



Superintendencia  
de Seguridad  
Social

# CÓDIGO DE ÉTICA



# ÍNDICE

I. Presentación.	3
Propósito u Objetivo	4
Destinatarios	4
Metodología de elaboración	5
Definición de Código de Ética	6
Importancia del Código de Ética	7
II. Misión, objetivos visión y principales valores institucionales	8
Misión	8
Visión	8
Principales valores institucionales	8
III. Compromisos por grupos de interés	10
1. Compromisos de la Institución con los Funcionarios y Funcionarias	10
2. Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la institución	15
3. Compromiso con grupos con los que se relaciona la institución: beneficiarios/usuarios, proveedores, otros organismos del Estado.	21
4. Compromisos de funcionarios y funcionarias con organismos Fiscalizados.	27
IV. Mecanismo para realizar consultas y denuncias	30
Consultas	30
Denuncias	30
V. Sanciones: Acciones disciplinarias	32
VI. Glosario con los conceptos más relevantes	33
VII. Vigencia del Código de Ética	35
Diagrama de Consultas y Denuncias	36
Anexo N° 1	36

## I. Presentación

---

Estimados Funcionarios y funcionarias:

Nos acercamos a los 90 años de vida como institución, cuya misión desde su creación ha sido garantizar el respeto de los derechos de la ciudadanía, de sus trabajadores y trabajadoras, pensionados, implementando medidas para el perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social.

Nuestra cultura a través de los años se ha caracterizado por sus valores de profesionalismo y compromiso, destacando la probidad de cada uno de los que han construido la historia de esta institución.

En mayo de 2016, iniciamos el proceso de redacción de un Código de Ética para la Superintendencia de Seguridad Social, documento que será una guía de los valores de nuestros funcionarios y funcionarias en materias éticas.

Este documento que hoy es presentado cada uno de los miembros de esta institución, fue producto de un largo proceso participativo de todos y todas quienes forman parte de este servicio en los diversos estamentos que lo conforman. Este Código de Ética es un instrumento que nos permitirá avanzar en una convivencia basada en valores comunes, valores que deberán reflejar la cultura institucional.

Por ello, quiero invitarlos para que hagan suyo este Código, a que lo incorporen en su actuar diario, con valores de transparencia, eficiencia, probidad y profesionalismo, como ejemplo de nuestra cultura institucional de servicio público hacia la ciudadanía.

Los convoco a seguir trabajando como servidores públicos de excelencia para ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía y de esta manera contribuir a una sociedad más amable y solidaria.

Claudio Reyes Barrientos  
Superintendente de Seguridad Social

## Propósitos y Objetivos

El presente Código de Ética de la Superintendencia de Seguridad Social, fija las normas que regulan, complementariamente a las normas jurídicas, el comportamiento de funcionarios y funcionarias de esta institución, el que contempla una línea de conductas que tienen carácter obligatorio para la totalidad de los integrantes del servicio.

El presente documento tiene como propósito delinear un comportamiento ético, teniendo como fuente primordial las propias aspiraciones de funcionarios y funcionarias, y su aplicación es exigible para todos quienes integramos la Superintendencia. Se enmarca en nuestra actuación y desempeño frente a situaciones y conductas que atenten en contra de valores como la probidad, honestidad, cooperación, y evitando la corrupción y conductas ilícitas cometidas por funcionarias y funcionarios públicos en el ejercicio de su cargo.

Este código también establece los criterios para resolver problemas en su relación con nuestros usuarios y organismos fiscalizados, como son las mutualidades y cajas de compensación de asignación familiar.

El tener presente cada una de estas normas de conducta significa observar permanentemente la manera en que nos conducimos y vivimos nuestra cultura institucional. Los principios, normas y valores, son el marco de referencia con que determinamos si una acción es correcta y será el soporte ético de nuestro actuar.

Considerando lo anterior, el Código de Ética representa el compromiso de cada uno de nosotros por determinar la forma en que debemos proceder; más que un texto, es el documento que marca la línea para comportarnos de manera íntegra, con una cultura y valores éticos que corresponden a un servicio del Estado.

## Destinatarios

Este manual de Código de Ética está orientado a todos los estamentos que componen esta institución, directivos, profesionales, fiscalizadores, administrativos, auxiliares, y agentes regionales, sean éstos parte de la planta, contrata o personas contratadas a honorarios.

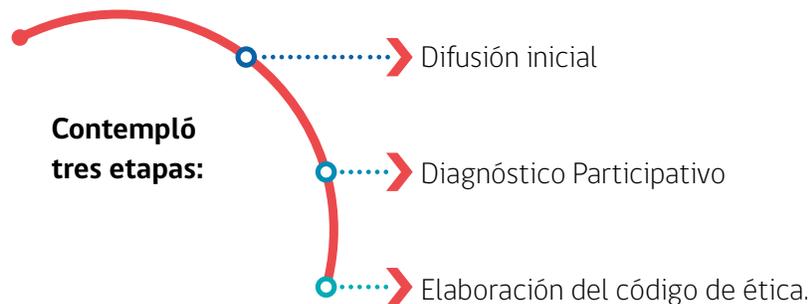
Es aplicable a todas las autoridades, funcionarios y funcionarias de la institución, sin diferenciar entre función, cargo, estamentos, edad, género, y sin discriminación arbitraria de tipo alguno.

Este documento debe servir de guía tanto de manera interna como externa a la Superintendencia. Con él pretendemos influir en todas las instituciones, organismos y personas que se relacionan con nosotros, como nuestros proveedores, fiscalizados o quienes nos presten servicios externos, para que puedan dejarse inspirar en sus conductas por las indicaciones establecidas en este Código.

## Metodología de Elaboración del Código de Ética

El presente Código fue elaborado con la activa participación de funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Seguridad Social y de la Asociación de Funcionarios, la que asumió un rol relevante para el levantamiento, comunicación y análisis de la información recopilada.

Además se incorporaron distintos representantes de equipos de trabajo dentro de la Superintendencia, de diferentes áreas, quienes activamente analizaron datos, elaboraron informes y dieron su visión según los datos recopilados de la encuesta y de los Focus Group. Entre los equipos que participaron en las distintas etapas se encuentran Fiscalía, la Unidad de Estudios y Estadísticas, Unidad de Proyectos y Gestión de Negocios, Unidad de Desarrollo de las Personas, Unidad de Comunicaciones, Unidad de Gestión de Sucursales, Encargada de Género, entre otros actores que resultaron relevantes para consensuar el texto final del Código de Ética.



Para la Difusión inicial se utilizaron todos los distintos medios disponibles en la Superintendencia tales como Intranet, mensajes informativos de las autoridades y de la asociación de funcionarios a través de correos electrónicos, ficheros y carteles, reuniones informativas con funcionarios y funcionarias.

El diagnóstico participativo se desarrolló en base a tres componentes:

### ▶ Encuesta online aplicada a los funcionarios y funcionarias.

La Encuesta de Percepción se realizó sobre un universo de participación de 249 encuestados y encuestadas, 54,3 % correspondientes a hombres y 45,7% correspondientes a mujeres, el total equivalente al 80% de funcionarios y funcionarias de la dotación completa de la Superintendencia.

### ▶ Focus groups

Fueron realizados y aplicados a siete grupos que incluyeron a: Directivos, profesionales, fiscalizadores, administrativos, auxiliares, y personas contratadas a honorarios.

### ▶ Entrevistas a agentes regionales.

### ▶ Revisión de normativa y documentos pertinentes.

A partir de estas técnicas de recolección de información se logró conocer los valores que según los funcionarios y funcionarias caracterizan a la Superintendencia de Seguridad Social, identificar riesgos éticos, determinar fortalezas y dificultades en la convivencia y detectar relaciones internas que caracterizan el quehacer de este órgano fiscalizador.

Los resultados del diagnóstico orientaron el texto final, entregando los lineamientos acerca del contenido y de ejemplos propios de la Superintendencia. El diagnóstico no solo identificó aquellas faltas que ocurren en el servicio, también aquellas que eventualmente podrían suceder y que se deben prevenir para que en el futuro no ocurran.

En todo el levantamiento de la información se resguarda la confidencialidad y reserva, garantizando que la información sólo sería utilizada para fines relacionados con el Código de Ética.

Las metodologías utilizadas en las diversas etapas de participación estuvieron reguladas de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual para la Elaboración de un Código de Ética del Servicio Civil y conforme a las orientaciones dadas por PNUD.

De acuerdo a los resultados arrojados en todo el proceso se determinó que los cinco principales valores que se reconocieron en la Superintendencia, obteniendo el mayor número de menciones, corresponden a los siguientes: Eficiencia y Eficacia, Transparencia, Excelencia, Profesionalismo, Compromiso y Probidad.

Posteriormente se procedió a redactar el Texto Final, producto de todo el proceso participativo iniciado en el mes de mayo de 2016, el cual incluye el compromiso de las autoridades de la Superintendencia.

## Definición del Código de Ética<sup>1</sup>

El Código de Ética es un documento, especialmente diseñado para los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), incluyendo personas que forman parte de la planta, a contrata o a honorarios, que busca establecer un marco de referencia de conductas ante determinadas situaciones para actuar de una manera ética y proba, además de legal, lo que en otras palabras es “hacer lo correcto”.

Establece un marco de referencia general respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consensuado que permite a los funcionarios y funcionarias adecuar su conducta hacia el buen ejercicio de sus funciones.

---

<sup>1</sup> Definición Código de Conducta Contraloría General de la República año 2013.

Este Código es también un documento oficial y formal, mediante el cual la Superintendencia declara su postura ante las situaciones más relevantes que se generan en los contextos en que los funcionarios y funcionarias se desenvuelven, intentando modelar lo que debiera estar integrado en la cultura de la organización, en particular en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras.

En el presente texto, nos referiremos a funcionarios y funcionarias, como aquéllos que pertenezcan a la Superintendencia, con independencia de las diferentes calidades jurídicas que pudieran existir entre ellos, sean de planta, contrata u honorarios.

El Código contempla algunas de las situaciones a las que se puedan ver enfrentados los funcionarios y funcionarias, pero en ningún caso pretende abarcar la totalidad de las situaciones posibles.

## Importancia del Código de Ética

La importancia de tener un Código de Ética de la Superintendencia, promueve el desarrollo de una conducta honesta, proba, transparente y esperable para todo funcionario público, principalmente si se desempeña en una institución de seguridad. Esto además, debe tener un efecto en el servicio que se presta a la ciudadanía, dentro de las competencias de regulación, interpretación y fiscalización de los regímenes de seguridad social y de los organismos que los administran.

## II. Misión, Objetivos, Visión y Valores

---

### Misión de la Superintendencia de Seguridad Social

La Misión de la Superintendencia de Seguridad Social es regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los(las) trabajadores y trabajadoras, pensionados y pensionadas y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social.

Los principales objetivos son los siguientes:

- a) Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materias de Seguridad Social.
- b) Aumentar la cobertura y el perfeccionamiento del Sistema de Seguridad Social chileno.
- c) Difundir los derechos y obligaciones de los diversos actores del Sistema de Seguridad Social chileno.

### Visión de la Superintendencia de Seguridad Social

La visión de la Superintendencia dice relación en constituirse como una institución con autoridad reconocida, líder, ágil, moderna, proactiva, posicionada a nivel nacional e internacional, con un equipo humano comprometido, altamente capacitado, al servicio de las personas, capaz de promover los cambios necesarios que permitan construir un sistema de Seguridad Social justo, eficiente y equitativo.

### Principales valores institucionales que rigen la actuación de funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Seguridad Social

- a) Eficiencia y Eficacia:** desempeñamos diligentemente el cargo o función, orientándose al cumplimiento de los objetivos que se establezcan, en armonía con la misión y la visión institucional y, los que se estipulen en los respectivos contratos, cuando corresponda, maximizando el uso de los bienes y recursos que les fueron provistos.

- b) Transparencia:** permitimos el conocimiento y el acceso a la información relativa a los procedimientos administrativos, el contenido y fundamentos de nuestros dictámenes, resoluciones, oficios o instrucciones, y de cualquier información que obre en poder de la Superintendencia, con la sola de excepción de la que se encuentre sujeta a una causal legal de secreto, reserva o confidencialidad.
- c) Excelencia y Profesionalismo:** aplicamos todos los conocimientos, habilidades y competencias individuales y colectivas para el correcto y mejor desempeño del cargo o funciones encomendadas, con el objetivo de dar una respuesta oportuna y de calidad a los requerimientos de la ciudadanía.
- d) Compromiso:** tenemos presente que el cargo o la función encomendada tiene por finalidad última satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, por lo que deben estar siempre dispuestos a brindarles una adecuada orientación sobre las materias que a esta Superintendencia le competen, los procedimientos para hacer efectivos sus derechos, y, en general, otorgarles una atención oportuna y de calidad.
- e) Probidad:** obramos con rectitud y honradez, con preeminencia de las necesidades públicas que esta Superintendencia está llamada a satisfacer, de modo que bajo circunstancia alguna el cargo o función lo ejerzamos en aras o en beneficio de un interés personal.
- f) Justicia:** damos un trato equitativo a las personas, atendiendo y resolviendo sus requerimientos estrictamente de acuerdo a la normativa aplicable y al mérito de los antecedentes que le sirven de sustento.

### III. Compromisos por Grupos de Interés

---

#### 1. Compromisos de la Institución con los Funcionarios y Funcionarias

**a) Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y/o con jefaturas:** En la Superintendencia todos y todas nos tratamos con respeto porque consideramos muy relevante promover y mantener un buen ambiente laboral que nos ayude al propio y común bienestar. Además, nos permite trabajar en equipo de forma colaborativa. Con mis compañeros y compañeras de trabajo, cuidando nuestras relaciones laborales, manteniendo un trato cordial y de respeto entre nosotros, independiente de los rangos de cada uno o una y de las diferencias personales y/o profesionales existentes.

#### Ejemplos:

**1.** “Cuando integro algún equipo de trabajo o mi Jefatura me designa en alguna Comisión en la cual intervienen otras áreas, trato de generar un vínculo de confianza y respeto que permita que todos y todas puedan dar su opinión de manera libre, aunque sea distinta a mi opinión. De manera respetuosa doy a conocer mis puntos de vistas y me someto al acuerdo de la mayoría sin manifestar ningún tipo de rabia o enojo por la decisión final adoptada”.

**2.** “Como Jefatura durante el mes de noviembre de cada año me propongo programar las vacaciones con los funcionarios y las funcionarias de mi área, de manera de permitir la continuidad del Departamento y de no interrumpir los espacios familiares de cada uno”.

**3.** “Al momento de Retroalimentar a los funcionarios y las funcionarias de mi Departamento, en las Precalificaciones cuido de realizar las observaciones de los criterios evaluados de manera respetuosa, que permita mejorar y fortalecer las áreas relevantes para el funcionamiento del equipo de trabajo”.

**b. Rechazo a la discriminación:** En la Superintendencia creamos un ambiente libre de discriminación, no tratamos a persona alguna de forma diferente o prejuiciosa por razones personales y arbitrarias, como por ejemplo su físico, género, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político u otras ideologías, orientación sexual, entre otras.

Entendemos 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 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.

### Ejemplos:

**1.** “El otro día le manifesté a mi Jefa que me molestaba que siempre preguntaba donde vivían y donde habían estudiado los funcionarios y las funcionarias. También le manifesté que su trato era más amable con los Médicos y con los Abogados de la Superintendencia. Mi Jefa reconoció que efectivamente tenía esa conducta, pero era algo de lo que no se había dado cuenta y que debía cambiar. Me agradeció la observación, indicando que evitaría realizar cualquier comentario discriminatorio con los funcionarios y las funcionarias”.

**2.** “En los concursos públicos para proveer cargos internos para la Superintendencia, como integrante de la Comisión Evaluadora nunca realizo consultas respecto al estado civil de los o las postulantes, tampoco pregunto si tiene hijos/as, si milita en algún partido político o si es de algún equipo de fútbol. Lo mismo cuando me toca atender público o consultas de personas derivadas de otras áreas, pues entiendo que éstas son acciones discriminatorias que debo evitar en mi trabajo y en mi vida en general”.

**3.** “Un nuevo compañero nos comentó que está muy contento trabajando con nosotros, ya que en su trabajo anterior permanentemente le hacían bromas sobre su físico y los chistes eran ofensivos. El compañero destacó lo bien que lo habían tratado en esta Institución, destacando que hasta el momento en la Superintendencia no había sufrido conductas agresivas ni burlas persistentes sobre su aspecto físicos, ni otras características”.

**c. Rechazo al acoso sexual:** Rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, el cual entendemos ocurre “cuando una persona – hombre o mujer – realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona

requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo<sup>2</sup> .

En nuestra institución somos mayoritariamente mujeres y nos preocupamos que el respeto en materia sexual prime en todas las instancias en las cuales nos desempeñamos. Esto favorece un cambio cultural que trae efectos en otros ámbitos de conducta funcionaria.

## Ejemplos:

**1.** “Tenemos un compañero de oficina que siempre que saluda a las colegas les da un “abrazo apretado” y les pasa la mano por la espalda hasta la cintura. Ante esta situación una funcionaria le expresó que no le gusta que la esté abrazando y tocando, pero si sigue con esa actitud, presentará una denuncia por acoso sexual”.

**2.** “Mi Jefa me invitaba todos los días a almorzar, yo le dije que me incomodaba que insistiera tanto. Ante mi negativa, planificó que justo a la hora de almuerzo necesariamente gestionáramos expedientes para resolverlos en conjunto. Ante esa situación, presenté la denuncia a la Unidad de Desarrollo de las Personas y a una Jefatura superior a ella”.

**3.** “ Mi Jefe siempre hace comentarios de mis piernas cuando uso vestido, como insistió en reiterar esta conducta, le solicité que evitara hacer comentarios de mi vestimenta y de mis atributos físicos. Él me pidió disculpas y dijo que nunca más se volvería a repetir esta situación”.

**d. Rechazo al acoso laboral:** “Rechazamos cualquier conducta reiterada de agresión u hostigamiento ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias” El acoso laboral implica maltrato y/o humillación<sup>3</sup>.

El acoso laboral generalmente afecta psicológicamente a quién lo sufre, limitando la seguridad en sí mismo(a), convenciéndole que su trabajo no tiene valor y esto ocurre generalmente desde jefaturas hacia subalternos. La forma que puede adoptar puede ir desde ignorar a la persona, burlarse de ella, hasta agresiones físicas y adopción de medidas injustas.

<sup>2</sup> Citado en <http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-79157.html>. Consultado con fecha 14 de noviembre de 2016.

<sup>3</sup> Citado en <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-99176.html>. Consultado con fecha 14 de noviembre de 2016.

## Ejemplo:

**1.** “Mi jefe directo me asignaba con mucha frecuencia trabajos al final del día, pidiéndome que le presentara Informes terminados de un día para otro. Esto me obligó muchas veces a trabajar hasta tarde y a veces incluso toda la noche. Cada vez que le dije que consideraba que esto era un problema de programación en nuestra Unidad, me respondía de muy mala manera, señalándome que era una funcionaria mediocre, que no llevaba tanto tiempo en la Institución y que sólo de esta forma se podía avanzar en el trabajo, que si no me gustaba la puerta era ancha. Ante esta situación conversé largamente con el, explicándole cómo me sentía y los problemas que esto estaba generando al interior del equipo de trabajo. Cómo siguió con la misma actitud agresiva, presente una denuncia por acoso laboral”.

**2.** “Mis compañeros de trabajo saben que soy un fanático del fútbol y que me apasiono cada vez que juega el equipo del cual soy socio. Cada vez que mi equipo de fútbol pierde un partido importante me dejan mensajes de bromas en mi escritorio y me indican como perdedor públicamente. Esto lo denuncié y ahora ya no hay burlas”.

**3.** “Mi Jefe hace comentarios relacionados con mi falta de educación y cultura, burlándose en público, esto lo realiza permanentemente en presencia de otros funcionarios, haciéndome sentir humillada y maltratada psicológicamente. Voy a realizar una denuncia porque no tolero que siga ocurriendo esta situación”.

- e. Trabajo colaborativo y en equipo:** En la Superintendencia trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia con funcionarios y funcionarias, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución. Las tareas son desarrolladas colaborativamente en un ambiente de respeto.

## Ejemplo:

**1.** “En las revisiones internas de los trabajos solicitados incorporo la práctica de realizar reuniones de coordinación entre las partes que participan del informe, de manera de optimizar el tiempo y generar un producto de mejor calidad. Asimismo comparto la información recopilada de otras áreas y me preocupo que se reconozca el trabajo de todos los integrantes del equipo”.

**2.** “El otro día me solicitaron entregar o clarificar información muy especializada desde la Unidad de Atención de Usuarios, porque una persona concurrió a la Superintendencia, le informé de manera amable y la persona se fue muy agradecida con la Institución”.

**3.** Cuando he sido Jefa me he preocupado de explicar, a quién encargo algún trabajo, las razones y la utilidad de él. En lo posible procuro retroalimentar acerca del efecto que trajo el trabajo que desarrolló”.

**f. Comunicaciones internas transparentes:** Al interior de la Superintendencia se nos comunican los objetivos de la institución y lo que se espera de nuestro trabajo, de esta forma, siempre estamos al tanto de la información relevante e importante que nos afecta como funcionarios y funcionarias. Cuando no tenemos la información las Jefaturas se preocupan de darnos a conocer las nuevas orientaciones y metas de manera oportuna.

### Ejemplo:

**1.** “Como funcionario valoro que mi Jefatura todos los lunes después de la reunión de coordinación del Comité Directivo nos cite para comentar lo señalado en esa reunión, priorizando temas y explicándonos el contexto de las decisiones de las autoridades, eso permite tener claridad sobre los hitos y prioridades de mi trabajo para la semana, para el mes y para el año”.

**2.** “Mis compañeros de trabajo constantemente visitan la Intranet institucional para informarse de temas internos y de las acciones que se desarrollan por parte de otros Departamentos o Unidades de la institución, como de beneficios para todos los funcionarios y las funcionarias”.

**3.** “En el mes de diciembre realizamos una jornada de Planificación estratégica por Departamento, esto resultó muy interesante y permitió conocer el trabajo y las tareas de mis compañeros y compañeras”.

## 2. Compromisos de los funcionarios y las funcionarias con la institución<sup>4</sup>

- a) No usar bienes de la institución en provecho propio o de terceros:** reconocemos que los recursos que utilizamos en el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por lo que los utilizamos de manera eficiente pensando en el interés general. No usamos los bienes institucionales (tales como el mobiliario, insumos, software, propiedad intelectual, entre otros) para el beneficio propio o de terceros.

### Ejemplos:

**1.** “Durante la jornada de trabajo aprovecho el tiempo y me junto con compañeros que están haciendo un curso de inglés para practicar, a veces invitamos a una profesora o a personas externas del Instituto y nos instalamos en una sala de reuniones donde hay un proyector. Otra compañera que está haciendo el mismo curso, me señaló que eso no era correcto, ya que en la jornada de trabajo nos debemos enfocar en nuestras labores y no debemos utilizar bienes de la Suseso en provecho propio. Le pregunté qué debía hacer y me dijo que podría estudiar fuera de la oficina en horario de colación. Me pareció muy bien y para evitar cualquier problema seguí su consejo”.

**2.** “Mi hija me llamó en la tarde para pedirme los materiales que le habían solicitado en su colegio, como la librería ya estaba cerrada le pedí a la secretaria que me entregara materiales, ella se negó y me dijo que estaba absolutamente prohibido utilizar materiales de oficina en provecho propio”.

**3.** “Hace unos días mi compañero de trabajo me comentó que estaba participando en una consultoría a empresa externa a título personal y por el cual le pagarían por sus servicios. A pesar que es mi amigo tuve que decirle: “aunque creas que vas a poder reponer las horas a la Superintendencia que destines a otras actividades personales, debes dedicar tu jornada laboral a tu función pública, por lo que no debes comprometerte a realizar las tareas personales. Además, estarías usando los recursos del servicio para cumplir con tu otro trabajo (oficina, computador, internet, etc.), lo que también es indebido”.

<sup>4</sup> Algunos de los conceptos que se expresan a continuación fueron extraídos del Modelo entregado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, por considerar que son precisos.

- b) No ocupar tiempo de la jornada o utilizar al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales: Dedicamos nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas, no realizando actividades personales en el horario de trabajo.

### Ejemplos:

1. "Participé en un seminario haciendo una presentación sobre el rol de mi servicio. El siguiente panel no me interesó, así que aproveché de salir para realizar unos trámites personales e ir de compras. Como no solicité medio día administrativo y mi jefe se enteró de lo ocurrido, me puso una anotación de demérito. Hoy comprendo que hizo lo correcto".

2. "Hace varios días que observo a un compañera pidiéndole al auxiliar que realice sus trámites personales, me acerqué a ella y le dije que esto estaba prohibido, comprendió la situación y me agradeció la aclaración".

3. "Estoy estudiando un Magister y tengo que presentar un trabajo el próximo martes, como no alcanzaré a realizarlo en mi casa, solicitaré un día administrativo para terminarlo en tiempo y forma, sin ocupar tiempo durante la jornada de trabajo".

- c. **Conflictos de intereses:** Debemos asegurarnos que nuestros intereses financieros o personales no influyan en nuestra función pública, por lo que no intervenimos en asuntos en los que tengamos un interés personal, por ejemplo, la contratación de algún amigo; o ser parte de la comisión de una licitación en la que un familiar participa.

### Ejemplos:

1. "Como funcionario me designaron integrante de la Comisión Evaluadora para la selección de personal. Me llegaron los antecedentes de un ex jefe de un trabajo anterior. Claramente tengo conflictos de intereses, ya que es un jefe que me ayudó mucho cuando recién estaba partiendo mi carrera laboral. Informé a mi jefatura para que otra persona me reemplace en todo el proceso de evaluación. Con esto no quedará cuestionado y permitiré un trato imparcial e igualitario con ese profesional".

2. “Se me asignó un caso de reclamo donde se ve involucrado un familiar. Representé a mi jefatura esta situación y reasignó el caso, evitando con ello cualquier cuestionamiento donde se vea afectada mi objetividad e independencia”.

3. “Mi hijo está titulado hace un mes. Como hay un concurso público en la SUSESO para contratar un contador, llevé directamente el currículum vitae al área de finanzas. Ahí me expusieron que no pueden recibir la documentación porque ya existe un concurso público abierto y transparente”.

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

### Ejemplos:

1. “Estamos en el proceso de desarrollo de bases para una importante licitación. Una ex compañera de universidad que trabaja en una empresa interesada en la postulación, me estuvo haciendo algunas preguntas sobre el concurso. Ante esto, le indiqué que no puedo darle a conocer información alguna, ya que ésta es por ahora de carácter reservado, y que esperara para cuando estén las bases publicadas en Mercado Público”.

2. “Participo en procesos de adquisiciones, y en estos días estamos calificando las propuestas del nuevo sistema informático. Hoy recibí la llamada de un asesor de una autoridad en que me dijo que una empresa conocida había participado en la propuesta, que eran muy buenos y que deberíamos seleccionarlos como ganadores, que si lo hacíamos nos quedaría debiendo un favor. Le manifesté que aplicaría los criterios objetivos de la licitación. Claramente me puso en una situación muy incómoda, afectando la imparcialidad de mi función en el procedimiento de selección, es por eso que inmediatamente dí aviso a mi jefe de la situación”.

3. “Un alto funcionario de una Mutualidad me solicitó que interviniera en la redacción de una Circular la cual ellos tenían especial interés. Le indique que no era correcto lo que estaban solicitando, que cualquier observación la podía realizar de manera formal y por escrito en los plazos que se informan a todos los interesados y que pondría en conocimiento a mi Jefatura de la situación ocurrida.”

- f. Dar un correcto uso a la información reservada de la institución:** “Resguardamos la información confidencial que conocemos en el desarrollo de nuestro trabajo, no la utilizamos jamás para obtener un beneficio propio o para terceros”.

### Ejemplos:

**1.** “Estuve tentado por publicar en mi Facebook algunas situaciones graves detectadas en la fiscalización en la que, por primera vez me han designado actuario. Luego me acordé que soy funcionario público y debo resguardar la debida confidencialidad”.

**2.** “Un ejecutor que habitualmente postula a las licitaciones públicas de servicios habituales como aseo, guardias de seguridad, bodegaje etc le pidió verbalmente a mi compañero(a) si podía entregarle el borrador de las bases que están trabajando para preparar con tiempo su postulación, (antes de la publicación en Chile Compra), mi compañero le dijo que eso no era posible que no podía tener ningún contacto previo con proveedores y que si insistía lo denunciaría a la autoridad competente”.

**3.** “Me solicitaron estadísticas relacionadas con licencias médicas y una base de datos de las solicitudes ingresadas. Consulté acerca de la pertinencia de entregar dicha información. El encargado de Transparencia me indicó que debían realizar una solicitud formal y que en todo caso se debía proteger procedía cumplir con la Ley 19.628 de protección de la vida privada”.

- g. No realizar dentro de la jornada de trabajo actividades de tipo político-electorales:** nuestra jornada laboral debemos utilizarla cabalmente al cumplimiento de nuestras funciones públicas, por lo tanto, no desarrollamos en este espacio ninguna acción o actividad política o electoral.

### Ejemplo:

**1.** “Hace unos días conversamos con el equipo de trabajo y acordamos que era aceptable debatir asuntos y temas de actualidad, pero no tratar de presionar a nuestros compañeros para que voten en un sentido u otro en las próximas elecciones ni distribuir propaganda política en nuestro lugar de trabajo. A propósito de lo mismo, dejamos claro que, en la oficina y/o dentro de la jornada, no debemos hacer proselitismo ideológico de cualquier tipo: religioso, deportivo, u otro que responda a nuestros intereses, creencias, hobbies e ideales personales”.

**2.** “Cuando asisto durante mi jornada de trabajo a reuniones o actividades externas, en representación de la Superintendencia me abstengo de pronunciarme ante consultas o comentarios político electorales que realizan los asistentes a la actividad, dado que ello puede ser malinterpretado por los asistentes”.

**1.** “Evito tener en mi puesto de trabajo afiches o imágenes vinculadas al partido en el cual milito, al club deportivo del que soy hincha y de la religión que profeso. Lo anterior considerando que atiendo puede corresponderme atender personas en mi lugar de trabajo público y sé que represento a la imagen la Institución, cuando cumpla mi rol de funcionario.onal”.

- h. Utilizar los recursos de la institución de manera eficiente:** En consciencia de que los recursos de la organización son públicos, los utilizamos con responsabilidad y eficiencia, optimizando su uso para la consecución del objetivo deseado.

### Ejemplo:

**1.** “Como Encargado de Capacitación cuando voy a reunión llevé las carpetas con el material de trabajo. Cuando termina la reunión les pido a los asistentes que me dejen el material que no utilizarán para una próxima reunión. Mis compañeros me molestan con esto, a mi no me importa porque cuido los recursos del servicio”.

2. “Con mis compañeros y compañeras de trabajo hemos conversado que en ocasiones nos encontramos en la impresora con una serie de documentos impresos que finalmente nadie retira, los cuales generalmente terminan en el tacho de basura sin ningún uso institucional, razón por la cual nos hemos comprometido a solo imprimir sólo aquello que sea necesario para nuestro trabajo”.

3. “Un compañero reclama constantemente por la clave que hay que ingresar para imprimir documentos. Le expliqué que esa era una medida de control y de resguardo de los recursos públicos”.

- i. **Negociaciones incompatibles:** Nosotros respetamos la imparcialidad de nuestra función, por lo que evitaremos siempre que se contraponga nuestro interés individual sobre el interés público. Garantizamos la integridad y rectitud de las actuaciones de nuestros cargos públicos, y no tomaremos parte de un contrato u operación en la que podamos estar interesados de forma directa o indirecta.

### Ejemplo:

1. “Mi hermano tiene una empresa de consultorías que realiza estudios y análisis para las instituciones privadas. Me consultó si podría postular con su empresa a los estudios que contratará la Superintendencia para este año, ya que quiere ampliar su experiencia al sector público. Le expliqué que me parecía que para garantizar la integridad y rectitud de mi función pública, no era conveniente que participara en licitaciones públicas de la Superintendencia, pues yo vería afectada mi valoración por los demás aunque ni siquiera tuviera el poder de decidir su contratación”.

2. “Una jefatura me ha indicado que está muy interesado en resolver adecuadamente el proceso de licitación que se está desarrollando a una entidad fiscalizada y me ha solicitado que yo en su representación tome contacto con un funcionario de esa entidad, de modo tal de advertirle que evalúen una alternativa diferente a las seleccionadas”.

**3.** “En una licitación que se está desarrollando al interior del Servicio, participa una empresa que ofrece las mejores condiciones del mercado y el mejor precio. Tengo referencias de oídas sobre el servicio que prestan, me indicaron que era deficiente. No obstante, no puedo intervenir en la decisión porque no formo parte de la Comisión Evaluadora y no tengo antecedentes objetivos para informar esta situación”.

### 3. Compromiso con aquellos que se relaciona la institución beneficiarios/ usuarios, proveedores, otros organismos del Estado.

- a. No recibir ni ofrecer presiones, regalos ni pagos indebidos:** los regalos, hasta aquellos de un valor bajo pueden crear la percepción de influencia indebida, por lo que nosotros no recibimos ningún tipo de regalo. Solo es posible recibir regalos como donativos oficiales o de cortesía, por ejemplo, materiales en una capacitación.

#### Ejemplo:

**1.** “La Contraloría General de la República organizó un curso de capacitación de Rendiciones de Cuentas, en el cual participé la semana pasada. En ese curso nos entregaron un libro con las Instrucciones de Rendiciones de Cuentas y un Manual de Ejecución de Presupuesto para este año. En consideración a que se trataba de un curso y que la entidad fiscalizadora entregó este material como parte de la capacitación, lo acepté sin problemas y lo dejé en la biblioteca de mi Unidad para que los otros/as funcionarios/as tengan acceso a este material”.

**2.** “No me gusta aceptar las invitaciones a un almuerzo en un lugar de una entidad fiscalizada. Aún cuando no haya un instructivo, es intuitivo que no debiera estar permitido. De todas formas, es mejor que esté instruido, de modo tal de evitar posibles presiones futuras en mi trabajo”.

**3.** “Cuando se lanzó el pago del bono habían muchos reclamos y se atendió a una señora con dicha problemática, la cual volvió en otra oportunidad buscando a la persona que la había atendido y en agradecimiento le trajo una polera de regalo por su gestión. La polera fue devuelta debido a que no es posible aceptar ese tipo de regalos”.

**b. Rechazo al soborno y rechazo al cohecho:** “Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para solicitar o aceptar recibir mayores derechos de los que le están señalados por razón de nuestros cargos.

Tampoco debemos permitir que se nos ofrezca objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para ejecutar, omitir, o infringir nuestros deberes públicos”.

### Ejemplos:

**1.** “Un usuario no entendía por qué su caso estaba pendiente hace tantos meses, le expliqué las etapas por las que había pasado y la posibilidad de mantenerlo informado sobre su solicitud a través de un correo electrónico. El usuario/a sugirió que le diera el número de mi cuenta corriente también. En ese momento le señalé que su comentario podría interpretarse como intento de soborno, que estaba obligado a poner esta conversación en conocimiento de mi jefe”.

**2.** “Un proveedor que participa de una licitación pública para la compra de muebles, me contactó debido a que mi calidad de evaluadora está publicada en el portal mercado público. Por teléfono me indicó que sus muebles eran de la mejora calidad existente en el mercado y que si quería verificarlo me podría enviar tres muestras de los muebles o de otros fuera de la licitación, al domicilio que le indicare. Le señalé que no podía tener ningún tipo de contacto con él, que estaba intentando sobornarme y que denunciaría este hecho ante mi Jefatura y ante la Dirección de Compras”.

**3.** “Desde la empresa de telecomunicaciones me enviaron de regalo un celular último modelo en agradecimiento por la evaluación que realicé de sus servicios en mercado público y para que sea considerado el modelo en la nueva licitación que realizaremos. Devolví inmediatamente el equipo e informé a mi Jefatura”.

**c. Transparencia en la entrega de información:** “Somos conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que por ley es reservada. Por lo tanto, facilitamos el acceso a ésta por parte de cualquier ciudadano y ciudadana que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitados los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta”.

## Ejemplos:

**1.** “El otro día me solicitaron entregar o clarificar información muy especializada desde la Unidad de Atención de Usuarios, sobre el presupuesto de la entidad y sobre los gastos de viajes y viáticos. Le informé de manera amable que esa información la podría requerir a través de la página Web de Transparencia de la Superintendencia, que en caso de no poder acceder contamos con Formularios para que solicite los datos requeridos. La persona se fue muy agradecida y me dijo que utilizaría el canal formal de la Web”.

**2.** “Luego de una reunión en terreno, una vecina se me acercó a consultarme mayores detalles sobre las actividades de la Superintendencia, en materias que no son de mi trabajo habitual. Le indique que no poseía la información requerida en ese momento, pero que él tiene derecho a solicitarla presencialmente en nuestras oficina o visitando nuestra página web institucional en la sección pertinente, o por carta, y que el organismo tiene la obligación de analizar su solicitud y responderle”.

**3.** “Los diez primeros días del mes actualizamos la información en y la publicamos debidamente transparencia, no sólo porque es parte de una Instrucción Presidencial, sino porque tenemos conciencia de la importancia que tiene para la ciudadanía esta información”.

**d. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores:** Todas las adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios que efectuamos como Superintendencia los sometemos de manera estricta a los términos y medios establecidos en la legislación vigente. Es decir, necesariamente concretamos las adquisiciones por las vías que permite la Ley (Convenio Marco, Licitación Pública, Licitación Privada o Trato Directo, según corresponda, de conformidad a la Ley de Compras y su Reglamento); obligatoriamente convocamos y ejecutamos todos los procesos en forma transparente, rigurosa y eficiente por medio del Portal de Mercado Público; y, exigimos a todos los funcionarios involucrados aplicar los más altos estándares de probidad en estos procesos.

Nos comprometemos a publicar oportunamente las intenciones de compra o bases de licitación, procurando siempre que los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos estén descritos en forma clara y precisa; y sin manifestación alguna de discriminación arbitraria. Con el fin que los procesos de adquisición sean transparentes e igualitarios, los funcionarios no se reunirán con los proveedores ni antes ni durante su realización.

Los integrantes de las comisiones evaluadoras serán designados según criterios técnicos y siempre entregarán sus declaraciones juradas en las que expresen no tener conflictos de interés en relación con actuales o potenciales oferentes en el proceso de licitación. En el caso de que haya conflictos de intereses en la apertura de las ofertas, el integrante deberá abstenerse de participar.

## Ejemplos:

**1.** “Las Bases de una licitación establecieron el presupuesto máximo disponible. Las tres ofertas que recibimos superan ampliamente el monto estipulado. Como estamos atrasados en la ejecución del servicio le propongo a mi Jefatura que la Comisión evalúe las tres ofertas y que no consideremos el precio ofertado ya que tenemos disponibilidad de recursos o que contactemos al proveedor de la oferta menor para que ajuste o baje su oferta. Mi Jefa me señaló que esto atenta con el principio de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los proveedores, por lo que las tres ofertas serán declaradas Inadmisibles”.

**2.** “Cuando necesitamos comprar computadores, siempre reviso primero el catálogo de convenios marco, y solo cuando puedo comprobar que las condiciones no son más ventajosas, le planteo a mi jefe que debemos hacer una licitación pública”.

**3.** “Me llamó un proveedor por teléfono para ofrecerme un servicio que es justo el que necesitamos en la Unidad donde trabajo y me dijo que podía hacernos una presentación. Como justo necesitamos licitar la adquisición encontré que era interesante, pero cuando se lo planteo a mis compañeros(as) me recordaron que no es correcto y que todo contacto debe darse por los conductos regulares”.

**4.** “Mi jefa me dijo que cuando no me quede claro lo que dice la Ley o el Reglamento de Compras Públicas, siempre debo revisar las directivas, manuales, documentos operativos y jurisprudencia que existe en la materia. Al principio, yo encontraba que era tedioso, pero después me percaté que es muy útil y que corresponde hacerlo”.

- e. Trato igualitario y respetuoso:** “Entregamos a todos los ciudadanos/as, usuarios y beneficiarios un trato deferente y respetuoso, no realizando distinciones de ningún tipo”.

### Ejemplo:

**1.** “Me toca atender la Oficina de Atención de Público en la Zona Norte, ahí llegan muchos extranjeros consultando acerca de tramitación de licencias médicas, como a veces no entiendo el idioma pido que me explique lentamente, incluso trato que otras personas que están en la Oficina traten de interpretar lo que trata de decir. Como funcionario público me pongo en su lugar, trato de darle un trato igualitario, deferente y respetuoso”.

**2.** “Durante el proceso de atención ciudadana se acercó una persona que me indicó que era abogada y que requería atención inmediata, dada su condición profesional ya a que debía realizar otros trámites durante la mañana. Al respecto, le indique que la atención ciudadana se realiza por orden de llegada y de forma ordenada. De igual manera le indique que sólo se otorgaba preferencia de atención a personas con situaciones de salud que presentaban dificultades para su normal desplazamiento o espera en la atención”.

**3.** “Ayer felicitaron a las secretarias de mi piso por el excelente trato que tienen con todas las personas, ellas tratan por igual a los funcionarios y funcionarias y a todas las persona que requieren algo de nuestro Departamento”.

- f. Trabajo eficiente y de calidad:** “Desarrollamos nuestra labor de manera eficiente, optimizando el uso del tiempo, de los recursos humanos y materiales y resguardando que el resultado del trabajo realizado sea de buena calidad”.

### Ejemplo:

**1.** “Del Ministerio del Trabajo solicitaron un Informe sobre accidentabilidad, como en mi Unidad no manejamos esos datos, solicité a la Unidad de Estudios que elaborará un Informe con Estadísticas. El estudio fue enviado oportunamente gracias a la colaboración de esa Unidad. Al momento de felicitarlos por el trabajo, le expliqué a mi Jefatura que el informe fue validado por otra área y que el trabajo se realizó oportunamente gracias a la colaboración, eficiencia y calidad de ambas áreas”.

**2.** “En las revisiones internas de los trabajos solicitados incorporo la práctica de realizar reuniones de coordinación entre las partes que participan del informe, de manera de optimizar el tiempo y generar un producto de mejor calidad”.

**3.** “Cuando sale un Oficio de nuestro Departamento siempre lo revisa la Jefatura, aunque tenga todos los vistos buenos. Lo anterior para asegurar calidad en el trabajo”.

**g. Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada:** “Cuidamos la información reservada que manejamos, resguardando estrictamente los datos personales de ciudadanos, empresas e instituciones que se relacionan con nosotros”.

### Ejemplo:

**1.** “De una ISAPRE me contactaron para solicitar la base de datos de todos los funcionarios y funcionarias de la Institución para ofrecer un Plan Especial, para esto se requería el Rut, domicilio, renta y otros antecedentes. Ante esta solicitud y en resguardo de la Información Personal me negué a entregar cualquier dato de los funcionarios y funcionarias”.

**2.** “Estuve tentada por publicar en mi Facebook algunas situaciones graves detectadas en la fiscalización en la que, por primera vez me han designado actuaria. Luego me acordé que soy funcionaria pública y debo resguardar la debida confidencialidad de la información”.

**3.** “La ex señora de un compañero de trabajo me solicitó copia de sus liquidaciones de sueldo. Le indiqué que hiciera el requerimiento por escrito a través de ley de transparencia y que la Superintendencia evaluaría la pertinencia de entregar dicha información”

## 4. Compromisos de funcionarios y funcionarias con Fiscalizados.

### Conductas generales:

- a) Conflictos de intereses en materia de fiscalización:** Ante una situación en que el resultado de una fiscalización puede afectar a un familiar o amigo, debemos dar a conocer esta situación a nuestra jefatura directa y actuar de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo si vamos a participar en un proceso de fiscalización o en un proceso sancionatorio y tenemos algún tipo de conflicto de intereses lo representaremos a nuestra jefatura directa.

### Ejemplos:

1. "Soy fiscalizadora de la Superintendencia y me enviaron a revisar las contrataciones de los Directores de una Caja de Compensación, mi mejor amiga recién fue contratada como Jefa de Recursos Humanos, para evitar cualquier inconveniente le expongo la situación a mi Jefatura para que nombre a otro fiscalizador".
2. "Fui designado como Instructor de un proceso sancionatorio, el Gerente General de la entidad es mi cuñado. Para evitar cualquier inconveniente le expongo la situación a mi Jefatura para que la autoridad nombre a otro instructor".
3. "Como fiscalizador ya conozco a los funcionarios de las Mutualidades. No obstante la buena relación, tengo claro que lo prioritario es cumplir con mis labores y con los objetivos del servicio. Por lo anterior, evito que exista alguna confusión sobre roles, por lo que mantengo la cordialidad pero separo lo que es trabajo".

**b) No recibir ni ofrecer presiones, regalos ni pagos indebidos de fiscalizados:** No aceptamos regalos, ventajas o privilegios de ningún tipo, de parte de personas o entidades fiscalizadas.

### Ejemplo:

**1.** “Como Jefatura recibí de una Caja de Compensación invitaciones para participar como invitada en una función muy exclusiva de una Ópera en el Teatro Municipal de Santiago, la cual es cofinanciada por la Caja de Compensación. A fin de evitar cualquier tipo de inconvenientes y frente a la función fiscalizada de la Superintendencia, preferí comentarle a mi Jefatura, que devolvería las invitaciones por escrito, dando cuenta de la imposibilidad de aceptar ese tipo de invitaciones y de regalos”.

**2.** “Revisando la carga de trabajo asignada a un funcionario me percate que dentro de esta existía una reclamación por rechazo de licencia médica que a todas luces no procedía aprobar y luego descubrí que había sido asignado de manera dirigida para que se resolviera positivamente, denuncié este hecho inmediatamente”.

**3.** “Cuando llegué a realizar una fiscalización me indicaron que justo ese día era el aniversario de la entidad y que me invitaban a la cena de celebración. Agradecí la invitación pero no asistí, debido a mi rol de fiscalizador”.

**c) Objetividad e Idoneidad de los Funcionarios que ejercen funciones fiscalizadoras:**

Cuando contratamos personas que se vayan a desempeñar como Fiscalizadores en la Superintendencia, cuidamos que haya evaluación acorde a los estándares éticos que esta institución se impone, favoreciendo la objetividad y la idoneidad de las personas que ejercen estos cargos como fiscalizadores.

### Ejemplos:

**1.** “Cuando me encuentro desarrollando una fiscalización en terreno, aprovecho las instancias de retroalimentación con los representantes de la entidad fiscalizada, para aportarles con la entrega de buenas prácticas y de normativa que debieran aplicar, en relación con la materia revisada, de manera que les sirva para mejorar su trabajo evitando con ello que se produzcan observaciones en futuras fiscalizaciones”.

2. “Cuando postularon profesionales médicos a una contratación a honorarios se rechazó inmediatamente a un postulante que había sido sancionado en virtud de la Ley N° 20.585 por haber emitido licencia médica sin fundamento”.

3. “Hace unos años se supo que una entidad fiscalizada había preparado todo para una fiscalización in situ, ocultando actos ilícitos, porque un funcionario había filtrado información, lo que significó un esfuerzo especial para descubrir la causa de las faltas. A ese funcionario se le terminó su contrata por esta razón”.

4. “Una funcionaria advirtió a quienes se fiscalizará, que se está preparando acciones en tal sentido, la Jefatura al tomar conocimiento solicitó que se iniciara un sumario administrativo, el que finalmente terminó en destitución del cargo”.

**d) No prestamos servicios, ni siquiera fuera de jornada laboral,** para personas o entidades fiscalizadas ni a quienes se vinculen contractualmente, de modo directo o indirecto con ellas.

### Ejemplo:

1. “De una mutualidad me solicitaron si era posible realizar una consultoría externa y realizar capacitaciones, fuera del horario de oficina, por mi experiencia y conocimiento en la materia. Le explique que no era posible aceptar ese tipo de trabajo que existía incompatibilidad con las labores que realizo en la Superintendencia, de todas formas le comenté a mi Jefatura para que estuviera informada”.

2. “Mi compañero de trabajo me comentó que estaba participando en una consultoría a una empresa externa a título personal y por el cual le pagarían por sus servicios, dada su experiencia en el régimen de cajas de compensación. A pesar que es mi amigo, tuve que indicarle que ella es un funcionario público y que no debe comprometerse en ese tipo de actividades”.

3. “Un proveedor de una Caja de Compensación de asignación familiar me ofreció realizar un trabajo en temas contables. Me indicó que le habían dado mi nombre y buenas referencias de mi trabajo. Le agradecí el ofrecimiento y le indiqué que no puedo realizar ese tipo de servicios”.

## IV. Mecanismo para realizar consultas y denuncias

---

### Consultas

Cuando tengamos dudas acerca de una conducta en particular o respecto de la aplicación del presente código, podremos realizar nuestras consultas directamente a la Fiscal de la Superintendencia de Seguridad Social, utilizando para ello el correo electrónico, ediaz@suseso.cl o a la Jefa de la Unidad de Desarrollo de las Personas agarrido@suseso.cl, (o a quienes le sucedan en dichos cargos), quienes entregarán una respuesta formal, por el mismo medio, en el término de cinco días hábiles administrativos.

### Denuncias

La Superintendencia designará a un Coordinador de Ética para facilitar la resolución de temas relacionados con la aplicación del presente Código.

Este Coordinador tendrá como objetivo principal apoyar la resolución relativas a consultas y realizar un seguimiento a situaciones de complejidad que funcionarios y funcionarias pongan en su conocimiento para tener algún tipo de resolución u orientación.

Las Denuncias sobre una conducta que falte a la Ética podrán ser presentadas directamente a la Fiscal de la Superintendencia de Seguridad Social o a la Jefa de la Unidad de Desarrollo de las Personas (UDP), de manera presencial (verbal), por escrito en papel o correo electrónico institucional dirigido a la jefatura referida. Entre Fiscalía y Jefe (a) de UDP debe existir comunicación para mantener un registro conjunto de Denuncias, independientemente del canal de acceso.

El funcionario o funcionaria que requiere denunciar una conducta contraria al Código de Ética, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Para la denuncia escrita, se deberá en primera instancia, imprimir y completar el formulario disponible en la intranet institucional (Anexo 1). En él se debe identificar claramente el denunciado y el denunciante, ubicación laboral de ambos, incorporar un relato detallado de los acontecimientos en que se fundamenta la denuncia, e indicar fecha, lugar y manifestar si existen pruebas de la conducta y acompañarlas si se cuenta con ellas. Finalmente, se debe incluir la firma del denunciante.

- b) Para la denuncia presencial-verbal, el funcionario o la funcionaria que reciba la denuncia, deberá completar el formulario mencionado. Finalmente se debe incluir la firma del denunciante y pruebas de la conducta si se acompañaran. La jefatura que elabora ese formulario debe remitir copia a la otra responsable.

Recibida la denuncia, el jefe o la jefa de UDP deberá verificar que la denuncia incluya los antecedentes aquí señalados. En el caso que falten, deberá solicitar al denunciante que los complete (esta solicitud deberá ser reflejada en el formulario o mediante un e-mail). Una vez recibida la denuncia completa, se entregará una copia de ésta con firma del responsable receptor de la denuncia, la que también deberá señalar día y hora de la presentación de la misma.

### Recomendación del jefe o la jefa de UDP y de Fiscal.

Recibida la denuncia, tendrán un plazo máximo de 5 días hábiles administrativo, contados a partir de la recepción completa del formulario, para elaborar un informe con la denuncia y la sugerencia de acciones a adoptar a la o al Superintendente, entregando recomendaciones, tales como iniciar un sumario administrativo, iniciar una investigación sumaria o rechazar la denuncia si no existieran las pruebas y antecedentes suficientes para su sustentabilidad (denuncia infundada).

Durante este plazo las y los encargados deberán definir si los antecedentes con los que cuenta son suficientes para determinar si se está ante una conducta que atenta contra lo dispuesto en el Código de Ética. En el caso que requiera mayor información, podrá designar a un funcionario o funcionaria de su confianza para que colabore en la comprobación de la veracidad de la denuncia o la obtención de mayores antecedentes.

## V. Sanciones: acciones disciplinarias

---

Las infracciones a las disposiciones del presente código en relación con las normas legales pueden originar que incurramos en responsabilidad administrativa. Por lo tanto, pueden dar lugar a la instrucción de una investigación sumaria o de un sumario administrativo en los términos señalados en el Título V del Estatuto Administrativo. Como resultado de la investigación o sumario administrativo se podría determinar algún tipo de medida disciplinaria de las establecidas en el artículo 121 (¡DFL que aprueba el estatuto administrativo) esto es censura, multa, suspensión de treinta a tres meses y destitución, según sea la gravedad del hecho.

Cabe señalar, que los mismos hechos podrán dar lugar a responsabilidad civil o penal.

En caso que las infracciones a lo establecido en el presente documento no configuren también faltas a las disposiciones legales y reglamentarias en materia de probidad funcionaria, se dispondrá una anotación de demérito en la hoja de vida.

## VI. Glosario de Conceptos

---

- a) Acoso Laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él/ella o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación.
- b) Acoso Sexual:** cuando una persona – hombre o mujer – realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida – hombre o mujer – y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- c) Cohecho:** solicitar o aceptar recibir mayores derechos de los que le están señalados por razón de su cargo o un beneficio económico para sí o un tercero para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos.
- d) Soborno:** ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario (a) ejecute, omita, o infrinja sus deberes públicos o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario.
- e) Conflicto de interés:** situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.
- f) Corrupción:** El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.
- g) 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.
- h) Probidad:** el ejercicio de la función pública se debe realizada 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.
- i) Tráfico de Influencias:** cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

- j) 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.
- k) Uso de la información reservada:** toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios (as) o usuarios (as), sumarios en proceso; etc.
- l) Familiar:** es una persona relacionada con un empleado hasta el cuarto grado de consanguinidad o por adopción, o hasta el segundo grado por matrimonio o unión de pareja de hecho (afinidad). Esto incluye a cónyuge, pareja de hecho, conviviente civil, madre, padre, hermano, hermana, hijo, hija, tío, tía, sobrino, sobrina, yerno, nuera, cuñado, cuñada, abuelo, abuela, bisabuelo, bisabuela, tatarabuelo, tatarabuela, nieto, nieta bisnieto, bisnieta, tataranieto, tataranieta, primo o prima en primer grado, padrastro, madrastra, hijastro, hijastra, hermanastro, hermanastra, suegro, suegra, abuelo político, abuela política, cónyuges de cuñados o cuñadas, tío abuelo, tía abuela, sobrino nieto y sobrina nieta.[i]
- m) Ideología:** conjunto de ideas fundamentales que caracteriza el pensamiento de una persona, colectividad o época, de un movimiento cultural, religioso o político. [ii]
- n) Equidad de Género:** Para efectos del presente Código se estimará que implica buscar que todos(as) los(las)as funcionarios(as) puedan realizarse en sus propósitos de vida respetando sus diferencias de género.
- ñ) 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 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.

---

[i] Servicio Civil

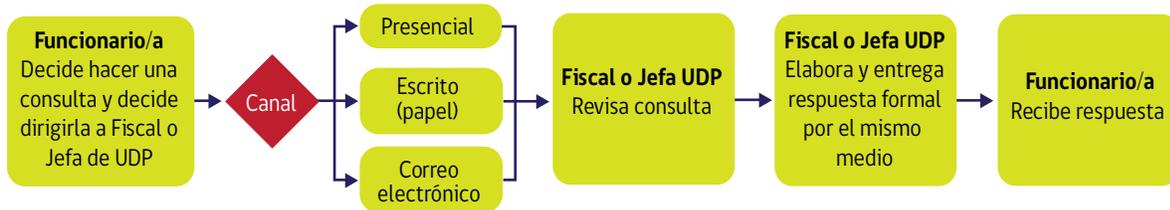
[ii] Diccionario RAE

## VII. Vigencia del Código de Ética

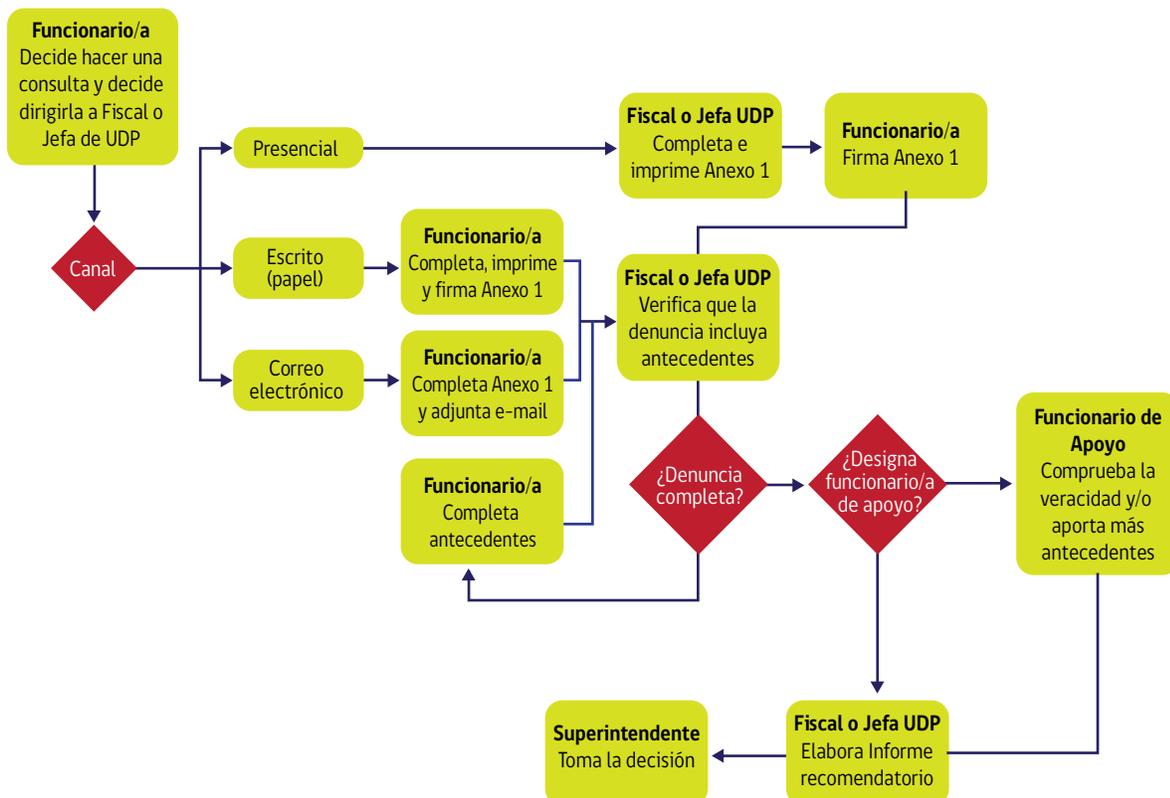
---

El presente Código comenzará a regir a partir de la fecha de la Aprobación del Código de Ética, mediante la emisión de la correspondiente Resolución Exenta, que lo apruebe.

## Diagrama de Consultas



## Diagrama de Denuncias



# ANEXO N°1

## Mecanismo para realizar consultas y denuncias

### Código de ética

FECHA		
NOMBRE FUNCIONARIO(A)		
INTENDENCIA, DEPARTAMENTO UNIDAD O ÁREA DE DESEMPEÑO		
CARGO		
RUT FUNCIONARIO(A)		
TELEFONO FIJO / CELULAR		
CORREO ELECTRÓNICO		
DOMICILIO		
INDIQUE CON UNA "X" SI SE TRATA DE UNA CONSULTA O DENUNCIA	CONSULTA <input type="checkbox"/>	DENUNCIA <input type="checkbox"/>
INDIQUE CON UNA "X" A QUIÉN DIRIGE LA CONSULTA O DENUNCIA	FISCAL <input type="checkbox"/>	JEFE(A) UDP <input type="checkbox"/>
DETALLE SITUACIÓN CONSULTADA O DENUNCIADA		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
INDIQUE CON UNA "X" SI ACOMPAÑA ANTECEDENTES	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
DETALLE LOS ANTECEDENTES ACOMPAÑADOS		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		

_____ NOMBRE COMPLETO FUNCIONARIO (A)  RUT: _____	FIRMA
--	-------



Superintendencia  
de Seguridad  
Social

## **CÓDIGO DE ÉTICA**

