecten los derechos, intereses u otros activos de la institución.



El trabajador al que alguna entidad externa, por su cargo en ONG María Madre, le solicite participar como relator, panelista, profesor o consultor, sujeto al pago de honorarios, deberá informar a su respectiva jefatura, quien resolverá sobre su procedencia y los términos de tal participación, si fuera el caso. Las decisiones referidas al personal y a sus asuntos, al igual que las conductas comerciales, deben basarse en sólidos principios éticos y en sanas prácticas de gestión, lo que obliga a evitar consideraciones especiales de empleo y dirección que atiendan exclusivamente, a vínculos familiares, personales o de amistad. Frente a tales situaciones, los trabajadores deben favorecer la imparcialidad e informar a su jefatura respecto de los vínculos que puedan tener con la otra persona o entidad, y si es el caso, dejar que éste decida.

Se debe también, informar a la jefatura cualquier conocimiento que se tenga de familiares participando de un proceso de selección para ingresar a ONG María Madre. Misma situación, debe ser avisada cuando exista algún parentesco o cercanía con algún lactante, niño, niña residente o sus familias.

**Ejemplo:**

- *Los procesos de selección de miembros del equipo tendrán externalizada las etapas psicolaborales y de revisión de referencias, instancias en las cuales no participarán miembros del equipo.*
- *Informar de manera previa a la jefatura, si existen lazos de parentesco o cercanía con algún proveedor, posible candidato a cargo, o niño/niña que sea beneficiario de la institución.*

**e) Imparcialidad, objetividad e independencia**

En nuestra jurisprudencia Chilena, el tráfico de influencias se considera un delito y consiste en influir en un funcionario o autoridad pública a través de una situación de prevalimiento para conseguir un beneficio económico a través de una resolución. El mismo, se encuentra regulado dentro de los delitos contra la Administración Pública.

Debido a lo anterior y dado que, ONG María Madre presta servicios como colaborador a un servicio estatal como lo es el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia, Servicio Mejor Niñez, considera relevante incluir en el presente código, la prohibición de conductas que puedan contemplarse dentro del delito mencionado, asociadas por ejemplo, a presiones para la contratación de un trabajador ó contratación del mismo sin la rigurosidad que se encuentra estipulada en las fases de reclutamiento y selección de la institución, debido a la solicitud de terceros con cargo de autoridad.



Lo anterior, se sustenta en la importancia de transparentar los procesos de selección, pero por sobre todo, evitar que exista a la base de los mismos influencias que puedan implicar en un futuro riesgo en contratar a un trabajador sin las competencias suficientes para cumplir con las labores de la ONG, más aún tratándose del cuidado y protección de lactantes, niños y niñas.

De manera adicional, esto aplica para casos relativos a la contratación de servicios con personas naturales, proveedores u otros con los cuales se puede tener cercanía previa.

Ejemplo:

- *Si me entero de que en una búsqueda de proveedor se está considerando o presentando a una persona que conozco, por lazos sanguíneos o amistad, lo debo informar.*

**f) Dar un correcto uso a la información privada de la institución.**

Nuestra institución al tener carácter residencial y velar por la protección de lactantes, niños y niñas en situación de vulnerabilidad o riesgo psicosocial, maneja diferentes tipos de información que resultan ser de alta sensibilidad y confidenciales para prevenir la victimización secundaria de nuestros residentes.

Debido a lo anterior, es que se hace hincapié en el adecuado uso de la información al interior de la institución, principalmente toda aquella que se relacione con el historial social, familiar y/o de salud mental de nuestros residentes, así como aspectos económicos. Estos insumos deberán estar por escrito en las fichas y carpetas de cada uno de los niños, las cuales son exclusivamente de uso de la dupla psicosocial y profesionales que realizan intervenciones con lactantes, niños y niñas.

La información consignada debe permanecer visada por la directora de la residencia y sólo puede ser entregada a terceros cuando exista alguna autoridad legal que la solicite, tales como, tribunales de familia, Fiscalías y/o Servicio Mejor Niñez.

En rigor de lo expuesto, se procura que ningún trabajador socialice información con terceros o inclusive personal de la misma institución que no tenga acceso a la misma, cuestión que iría en contra de los valores y cuidados éticos de la labor que se cumple en nuestra institución.



Ejemplo:

- *En casos en que se requiera información de los niños y/o niñas, será alguien del equipo técnico, definido por la jefatura, quien entregue dicha información, velando por resguardar todos los derechos de éste. Si no me corresponde entregar dicha información, elevaré dicha solicitud a la jefatura para gestión.*

#### **g) Cuidado de activos y manejo adecuado del dinero e inventarios**

Para los efectos del presente código, se considerará como activo, todo aquello que teniendo valor se conserve con la intención de generar un beneficio futuro, quedando estrictamente prohibido su utilización en beneficio personal o de terceros ajenos a ONG María Madre.

Conforman el activo de ONG María Madre entre otros, los siguientes: bienes materiales, los que contengan información institucional, bases de datos, sistemas y medios de información, marcas, patentes, correos electrónicos, tiempo y producto de trabajo, etc. Será responsabilidad de las jefaturas respectivas la debida custodia de los mismos, procurando preservar su valor, uso eficiente y estado de funcionamiento, así como su máxima capacidad, vida útil y evitando su utilización inadecuada, daños, robos y otros.

Ejemplo:

- *El acceso a los fondos de la institución e insumos varios será regulado a determinadas personas, existiendo un inventario de ellos, con respaldos de sus usos.*

#### **h) Restricciones para el uso y prohibiciones en el manejo de activos.**

ONG María Madre considera expresamente prohibidas las siguientes conductas:

- Prestar o ceder activos a terceros, usar éstos para tareas ajenas al trabajo de cada trabajador, retirar documentos, bases de datos y, en general, información contenida en los computadores y dispositivos electrónicos de la institución, fuera del ámbito de sus funciones, incluso cuando el trabajador haya generado tal información. Las excepciones deberán ser, por motivo fundado y autorizadas por escrito por la jefatura correspondiente.
- Utilizar activos para contribuciones políticas, actividades benéficas u otras sin la autorización correspondiente, y siempre con apego a las normas legales.
- Destinar activos a cualquier tipo de actividad ilegal, dando particular énfasis a aquellos delitos señalados en la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.



- No será aceptable que algún socio, director o trabajador aproveche una oportunidad de ganancia personal de la cual obtuvo conocimiento en razón de su cargo.

**Ejemplo:**

- *La información y materiales generados en el contexto de las funciones en la institución serán de propiedad de ésta última, no estando permitido la difusión o uso personal de estos sin la debida autorización por escrito del directorio*

**i) Normas de cuidado en el uso en los activos de ONG María Madre.**

- Debe procurarse el mayor cuidado en el cumplimiento íntegro de las normas de la seguridad de la información contenida en los instrumentos que al efecto se dicten por la autoridad y en la ISO 27.001 y cualquier otra, así como en los sistemas de información de ONG María Madre, previniendo todo daño a la integridad de sus programas y datos; procurando su debida protección y evitando todo uso con fines particulares, la desnaturalización de su uso normal y los intentos de manipulación.
- No deben utilizarse programas ni otros elementos de uso particular que puedan generar contaminación por virus informáticos, desperfectos, o exponer a ONG María Madre a acusaciones por uso no autorizado de aplicaciones o por carencia de las licencias correspondientes.
- Se insta a leer los documentos directamente del computador, imprimiendo sólo cuando sea necesario y optando por el reciclaje del papel ocupado. Ello, como medida de cuidado al medio ambiente.
- La papelería con membrete de ONG María Madre, los timbres y toda representación de ésta deben usarse sólo en asuntos oficiales y propios del trabajo. Ello impide emplearlas en comunicaciones personales, las que tampoco deben ser firmadas como miembro de ONG María Madre, dando la impresión de ser comunicaciones oficiales de ella, sin serlo.
- Ante señales de uso inapropiado de activos, deberá darse aviso inmediato a la jefatura directa o reportarlo utilizando los canales de denuncias de la institución.
- El retiro de bienes, equipos y otros desde las dependencias de ONG María Madre debe siempre ser autorizado por la jefatura respectiva. Esto es igualmente aplicable a la propiedad intelectual creada o adquirida por ONG María Madre para sus fines propios y exclusivos, como son por ejemplo las fichas clínicas, archivos, informes, softwares computacionales, sistemas de procesamiento o bases de datos. Es igualmente objetable toda conducta que comprometa o atente en contra de la integridad de los programas y datos que formen parte o



estén contenidos en medios computacionales, y todo intento de utilización de ellos para fines particulares.

Ejemplo:

- *La impresión de información debe ser la estrictamente necesaria, evitando el uso inadecuado de este activo, propendiendo al cuidado y uso eficiente de los recursos.*

#### **j) Manejo de Dinero.**

En todo momento y circunstancia, los trabajadores de ONG María Madre deben extremar el cuidado en el manejo del dinero, evitando toda situación que pueda poner en duda la honestidad del personal. El respeto estricto a los procedimientos establecidos, el sano hábito de respaldar y documentar los ingresos y egresos, así como el recto criterio.

Se considerará manejo objetable del dinero cualquier uso que se haga con fines distintos de aquellos que ONG María Madre haya definido. Ninguna justificación podrá aceptarse frente al uso indebido de dinero. Solo estarán facultados para realizar labores de manejo de dinero y administración de activos aquellos a los que, por consecuencia de sus obligaciones les corresponda esta función, o respecto de quienes se les hubiere encomendado su manejo para fines específicos, como cajas chicas y otros.

En el ejercicio de tales funciones deberán ser especialmente cuidadosos y no estará permitido excederse de sus facultades. La administración y el cuidado del dinero y otros valores exige darles una custodia apropiada, prohibiendo todo uso inadecuado, así como aquellos en beneficio personal o de terceros y procurando evitar robos, hurtos, malversaciones de fondos, pérdidas, usos e inversiones riesgosas. Se debe evitar toda situación que pudiera poner en duda la honestidad personal; se observarán estrictamente los procedimientos establecidos, y se documentará y respaldará todas las transacciones realizadas.

Se encuentra expresamente prohibido, y se tendrá especial cuidado, en evitar que se destinen dineros de ONG María Madre a cualquier tipo de actividad ilegal, dando particular énfasis a aquellos delitos señalados en la Ley N°20.393 y sus modificaciones sobre responsabilidad penal de la persona jurídica. Quien esté autorizado para incurrir en gastos de operación, rendirá cuenta exacta y oportuna de las sumas de dinero que reciba, ciñéndose a las políticas de la institución y el modelo de prevención de delitos de la misma.

Ejemplo:



- *El uso y acceso a recursos económicos en la institución está estrictamente normado y limitado, debiendo existir aprobación previa para su uso y luego el respaldo de dicho gasto.*

**k) Permanente registro Financiero, no financieros e inventarios, y su actualización.**

Será obligatorio para todos quienes tengan a su cargo el manejo de registros financieros, comerciales, administrativos, operacionales e inventarios de bienes físicos, asegurar y mantener la exactitud de dichos registros.

Los registros financieros contemplarán, entre otros, estados financieros, informes de gestión, curriculum vitae, registros de asistencia, relaciones de gastos y mediciones de desempeño. La información financiera que utilicen o dispongan los trabajadores en razón de sus cargos, debe ser tratada y administrada en forma fidedigna y dando estricto cumplimiento a la normativa vigente. Garantizar la exactitud y completitud de los registros es responsabilidad de todos los trabajadores de ONG María Madre que los tengan a su cargo y no sólo de quienes se desempeñen en las áreas de contabilidad, gestión o finanzas.

Los libros, registros y cuentas que reflejen operaciones o transacciones de ONG María Madre deberán mantenerse completos y fidedignos. Toda omisión o adulteración maliciosa de información será sancionada conforme a la normativa vigente, lo mismo toda acción que intencionalmente busque distorsionar la contabilidad, disposición de los bienes, los sistemas de control, archivos o registros en general.

ONG María Madre ha establecido políticas y procedimientos de control interno, referidos a la contabilidad, existencias, bienes, dineros, archivos y demás ámbitos de gestión. Los trabajadores deberán mantener estos sistemas, someterse a sus controles y colaborar con las verificaciones que se practiquen sobre su funcionamiento. A manera de ejemplo, y sin que se mencionan todas ellas, se comprenden los arqueos de caja e inventarios físicos de bienes, verificaciones de antecedentes de currículos, entre otras. Las transacciones y demás operaciones siempre deben ser registradas y clasificadas en el periodo contable adecuado, estando prohibido desplazar o anticipar el registro de ingresos o gastos para dar cumplimiento a metas presupuestarias.

Las estimaciones utilizadas en el proceso de cierre contable deben estar respaldadas con la documentación suficiente, cumplir con las normas contables y basarse en el mejor juicio.

Será obligatorio garantizar la oportunidad, completitud, exactitud y comprensibilidad de los reportes enviados a autoridades regulatorias, tales como, el Servicio Mejor Niñez.

Queda expresamente prohibido distorsionar la verdadera naturaleza de las transacciones, conforme a la mirada preventiva que tiene la institución en cuanto a la comisión de delitos en el ámbito económico; sobre todo por tratarse de recursos dirigidos al cuidado y protección de lactantes, niños y niñas.



Los trabajadores no deben participar en esfuerzos de otros para evadir impuestos o para alterar la información a presentar al público o autoridades reguladoras. Será también obligación de los trabajadores reportar malas prácticas en los registros o emisión de reportes utilizando los canales de denuncia de la institución.

Cabe señalar, que ONG María Madre acepta que errores no intencionados pueden producirse ocasionalmente en la preparación y registro de información. Son violaciones a este código de ética, sólo aquellos esfuerzos intencionales de falsear, omitir o generar registros incompletos o inexactos.

Ejemplo:

- *Registrar el uso de activos o recursos con un carácter distinto al real, de manera intencional, es una práctica inadecuada y sancionada.*

### **3) Compromisos con los niños, niñas y sus familias o figuras significativas.**

#### **a) Trato respetuoso y basado en enfoque de derechos**

ONG María Madre apunta a que todas las actuaciones, intervenciones y acciones realizadas vayan en directa relación con los derechos de los niños y niñas residentes, así como de sus familias o terceros significativos. Ello, en consonancia con la visión y misión de la institución.

En este sentido, resguarda la privacidad e integridad de los niños residentes, velando por un cuidado ético de los mismos y previniendo cualquier acción que por comisión u omisión implique alguna situación de vulneración de derechos hacia ellos; todo esto, conforme al Modelo de Prevención de Delitos Institucional.

Ejemplo:

- *Todos los niños y niñas vinculados a la institución, así como sus adultos significativos, serán tratados reconociendo sus particularidades y características, desde el cariño, la empatía y el respeto.*

#### **b) Participación y entrega de sus opiniones, observaciones, sugerencias.**



Para ONG María Madre es fundamental recoger las opiniones y diversas informaciones que los niños y niñas entregan, por lo cual se cuenta con diversos espacios e instrumentos para ello, los cuales deben ser de conocimiento de los/as funcionarios/as, quienes además deberán velar, resguardar y valorar las opiniones de los niños y niñas, así como de sus familias y/o adultos significativos.

Ejemplo:

- *Instancias para recoger las opiniones de los niños sobre cualquier aspecto, como la entrega de información por parte de ellos sobre algún evento constitutivo de delito o un maltrato, deberán ser recepcionados desde el respeto y utilizando un lenguaje acorde a su entendimiento, siendo éstos luego elevados a la jefatura, en los plazos estipulados según el carácter de la información.*

#### **c) Resguardo de la información y confidencialidad de los datos**

Entendiendo los derechos existentes en la materia y la implicancia de la divulgación de información sin los resguardos debidos, la información sobre la realidad de cada niño y niña será resguardada, siendo ésta sólo entregada para fines relativos a su bienestar, por las personas que sean especialmente definidas para ello.

Ejemplo:

- *En casos en que se requiera información de los niños y/o niñas, será alguien del equipo técnico, definido por la jefatura, quien entregue dicha información, velando por resguardar todos los derechos de éste. Si no me corresponde entregar dicha información, elevaré dicha solicitud a la jefatura para gestión.*

### **4) Compromiso con colaboradores.**

#### **a) Relacionamiento correcto y ético con otras personas y/o organizaciones.**

Es práctica contraria a este código de ética ofrecer o dar regalos a terceros, vinculados a ella, así como recibirlos o aceptar recibirlos, cuando dichos regalos pudieren razonablemente ser percibidos como incentivos, así como cuando tales acciones representen una violación a las políticas de ONG María Madre, o cuando pudieren incomodar o afectar su buena imagen o reputación. Se aceptarán sólo cuando tal acción, por su naturaleza, sea entendida como una gentileza o acción de bienestar por parte de la institución. Nuestra institución rechaza cualquier comportamiento que pueda traslucir algún soborno y cohecho, cuando se pesquise que a los trabajadores, jefaturas o directivos se les ha ofrecido alguna dádiva a cambio de realizar u omitir un acto que tenga relación con su cargo. En este sentido y conforme al modelo de prevención de delitos de la



institución, este tipo de delitos serán notificados de forma oportuna y judicializados frente a la autoridad correspondiente.

De acuerdo a lo anterior, ningún trabajador podrá insinuar, solicitar, ni pedir obsequios o beneficios personales como condición para establecer relaciones comerciales o de interés para ONG María Madre, o a cambio de realizar algo o hacer promesas para un proveedor. Si la devolución de un regalo o atención no fuese posible, deberá ser entregado a la Jefatura correspondiente para que, en conjunto con el receptor, determinen acerca de su destino; tales como, donar lo recibido a la misma institución, distribuirlo o sortear entre un grupo de trabajadores.

Los trabajadores se abstendrán de participar de reuniones, agasajos u otro tipo de situaciones con terceros vinculados a ONG Maria Madre. En caso de haber dudas sobre lo anterior, se deberá consultar a la Jefatura directa. En dicha línea, los trabajadores se cuidarán de que, al hacer invitaciones a cenas o eventos con motivo de asuntos de trabajo, éstas no impliquen o puedan ser entendidas como un compromiso, influencia indebida, o que, por su carácter, naturaleza o frecuencia, ello pudiera ser interpretado como la voluntad deliberada de afectar la independencia, imparcialidad o criterio de terceros. Todas las invitaciones de cualquier naturaleza formuladas por organizaciones, colaboradores o terceros vinculados a ONG María Madre, deberán ser informadas a la Jefatura correspondiente, con el fin de evitar que toda posible presión comprometa el juicio de los trabajadores.

Ejemplo:

- *Que un funcionario a cargo de procesos de contratación de servicios, más aún si es fondos públicos, reciba una caja con un presente de gran valor por parte de un posible proveedor, es una práctica inadecuada.*

#### **b) Transparencia en la entrega de información.**

ONG María Madre busca mantener la objetividad e imparcialidad en la labor que cumplen sus trabajadores, comprometiéndose a velar por el adecuado registro y acceso de la información, ya sea, sobre procesos de reclutamiento y selección del personal y por sobre todo, de intervenciones llevadas a cabo en la institución, cuando el caso lo amerite.

En este plano, corresponde también incluir aquellos registros financieros de la institución, a fin de que se encuentren disponibles en supervisiones y/o solicitud específica de información ligada a la misma por las autoridades y Servicio Mejor Niñez.



**Ejemplo:**

- *La institución cuenta con una página web, en donde se encuentra información relativa al uso de recursos públicos, llamado a proveer cargos, memoria anual, entre otros. En el caso de que alguien solicite información adicional, esto será evaluado por el directorio en consideración a la transparencia de nuestro actuar, pero siempre resguardando los derechos de los niños y niñas, de los funcionarios, la institución y la ciudadanía.*

**c) Trato respetuoso y relaciones transparentes e igualitarias con los usuarios.**

Es de vital importancia para ONG María Madre establecer relaciones de confianza con nuestros residentes y sus familias o terceros significativos, basada en la excelencia de los servicios, la honestidad, transparencia y fidelidad a las normas éticas y profesionales.

Las relaciones con los usuarios se enmarcan además en las políticas, normas, manuales y procedimientos de la organización, compatibles con las disposiciones de este código de ética, y cautelando un servicio de la más alta calidad, en pro de los derechos de los niños y niñas residentes.

ONG María Madre se compromete a entregar a los usuarios y a sus familiares la información precisa, oportuna, relevante y verídica sobre sus servicios (cuando el caso lo amerite); todo lo cual se efectuará a través de los canales establecidos para ello.

Es deber de todos, procurar que los usuarios reciban un trato respetuoso, justo y equitativo, sin que tenga lugar ningún tipo de discriminación arbitraria; así como atender de manera rápida, transparente y eficaz las solicitudes de los niños residentes, relacionadas con los servicios que entrega la residencia, focalizando nuestras actividades hacia un compromiso personal con la satisfacción de estos últimos; primando siempre el interés superior de los niños.

**Ejemplo:**

- *Los funcionarios/as de la institución se caracterizan por otorgar un trato amable y cálido a todas las personas que se vinculan con la misma, ya sean miembros del mismo equipo, niños y/o niñas, adultos significativos de ellos, proveedores, profesionales del Servicio Mejor Niñez o de cualquier otra institución con la cual nos vinculamos.*

## **V. Mecanismo de consultas y denuncia**



**a) Mecanismo de consultas sobre este Código de Ética**

En caso de inquietudes o consultas relativas a la comprensión de este código o ante situaciones en donde el/la funcionario/a se enfrente a una disyuntiva ética-moral en el contexto del cumplimiento de sus funciones, se propone seguir el siguiente flujo:

1. Manifestar la inquietud o situación a uno o más colegas.
2. Acudir al equipo técnico o a quien compete la materia.
3. Plantear la inquietud a su jefatura directa o quien la subroga.
4. Elevar la consulta al directorio, a través de un correo electrónico.

**b) Destinatarios de este Código de Ética**

Todo lo expuesto en este documento será aplicable a funcionarios y funcionarias, como también al directorio y cualquier otra persona que se vincule con la institución, como por ejemplo alumnos en proceso de práctica, voluntarios, entre otros.

**c) Actualización del Código de Ética**

Este código cada 2 años se actualizará, considerando para ello buenas prácticas, experiencias, la participación de los funcionarios/as, el directorio, así como requerimientos que se soliciten en miras a resguardar la convivencia laboral y el comportamiento ético acorde a lo esperado por la institución.

**d) Denuncia de conductas que atenten contra las disposiciones del código de ética**

Todos los funcionarios y otros vinculados a la institución respetarán los lineamientos expuestos en este código de ética. En el caso de conductas que atenten contra éste, de manera responsable y oportuna, haciendo entrega de las pruebas que funden su argumento, se efectuará la denuncia a la jefatura superior de la institución. Dicha autoridad será quien determine la procedencia de realizar un procedimiento disciplinario, con las implicancias que éste conlleva en cuanto a los hallazgos que se obtengan. El denunciante deberá mantener una copia de su denuncia y las pruebas entregadas, a quien se le garantizará la confidencialidad en relación a este proceso.

## **VI. Sanciones por incumplimiento al código de ética**



ONG María Madre establece la existencia de sanciones y amonestaciones, conforme al código del trabajo, así como a las exigencias que establece el Servicio Mejor Niñez y protocolos estandarizados de la institución.

Cabe señalar, que al ser la institución de carácter residencial y enfocarse en la protección y cuidado de lactantes y niños(as), priorizará por sobre todo el bienestar e interés superior de los mismos, por cuanto, al considerarse el sólo riesgo de un trato inadecuado, vulnerador o causal de una amonestación grave, privilegiará la realización de una desvinculación del personal, conforme al modelo de prevención del delito establecido.

1. El no cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos dentro de la residencia, será causal de amonestación. Por ejemplo, se considerará como falta grave el no saber responder al servicio cuando se realicen supervisiones técnicas.
2. Las amonestaciones serán graves y menos graves, según la falta que se haya cometido.
3. La primera amonestación será verbal, la segunda amonestación se notificará con una carta a la trabajadora y a la inspección del trabajo.
4. Una tercera amonestación se constituirá causal de despido y/o desvinculación.

No obstante lo anterior, cabe señalar que será el directorio y/o la jefatura quien determine la sanción en consideración a la falta, historial de conducta, consecuencias de la misma.



## VII. Glosario

**Acoso Laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Acoso Sexual:** el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. **Soborno:** delito que comete un particular que le ofrece o consiente dar a un empleado público un beneficio económico indebido para que éste ejecute un acto de su cargo, lo omita, infrinja sus deberes, ejerza influencia o cometa un delito funcionario (artículo 250 del Código Penal).

**Cohecho:** delito que comete un empleado público que solicita o acepta recibir un beneficio económico indebido (conocido coloquialmente como “coima” o “soborno”) para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo, por omitirlo, por infringir sus deberes, por ejercer influencia o cometer un delito funcionario (artículos 248, 248 bis, 249 del Código Penal).

**Conflicto de interés:** situaciones en las que un asunto privado o motivación personal puede influir en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. **Discriminación:** 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 establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

**ISO 27001:** es la norma internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) con el fin de proporcionar



confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como cumplimiento legal.

**Malversación:** Inversión ilícita, esto es, el uso indebido, a través de actos de apropiación o alteración de bienes públicos o equiparados a ellos (José Luis Guzmán Dalbora, Estudios y defensas penales, 2009, pág. 332).

- A. Peculado doloso: Delito cometido por un empleado público que sustrae o consciente en que otro sustraiga los caudales o efectos públicos o de particulares que tiene a su cargo (artículo 233 del Código Penal).
- B. Peculado culposo: Delito cometido por un empleado público que, por abandono o negligencia inexcusable, da ocasión para que otra persona sustraiga los caudales o efectos públicos o de particulares a su cargo (artículo 234 del Código Penal).
- C. Distracción o desfalco: Delito cometido por un empleado público que aplica a usos propios ajenos los caudales o efectos a su cargo (artículo 235 del Código Penal).
- D. Aplicación pública diferente: Delito cometido por un empleado público que arbitrariamente da a los caudales o efectos que administra una aplicación pública diferente de aquella a que están destinados (artículo 236 del Código Penal).
- E. Negativa al pago o entrega: Delito que comete un empleado público que rehúsa hacer sin causa bastante un pago que debe efectuar o que se niega a entregar una cosa que custodia o administración que ha sido solicitada por autoridad competente (artículo 237 del Código Penal).

**Probidad:** consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

**Soborno:** Delito que comete un particular que le ofrece o consiente dar a un empleado público un beneficio económico indebido para que éste ejecute un acto de su cargo, lo omita, infrinja sus deberes, ejerza influencia o cometa un delito funcionario (artículo 250 del Código Penal).

**Tráfico de Influencias:** cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

**Transparencia:** Es aquel principio que señala que los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación,



son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado.