

# Código de Ética

Superintendencia de Servicios  
Sanitarios

Octubre 2016



Moneda 673, piso 9. Código Postal 6500721  
Teléfono 56-2-382 4000, Fax 56-2-382 4003, Santiago, Chile  
[www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

## Índice

1	Carta de la autoridad institucional .....	3
2	Propósito y ámbito de aplicación del Código.....	4
3	Misión y Visión .....	4
3.1	Misión .....	4
3.2	Visión.....	4
4	Valores .....	4
5	Compromisos de la Institución con los funcionarios y funcionarias.....	6
6	Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución.....	8
7	Compromiso con aquellos que se relaciona la institución: usuarios, proveedores, otros organismos del Estado.....	10
8	Compromiso con el Medioambiente.....	11
9	Mecanismo de consultas y procedimiento de denuncias .....	12
9.1	Mecanismo de consultas .....	12
9.2	Procedimiento de denuncias.....	12
10	Investigación de denuncias y sanciones.....	13
10.1	Investigación de los hechos y medidas cautelares.....	13
10.2	Sanciones.....	13
11	Glosario de Conceptos .....	14

## 1 Carta de la autoridad institucional

Estimados funcionarios y funcionarias:

La creación de un Código de Ética en la SISA es un trabajo que se enmarca dentro de las tareas definidas por la Agenda Gubernamental de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política. Desarrollarlo a conciencia e incorporar en él declaraciones de principios y valores que orienten la dinámica diaria de nuestra institución nos involucra en nuestro rol tanto de funcionarios públicos como de fiscalizadores de un servicio tan básico y vital como aquel que prestan las empresas de servicios sanitarios.

Dar forma a este documento ha sido una tarea colectiva, en la que ha participado una amplia mayoría de los integrantes de la SISA a través la aplicación de una encuesta y de entrevistas, pero también hemos contado con la participación de proveedores y usuarios, así como el Comité encargado de esta redacción y que contó con el activo apoyo de la ANFUSISA, por lo tanto se constituye en un instrumento validado por nuestra comunidad.

Lo anterior resulta fundamental para establecer esta guía como nuestro marco de acción en nuestro trabajo cotidiano, cuando nos relacionamos con la comunidad, cuando cumplimos nuestras tareas de fiscalización, de cálculo de tarifas y de tantos procesos que abordamos en el día a día. Queremos hacer un trabajo de excelencia, con motivación y propósito y esta guía nos señala también el camino en nuestro actuar cotidiano al interior de nuestra institución también donde resulta básico el que resguardemos la probidad de nuestros actos y que nuestras relaciones se cimienten en el respeto y el cuidado de nuestros compañeros y compañeras de trabajo.

Seguir el camino que nos señala este Código, requerirá realizar esfuerzos en ser más cuidadosos en nuestro actuar para conseguir lo que nuestra visión nos indica que es contar con una SISA integrada por "funcionarios altamente calificados y motivados, respetados por la ciudadanía". Supone también esfuerzos en mantener los más altos estándares en la calidad de nuestro trabajo, en que la probidad sea una base en nuestro actuar y en nuestras decisiones.

La invitación que les hago, es a que cada uno de los integrantes de la SISA conozca este documento e incorpore los lineamientos y pautas de conducta que en él se declaran. A los equipos de trabajo les pido que lo integren a sus procesos, de manera que garantice la excelencia, productividad y sostenibilidad de nuestro compromiso con los ciudadanos en nuestro desempeño diario.

Finalmente, tengo el agrado de presentar Código Ética de la Superintendencia de Servicios Sanitarios que regirá la forma cómo actúan nuestros funcionarios, cómo jefes y directivos la conducen y cómo los colaboradores se desempeñan, constituyéndose en la expresión de nuestra Cultura Institucional.



Ronaldo Bruna Villena  
Superintendente

## 2 Propósito y ámbito de aplicación del Código

El objetivo de este código es constituirse en el pilar fundamental para el desarrollo de las acciones de todas las personas que trabajamos en la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en adelante SISA, tanto en el desarrollo de nuestras labores, en nuestros procesos de toma de decisiones, en nuestras relaciones humanas y profesionales, no solo al interior de nuestra institución sino también con nuestros usuarios, proveedores y con otros organismos del Estado.

Este Código está dirigido a todas las autoridades y funcionarios y funcionarias de la institución, independientemente de su tipo de contrato (honorarios, contrata o planta).

Este documento fue elaborado utilizando una metodología participativa, con la colaboración de todos los funcionarios y funcionarias de la SISA, no solo con una amplia participación en la encuesta aplicada al inicio del proceso de elaboración, sino también a través de observaciones hechas al documento y a través de las entrevistas que se realizaron para precisar los resultados de la encuesta. Cabe destacar que también contamos con la participación de usuarios de nuestro servicio, a través de encuestas que se aplicaron por medio de nuestra Oficina de Atención al Público, así como también de proveedores que participaron de la misma forma.

## 3 Misión y Visión

### 3.1 Misión

Velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecido en la normativa, a precio justo y sostenible en el largo plazo; adicionalmente, asegurar a la comunidad, que el agua una vez utilizada será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable. Esta responsabilidad será cumplida buscando promover la transparencia en el mercado, el autocontrol por parte de las empresas y desarrollando una actuación eficiente.

### 3.2 Visión

La SISA con funcionarios altamente calificados, motivados y respetados por la ciudadanía, ejerce su autoridad con liderazgo, transparencia e innovación logrando que las concesionarias entreguen a sus clientes un servicio sustentable en el largo plazo, cumpliendo a cabalidad con los estándares de calidad y con tarifas estrictamente necesarias para estos fines.

## 4 Valores

Adherimos a los valores que representan a la Superintendencia y guiaremos nuestro actuar en función de ellos:

## Transparencia

- Garantizamos el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de nuestra institución.

## Compromiso

- Quienes trabajamos en la SISA nos identificamos con la institución y realizamos nuestra labor pública con responsabilidad y profesionalismo, brindando un servicio de excelencia a la ciudadanía.
- Asimismo, la SISA reconoce la labor realizada por los funcionarios/as y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.

## Profesionalismo

- Desarrollamos nuestra labor únicamente en las áreas que somos competentes, apegándonos a la objetividad y veracidad en nuestro actuar. Cuidando los riesgos que nuestras decisiones pudieran implicar, tanto a nivel institucional como en el impacto de nuestras acciones en la ciudadanía.

## Excelencia

- Desarrollamos nuestra función pública de manera eficiente y eficaz, colaborativa, profesional y responsablemente. Resguardamos con rigor la calidad técnica de los servicios entregados, manteniendo altos estándares de calidad en el trabajo.

## Probidad

- Mantenemos una conducta honesta e íntegra, por lo que el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no utilizamos ni el cargo ni los recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales. Del mismo modo, somos imparciales en el ejercicio de nuestras funciones.

## Eficiencia y Eficacia

- Realizamos nuestro trabajo enfocándonos hacia los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñando nuestras actividades con excelencia y calidad.

## 5 Compromisos de la Institución con los funcionarios y funcionarias

- a) **Relaciones de respeto:** Somos conscientes de las implicancias que la calidad de vida laboral tiene en los funcionarios, así como de la dignidad de las personas, por lo que existe un compromiso de establecer un ambiente laboral de respeto y profesionalismo, manteniendo un trato cordial y amable, independiente de los rangos de cada uno(a) o de las diferencias personales y/o profesionales existentes.

*Ejemplo: Nos preocupamos de saludar a diario a nuestros/ compañeros/as de labores, también nos preocupamos de contestar los correos electrónicos en el contexto del trabajo, al menos para dar una señal de recepción.*

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

*Ejemplo: Evaluamos el desempeño laboral y promovemos el acceso igualitario, tanto en el desarrollo profesional como en el acceso a mejores condiciones laborales, sin discriminación de género.*

- c) **Rechazo al acoso sexual:** Rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, entendiendo por este no solo acercamientos o contactos físicos de carácter sexual realizado por un hombre o mujer, no consentidos por el funcionario o la funcionaria afectado(a), sino también, los comportamientos de naturaleza sexual de cualquier tipo que puedan generar un contexto laboral negativo, intimidatorio, hostil u ofensivo para un trabajador, el que puede producirse por cualquier medio, incluyendo las propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc.

*Ejemplo: Nos preocupamos de tener un ambiente libre de acoso sexual, evitamos las miradas lascivas sobre compañeros/as de trabajo y evitamos hacer comentarios o bromas de contenido sexual en el trabajo.*

- 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.

*Ejemplo: Nos preocupamos de tener un ambiente libre de acoso laboral, no aplicando la "Ley del Hielo" a compañeros/as de trabajo, y asegurándonos que todas las personas tengan asignados trabajos acorde a sus competencias.*

- e) **Reconocimiento del buen desempeño de los funcionarios y funcionarias:** Reconocemos el mérito y el crecimiento profesional de cada uno de los funcionarios y funcionarias.

*Ejemplo: Hacemos reconocimiento público de labores destacadas al interior de los equipos de trabajo, independiente del rol o función. Además, hacemos retroalimentación oportuna para una mejora continua.*

- f) **Relaciones de confianza entre los funcionarios y funcionarias:** Fomentamos un lugar de trabajo cooperativo, profesional y de confianza entre los y las colegas. Cuidamos que nuestras relaciones sean positivas para establecer un buen lugar de trabajo.

*Ejemplo: Tenemos un ambiente de respeto donde no hacemos eco de rumores y no los difundimos, cuidamos la dignidad de nuestros compañeros/as de trabajo.*

- g) **Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias:** Resguardamos y propiciamos el crecimiento profesional de nuestros funcionarios y funcionarias, procurando y facilitando instancias de especialización, capacitación e intercambio de experiencias relacionadas con su trabajo.

*Ejemplo: Todos tendremos acceso por igual a oportunidades de capacitación.*

- h) **Preocupación por las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias:** Resguardamos que nuestros funcionarios y funcionarias desarrollen sus funciones en condiciones seguras.

*Ejemplo: Nos preocupamos de la salud de nuestros/as colegas, se aplican las vacunas (tifus, hepatitis y cólera) a las personas que realizan labores de fiscalización en zonas de riesgo para la salud (PTAS).*

- i) **Derecho de asociación:** En nuestra institución se respetan los derechos de los y las funcionarias a participar en las Asociaciones de Funcionarios.

*Ejemplo: Nuestras jefaturas comprenden la asistencia a actividades gremiales como un derecho incuestionable, no poniendo trabas ni criticando la asistencia a dichas actividades.*

- j) **Trato igualitario:** Tratamos a todos los funcionarios y funcionarias por igual, con equivalentes exigencias, deberes y derechos desde el momento que son seleccionados(as) hasta su retiro de la institución.

*Ejemplo: Se realiza una distribución de trabajo igualitario y equitativo según las competencias.*

- k) **Ambiente inclusivo:** Cualquier persona que cumpla con las condiciones técnicas puede integrarse a nuestro organismo, nos importa tener un ambiente de trabajo diverso e inclusivo, contando con funcionarios y funcionarias con capacidades diferentes.

*Ejemplo: Para su fomento, nuestras decisiones de compras públicas incluyen, cuando es posible, criterios de inclusión en las evaluaciones.*

- l) **Consideración de las opiniones y sugerencias de los funcionarios y funcionarias:** El diálogo abierto es muy importante, por lo que contamos con espacios y canales para plantear nuestras inquietudes, opiniones y sugerencias y recibir retroalimentación al respecto por parte de nuestras jefaturas.

*Ejemplo: Fomentaremos diálogos sinceros y respetuosos entre funcionarios/as, sin importar su rol, ni grado.*

- m) **Trabajo colaborativo y en equipo:** Trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución.

*Ejemplo: Incentivamos el trabajo entre distintas divisiones, unidades y áreas.*

- n) **Comunicaciones internas transparentes:** Continuamente 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. Tenemos derecho a conocer la información laboral que nos afecta, como por ejemplo nuestras evaluaciones de desempeño o re-estructuraciones en nuestras áreas de trabajo. Las comunicaciones internas se entregan de forma oportuna veraz, no solamente entre jefaturas con sus equipos, sino también entre las otras divisiones. Nos preocupamos de estar al tanto de los comunicados que se difunden internamente, así como de los procedimientos, reglamentos, normas e instrucciones con que debemos coordinar nuestro trabajo.

*Ejemplo: Se comunican los fundamentos de las decisiones que afectan las condiciones de trabajo. Además, todos quienes trabajamos en la Siss nos preocupamos de mantenernos informados revisando las comunicaciones, así como los reglamentos y normas que nos aplican.*

- o) **Redes sociales:** Reconocemos que todos y todas las funcionarias tienen derecho a utilizar las redes sociales en su tiempo personal. Sin embargo, tenemos que actuar de acuerdo al interés general, por lo que los comentarios personales no deben comprometer nuestra capacidad para servir al público, es decir, que se perciba que en nuestra conducta como funcionarios pueda existir un sesgo o prejuicio.

*Ejemplo: Usamos las redes sociales en nuestros ratos libres y de forma equilibrada, sin emitir juicios que puedan poner en duda nuestra objetividad y manteniendo coherencia con los valores institucionales.*

## 6 Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la Institución

- 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, impresoras, insumos, software, propiedad intelectual, entre otros) para el beneficio propio o de terceros.

*Ejemplo: Usamos las impresoras solo para nuestro trabajo institucional, no para tareas de colegio, lo mismo en el caso del material de escritorio.*

- 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.

*Ejemplo: Cuando llegamos a tomar más tiempo a la hora de almuerzo o si necesitamos hacer un trámite urgente, compensamos en el mismo día las horas de trabajo. Además, no usamos la jornada laboral para trabajos particulares.*



- 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. Los conflictos de interés no son un problema en sí mismos, pero se deben transparentar a la jefatura de forma escrita oportunamente para ver la forma en la que se pueden resolver.

*Ejemplo: Mantenemos la objetividad frente a las labores encomendadas sin dejarnos influenciar por cercanía o amistad que pudiese existir con los fiscalizados.*

- 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.

*Ejemplo: Usamos éticamente nuestro rol en comisiones de contratación, no influimos en decisiones que favorezcan a familiares o amistades.*

- e) **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.

*Ejemplo: No utilizamos el disco duro del computador personal para grabar información institucional y utilizamos exclusivamente como dispositivo de almacenamiento los discos o unidades dispuestos para ellos por la SISS, ya que son servidores protegidos y respaldados. No dejamos documentos con información sensible a la vista en nuestro escritorio, abandonados en las impresoras o en lugares sin acceso restringido.*

- f) **Utilizar los recursos de la institución de manera eficiente:** En conciencia 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: Apagamos las luces y aire acondicionado al salir de una sala de reuniones o una oficina. No imprimimos aquello que no es necesario.*

- g) **No realizar dentro de sus actividades públicas 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: No aceptamos la invitación de autoridades políticas para reparto de volantes en periodo electoral dentro de la jornada laboral.*

- h) **No hacer uso de bienes, vehículos y recursos fiscales en actividades políticas:** Sabemos que todos los recursos que utilizamos para el desarrollo de nuestro trabajo son públicos (fondos públicos, vehículos, teléfono, redes sociales institucionales, papelería u otros), por lo tanto, sin excepción, no los utilizamos para desarrollar actividades políticas o electorales.

*Ejemplo: No usamos el mail institucional para envío de propaganda política.*

- i) **Malversación de fondos públicos:** Los fondos públicos a nuestro cargo los destinamos al uso público que tienen asignado por la ley o la autoridad. Cuidaremos que no sean sustraídos de nuestra custodia.

*Ejemplo: Mantenemos estricto orden y control en los pagos realizados por la SISS.*

- j) **Fraude al Fisco:** Realizamos nuestras tareas con honestidad, lealtad y veracidad, por lo que no utilizamos ni permitimos que se utilicen engaños o trampas que originen pérdidas de dinero para la institución o que impliquen dejar de recibir ganancias, por ejemplo, ponernos de acuerdo con un particular para que pague menos dinero al fisco, aparentando que se ha cumplido correctamente con la obligación.

*Ejemplo: No compramos productos a vendedores informales que no entregan boleta.*

- k) **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: Actuamos éticamente en las negociaciones, por ende nos restamos en casos que podamos tener alguna relación con la contraparte.*

## 7 Compromiso con aquellos que se relaciona la institución: usuarios, proveedores, otros organismos del Estado.

- a) **No ofrecer presiones ni recibir, 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. Sólo es posible recibir regalos como donativos oficiales o de cortesía, por ejemplo, materiales en una capacitación.

*Ejemplo: No aceptamos desde los fiscalizados el pago de viajes, almuerzos, cenas ni promociones de ningún tipo. Si recibimos un regalo de cortesía lo donamos al bienestar.*

- b) **Rechazo al soborno/cohecho:** Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo nunca solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública. Estas ventajas pueden ser regalos, el ofrecimiento de un trabajo, favores, viajes a congresos, pagos en efectivo, donaciones, servicios, etc.

*Ejemplo: En las reuniones y fiscalizaciones efectuadas a las concesionarias no aceptamos ofertas de trabajo ni otro tipo de beneficio ofrecido con objeto de influenciar nuestra decisión.*

- 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/a 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.

*Ejemplo: Promovemos las acciones de transparencia activa, dejando disponible en nuestro sitio web la mayor cantidad de información posible, priorizando aquella más solicitada por la vía de Solicitudes por Ley de Transparencia.*

- d) **Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores:** Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través de Mercado Público, y nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos y sin discriminación arbitraria. Con el fin de que la licitación sea transparente e igualitaria, los funcionarios no se reunirán con los proveedores durante el proceso de licitación.

Las comisiones evaluadoras entregaran 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 de abstenerse de participar.

*Ejemplo: Evitamos el uso de bienes que tengan la marca de proveedores (cuadernos, lápices) y que pudiera dar señal de una cercanía irregular.*

- 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: Atendemos las solicitudes y reclamos de los usuarios con igual nivel de atención independiente del monto reclamado.*

- 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: Desarrollamos nuestras labores con profesionalismo, dedicación, eficiencia y calidad, entendiendo que nuestra función pública afecta directamente a la ciudadanía.*

- 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: Entendemos y cuidamos la privacidad de los datos de personas a los que pudiéramos tener acceso en nuestro trabajo.*

## 8 Compromiso con el Medioambiente

Respetamos y cuidamos el medioambiente, viéndose esto reflejado en acciones cotidianas. Por ejemplo, cuidamos la energía apagando las pantallas de nuestros computadores y las luces al salir de nuestros puestos de trabajo; siempre apagamos nuestros aparatos electrónicos al retirarnos de la oficina; y si vemos que por algún motivo se desperdicia el agua damos aviso. Somos criteriosos con el uso de la impresora, imprimiendo lo estrictamente necesario y, en la medida de lo posible, utilizando ambas caras del papel. También contamos con contenedores de reciclaje y nos preocupamos de clasificar la basura que generamos.

## 9 Mecanismo de consultas y procedimiento de denuncias

### 9.1 Mecanismo de consultas

La Jefatura de la División de Gestión y Recursos, tendrá a su cargo la implementación de un mecanismo que permita dar respuesta a las consultas referidas a la aplicación del presente Código de Ética. Dicho mecanismo de carácter presencial y/o virtual, deberá ser publicado en la intranet de la Superintendencia, debiendo comunicarse de dicha publicación por medio de correo electrónico a todos los funcionarios y funcionarias de la SISS.

La Jefatura de la División de Gestión y Recursos tendrá un plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha del acto administrativo que aprueba el presente Código de Ética para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior.

### 9.2 Procedimiento de denuncias

El procedimiento de denuncias establecido en el presente párrafo se basa en los principios de:

- a) **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de infracciones al Código de Ética, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, por parte de todas las personas intervinientes.
- b) **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna persona, evitando todo tipo de discriminación, basada en el género, tendencia sexual, religión, origen étnico, nacionalidad, discapacidad u otra condición social.
- c) **Probidad Administrativa:** se debe observar una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- d) **Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a la mayor diligencia posible, evitando la dilación de los procesos.
- e) **Responsabilidad:** toda persona que realice una denuncia debe hacerlo con la seriedad que corresponde. La comprobación de falsedad, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

Es deber de todos los funcionarios y funcionarias informar cualquier conducta que constituya una infracción a lo establecido en este Código de Ética. Para lo anterior, se utilizará un Formulario de Denuncia que deberá contener la identificación del funcionario o funcionaria denunciante, una relación cronológica y pormenorizada de las conductas que, a su juicio, constituirían una infracción al Código de Ética, señalando además, la individualización de los supuestos funcionarios o funcionarias infractores.

La elaboración del Formulario de Denuncia estará a cargo de la Jefatura de la División de Gestión y Recursos, y estará sujeta a los mismos trámites de publicación y plazos establecidos en el punto 9.1 de este Código de Ética.

Una vez completado el Formulario de Denuncia éste se hará llegar en sobre cerrado a la Jefatura del Área de Recursos Humanos de la SISS quien, a su vez, deberá remitir los antecedentes a la Jefatura Superior del Servicio sugiriendo, de conformidad a la gravedad de la infracción denunciada, la instrucción de un procedimiento disciplinario de acuerdo a las normas del DFL N° 29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

## 10 Investigación de denuncias y sanciones

### 10.1 Investigación de los hechos y medidas cautelares

La investigación de los hechos denunciados deberá practicarse con celeridad y con la mayor discreción posible, de acuerdo a lo indicado en el estatuto administrativo.

### 10.2 Sanciones

En el caso que la autoridad competente determine que los hechos denunciados constituyen efectivamente una infracción al Código de Ética, ésta podrá aplicar alguna de las medidas disciplinarias establecidas en el artículo 121 del DFL N° 29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo. Y que consisten en:

- a) Censura;
- b) Multa;
- c) Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses, y
- d) Destitución.

Con todo, tales medidas disciplinarias se aplicarán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

Si se comprueba que la denuncia fue realizada sin fundamento y respecto de la cual se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada, la autoridad competente deberá, a lo menos, consignar una anotación de demérito en la Hoja de Vida de la persona denunciante. Lo anterior, sin perjuicio de otras medidas que la Jefatura Superior del Servicio estime procedente adoptar, en el marco de la normativa legal vigente.

## 11 Glosario de Conceptos

**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.

**Acoso Sexual:** cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Cohecho/Soborno:** Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario (a) ejecute, omita, o infrinja sus deberes públicos o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario. Al ser un delito bilateral, se diferencia el tipo penal en el que solicita o acepta el beneficio indebido (funcionario público =cohecho) y quién ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica= soborno)

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

**Conflicto de interés:** situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.

**Corrupción:** El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.

**Discriminación:** son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directamente o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

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

**Excelencia:** la función pública se desarrolla de manera eficiente y eficaz, colaborativa, profesional y responsablemente. Se resguarda con rigor la calidad técnica de los servicios entregados, manteniendo altos estándares de calidad en el trabajo.

**Probidad:** el ejercicio de la función pública se debe realizar de manera honesta, honrada, primando el interés general sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurre en un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción.

**Profesionalismo:** Todos los funcionarios/as públicos deben desarrollar su labor en las áreas que son competentes, apegados a la objetividad y veracidad en su actuar. Cuidando los riesgos que sus decisiones pudieran implicar, tanto a nivel institucional como en el impacto de las acciones en la ciudadanía.

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

**Transparencia:** Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas.  
Uso de la información reservada: toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios (as) o usuarios (as), sumarios en proceso; etc.