



Código de Ética

SERNAC



Word cloud containing the following terms and department names:

- Comunicaciones Estratégicas
- Subdirección de Desarrollo Institucional
- Subdirección Jurídica
- INFORMAMOS
- Derechos
- Estudios e Inteligencia
- Protección
- Consumidores
- Consultas
- IMPACTO
- Reclamamos
- MATERIAS DE CONSUMO
- DECRETOS
- LEYES
- CIUDADANO AL CENTRO
- Inteligencia
- Inteligencia
- Vigilancia e
- Unidad de
- Unidad de Modernización y Cambio
- Herramientas
- Consumo
- Financiero
- División de
- Calidad y Seguridad de Productos
- Educamos
- EXCELENCIA



ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
1 ANTECEDENTES	07
2 ÁMBITO DE APLICACIÓN	11
3 MISIÓN Y VISIÓN DEL SERNAC	15
4 VALORES ÉTICOS	19
5 COMPROMISOS ÉTICOS DEL SERNAC CON SUS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS	25
6 COMPROMISOS ÉTICOS DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL SERNAC	33
7 COMPROMISOS ÉTICOS CON LOS CONSUMIDORES Y CIUDADANOS	39
8 MECANISMO DE CONSULTA	45
9 PROCEDIMIENTO DENUNCIA	47
10 ÁMBITOS DONDE CABE UNA CONSULTA O DENUNCIA	53
11 SANCIONES	57
12 GLOSARIO	59
13 ANEXOS	65











Antecedentes





El presente documento se elaboró en el marco de la Agenda de Probidad y Transparencia en los Negocios y la Política dada a conocer por la Presidenta de la República el 11 de mayo de 2015.

En dicha agenda se incorporaron 14 medidas administrativas y 18 medidas legislativas, entre las cuales destaca la obligación de los servicios públicos de redactar un Código de Ética para la Función Pública, a fin de fijar altos estándares de comportamiento para el desempeño de los funcionarios públicos.

Para ello, mediante Circular N°3 de 2016, el Ministerio de Hacienda estableció que los organismos públicos deberán dictar sus códigos.

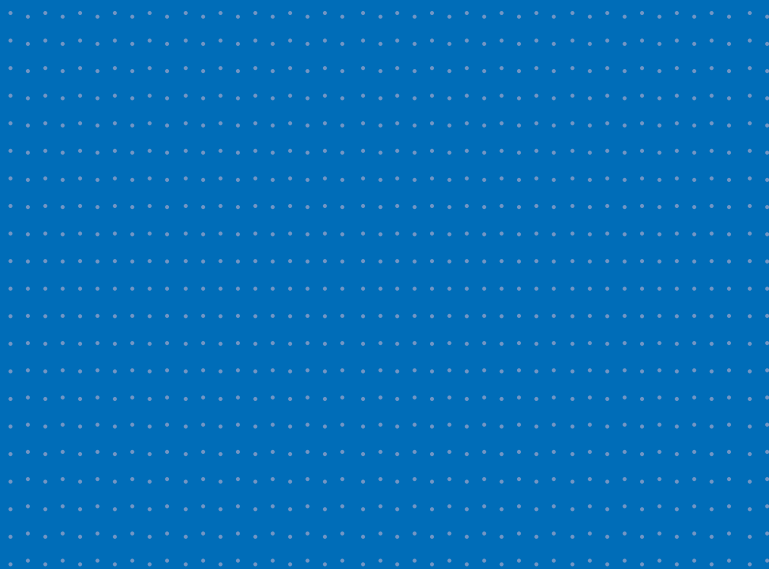
Conforme lo señala la misma circular, la Dirección Nacional del Servicio Civil estableció las agendas de trabajo para la elaboración de los códigos, lo que incluye la evaluación de vulnerabilidades, análisis que se realizó mediante la implementación de una encuesta participativa, preparada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Adicionalmente, como parte del desarrollo del Plan Director, el SERNAC buscó avanzar en la conceptualización de los ejes estratégicos y en la definición y conceptualización de los valores institucionales, razón por la cual se realizaron una serie de focus groups, cuyos resultados permitieron complementar la etapa de diagnóstico del ya referido código.

La construcción de este desafío fue un esfuerzo integral, ya que significó la participación activa de los propios funcionarios, funcionarias, servidores y servidoras públicos quienes asistieron a una jornada de conversación para conocer sus opiniones sobre este trabajo.



Ámbito de Aplicación







¿QUÉ ES UN CÓDIGO DE ÉTICA?

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

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



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO ESTE DOCUMENTO?

Los valores que se establecen en el presente Código de Ética del SERNAC, rigen para sus funcionarios, funcionarias, servidores y servidoras, indistintamente de la naturaleza o temporalidad de su contratación o vínculo con la institución.



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Ser



Misión y Visión del SERNAC





MISIÓN

Informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional y de los mercados, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de sus actores.



VISIÓN

Líderes en el servicio a la ciudadanía, y referentes a nivel nacional e internacional en la protección, información y educación a los consumidores, fortaleciendo una cultura de respeto a sus derechos, vigilando el comportamiento de las empresas en los mercados y promoviendo una participación ciudadana activa en materias de consumo.



Compromiso

Excelencia

**Respeto y
Colaboración**

**Transparencia y
Credibilidad**

Probidad

Valores éticos



.....

**TRAS LA ETAPA PARTICIPATIVA DE
DIAGNÓSTICO, SE IDENTIFICARON LOS
SIGUIENTES VALORES QUE INSPIRAN
Y RIGEN LA ACCIÓN DEL SERNAC,
FORMAN PARTE DE SU IDENTIDAD Y SON
COMPARTIDOS POR TODOS.**

.....





COMPROMISO

Implica una relación de reciprocidad entre la institución y sus funcionarios, funcionarias, servidores y servidoras públicas, de modo tal que éstos se identifican con el SERNAC, comparten su misión y se sienten parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo, poniendo el foco en los ciudadanos y relevando el compromiso con estos. Asimismo, la institución reconoce la labor realizada por los funcionarios, funcionarias, servidores y servidoras públicas y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.



EXCELENCIA

La función pública del SERNAC se desarrolla de manera profesional, responsable, colaborativa, eficiente y eficaz, teniendo al ciudadano en el centro. Se resguarda con rigor la calidad técnica de los productos y servicios entregados, manteniendo altos estándares en el trabajo, en conjunto con el desarrollo de una cultura de innovación y creatividad.



TRANSPARENCIA Y CREDIBILIDAD

La relación con el ciudadano se enmarca en la confianza e integridad, garantizando el derecho de la ciudadanía a conocer y acceder a la información de las actuaciones y decisiones de la institución y sus servidores, previniendo y evitando con ello acciones contrarias a la corrupción, aportando, a la vez, el conocimiento y vigilancia la función pública.



RESPECTO Y COLABORACIÓN

Las labores funcionarias el SERNAC se realizan en un marco de cordialidad y tolerancia, entre compañeros de trabajo y en la relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidades de todas las personas.





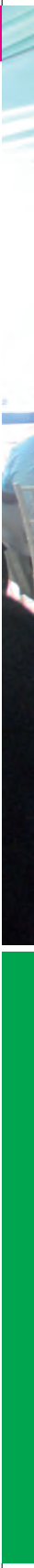


PROBIDAD¹


1_ El valor de Probidad se entiende como un deber mínimo de la actuación de la función pública, razón por la cual no figura explícitamente en la declaración de los cuatro valores institucionales. No obstante lo anterior, y a propósito de la encuesta aplicada, éste fue ampliamente compartido por los funcionarios y servidores públicos, como un valor que debe informar nuestro actuar, de ahí la necesidad de incorporarlo en el presente código.

En el ejercicio de la función pública, los funcionarios, funcionarias, servidores y servidoras, mantienen una conducta honesta e íntegra. Esto implica que el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no utilizarán su cargo ni los recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales. Del mismo modo, deben ser imparciales en el ejercicio de sus funciones .

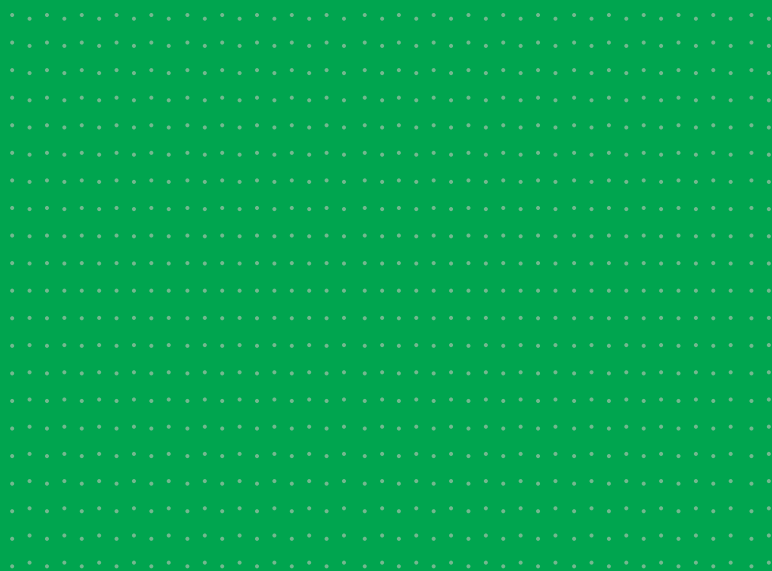
Este valor es transversal a todo el actuar, pudiendo verse afectado por diversas situaciones, tales como utilizar tiempo de la jornada en actividades personales, recibir regalos o beneficios particulares por parte de proveedores y usuarios, por ejemplo.



LA FUNCIÓN DEL SERNAC, EN SU CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO, DEBE OBSERVAR LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN EL D.F.L. N° 1, QUE FIJA TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N° 18.575, ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE BASES GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO, EN ADELANTE “LEY GENERAL DE BASES”, Y DEMÁS CUERPOS NORMATIVOS QUE CORRESPONDAN.



Compromisos éticos del SERNAC con sus funcionarios y funcionarias





.....

**SERNAC HA ADOPTADO LAS
DECLARACIONES QUE SE PRESENTAN
A CONTINUACIÓN, CUYO COMPROMISO
SE EVIDENCIA A TRAVÉS DE ACCIONES
CONCRETAS, PROMOVRIENDO Y
FOMENTANDO SU ADOPCIÓN ACTIVA.
QUEREMOS ERRADICAR AQUELLAS
PRÁCTICAS QUE CONTRAVIENEN
LOS VALORES DE ÉSTE CÓDIGO,
ENCARGÁNDONOS DE IMPULSAR Y
APOYAR LAS LÍNEAS DE TRABAJO QUE
YA SE ENCUENTRAN EN MARCHA Y QUE
NOS COMPROMETEMOS A RESGUARDAR
COMO INSTITUCIÓN.**

.....



A PROMOVEMOS EL RESPETO ENTRE TODOS LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS

En el SERNAC todos y todas nos tratamos con respeto porque es fundamental cuidar y promover un buen ambiente laboral en el que nos sentimos bien. Para ello entregamos un trato igualitario a todos y todas quienes participan en el Servicio, sin diferenciar su labor y/o cargo.

Ejemplo:

Año a año, los diversos equipos de trabajo que componen cada dirección regional, departamento y división, se reúnen con la finalidad de planificar las metas y productos estratégicos. En esa ocasión se comenta, analiza y revisa retrospectivamente la planificación del año anterior, para asegurar haber cumplido con lo programado en jornadas anteriores.

Estas instancias se desarrollan en un ambiente de cordialidad y confianza, donde se escucha la opinión de todos, sin importar el cargo, y con el fin de promover el adecuado desempeño de los equipos de trabajo.



B RECHAZO AL ACOSO SEXUAL

Como institución rechazamos toda situación en la que una persona realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Ejemplo:

Hace unos días, un colega señaló que tuvo que dejar su anterior trabajo, en otra institución, puesto que su jefatura directa realizaba insinuaciones de índole sexual, menoscabando su persona, y ofreciéndole como “incentivo” ascender en la compañía. Para poner fin a la situación decidió expandir sus horizontes, y llegó mediante concurso a nuestro servicio, donde por su arduo trabajo, constancia y perseverancia, se ha ganado un lugar dentro de su equipo, y donde no sufre las agresiones que experimentaba en su anterior lugar de trabajo.

Le conté que en el SERNAC existe un “Procedimiento Prevención, Detección, Denuncia e Investigación del Acoso Laboral y/o Sexual y de los actos de Discriminación”, en el cual se establece cómo hacer la denuncia en caso que algo así pasará en esta institución.





RECHAZO AL ACOSO LABORAL

Nos manifestamos en contra de toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterado, para los funcionarios y funcionarias, tales como desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras.

Este tipo de conductas, que pueden ser ejercidas en forma reiterada y a través de cualquier medio, tanto por la jefatura como por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, tienen como resultado para el o los afectados/as el menoscabo, maltrato o humillación.

Ejemplo:

Un compañero de otra institución me contó lo sucedido con su jefatura, la cual lo hostigaba, reiteradamente, burlándose de su apariencia física. Esto constituye una práctica de acoso laboral, que no es aceptada en nuestro Servicio.

Tras esa conversación revisé el “Procedimiento Prevención, Detección, Denuncia e Investigación del Acoso Laboral y/o Sexual y de los actos de Discriminación” y pude ver que en el SERNAC se establece que una situación así se puede denunciar directamente ante nuestro Director Nacional, para que la situación sea debidamente investigada.



D RECHAZO A LA DISCRIMINACIÓN

En nuestro Servicio nos comprometemos a procurar un ambiente libre de situaciones de exclusión, restricción, preferencia o distinción que atenten, directa 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.

Ejemplo:

En nuestro Servicio la selección del personal se hace mediante convocatoria pública, en la que toda persona que cumpla con el perfil y los requisitos establecidos en el concurso puede participar, sin importar ninguna circunstancia anexa más que sus propias capacidades y competencias.

Otra situación que puede acontecer, es que en los casos de conflictos de clima laboral, que involucren a jefaturas con sus subordinados, deben ser resueltos de manera que aseguren un trato igualitario entre todos los afectados sin que se utilicen criterios subjetivos, como por ejemplo, cercanías personales.





E ENTREGAMOS COMUNICACIONES INTERNAS TRANSPARENTES

Las decisiones y conclusiones a las que llegue el SERNAC, que digan relación con la vida profesional de nuestros funcionarios y funcionarias, siempre serán informadas y se conocerán sus fundamentos.

Ejemplo:

Durante y al concluir el proceso de evaluación funcionaria, cada funcionario cuenta con la instancia de retroalimentación. Esto quiere decir, que su jefatura tiene la obligación de señalar los motivos y fundamentos de la evaluación recibida, retroalimentación que consta en el sistema de evaluación interno (intranet) del Servicio.



F CUIDAMOS LA INFORMACIÓN DEL SERNAC

Como organización trabajamos día a día para tener la capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con el fin de asegurar la continuidad del negocio, minimizar el impacto en el entorno y cumplir nuestra misión y objetivos estratégicos. Para ello, se ha establecido el denominado "Procedimiento de Gestión y Control de Acceso Lógico", el cual consiste en la aplicación de barreras informáticas y procedimientos que resguardan el acceso a los datos y sólo permiten el acceso a aquellas personas autorizadas para hacerlo.

Ejemplo:

Hace unos días una compañera de trabajo me manifestó que la ponía nerviosa la revisión de las bases de reclamos del SERNAC, ya que temía que, realizando esta labor que le corresponde, pudiese hacerle algún cambio no autorizado. Yo le expliqué que el sistema se encuentra diseñado para evitar este tipo de riesgos, contando con accesos y funcionalidades diferenciadas.



Compromisos
éticos de los
funcionarios y
funcionarias
del SERNAC



**ESTOS COMPROMISOS NOS DESAFÍAN A
MEJORAR CONSTANTEMENTE NUESTRA
LABOR, CON EL OBJETO DE SER
RECONOCIDOS POR NUESTRA LABOR DE
EXCELENCIA.**



A PREPONDERANCIA DE LOS INTERESES DE LA CIUDADANÍA

Como funcionarios y funcionarias del SERNAC, queremos privilegiar el interés general de la ciudadanía consumidora por sobre el nuestro. Para ello procuraremos evitar situaciones en cuyo contexto los intereses personales contravengan el interés de la comunidad.

Ejemplo:

Un funcionario me contó que le tocó gestionar el reclamo ingresado en contra de la tienda donde trabaja su señora, por lo que decidió solicitarle a un colega que se hiciera cargo de la gestión ya que sabía que sus intereses personales podrían ir en contra del interés del consumidor ciudadano que interpuso el reclamo.



B DEBIDA UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nuestro compromiso es utilizar la información del Servicio en forma transparente y oportuna, promoviendo siempre su buen uso y procurando evitar obtener un beneficio propio y/o de un cercano en desmedro de otros.

Ejemplo:

Un funcionario me señaló que aprovecharía la información de precios de un proveedor, de los que tomó conocimiento, en el marco de sus funciones, porque un familiar vendía los mismos productos y le resultaba interesante conocer esa información. Ante dicha situación le indiqué que no debía hacerlo por cuanto la información con que cuenta el Servicio jamás se puede utilizar en beneficio propio, desistiendo el funcionario de su idea.

C ACCEDER A DERECHOS Y OPORTUNIDADES DE MANERA IGUALITARIA

Los funcionarios y funcionarias del SERNAC evitamos obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para nosotros o para otros, mediante el uso de nuestro cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia, buscando siempre un trato igualitario como todos y todas.

Ejemplo:

Poco tiempo atrás compré un televisor que presentó problemas. Al contarle a mis compañeros, uno de ellos me sugirió que al reclamar hiciera presente que trabajaba en el SERNAC para obtener una mejor solución, sin embargo no lo hice porque eso sería buscar una ventaja indebida.



D NO ABUSAR DEL TIEMPO DE LA JORNADA LABORAL EN BENEFICIO PROPIO

Nos comprometemos a utilizar nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas que nos corresponde ejercer, no realizando actividades personales o ajenas a nuestra función durante el horario de trabajo. Ello nos exige organizar adecuadamente nuestra labor con nuestra jefatura.

Ejemplo:

Hace unos días pude observar que un compañero estaba haciendo un trabajo para la universidad donde estudia, durante su jornada laboral, desatendiendo por tanto sus funciones. Yo me acerqué a hablar con él y le expliqué que eso no correspondía, tras lo cual mi compañero dejó de hacer su tarea y retomó sus funciones.

E NO UTILIZAR LOS BIENES Y RECURSOS DEL SERVICIO PARA SUS LABORES PROPIAS

Nos comprometemos a rechazar el malgasto o la utilización, bajo cualquier forma, del dinero o bienes de la institución, en provecho propio o de terceros.

Ejemplo:

Hace unos meses me entregaron un teléfono celular institucional, el cual durante los primeros días utilicé para hacer llamadas personales. Al darse cuenta de esta situación, mis compañeros me explicaron que ello no correspondía, ya que eso significa utilizar los bienes del Servicio para fines que no son los correctos. Desde ese día sólo lo utilizo para temas relacionados con mi función.

F LAS ACTIVIDADES POLÍTICO-PARTIDISTAS SERÁN DESARROLLADAS FUERA DE LA JORNADA LABORAL

Como funcionarios y funcionarias rechazamos que se realicen actividades de proselitismo político-partidista durante nuestra jornada laboral o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.

Ejemplo:

Durante las elecciones pasadas, un colega de mi equipo me comentó que evaluaría una candidatura política, señalando que tal vez las salidas a terreno con el SERNAC Móvil podrían servirle para promocionar su campaña. Al saberlo, mi jefatura le señaló que eso no correspondía, ya que ello importaría usar recursos fiscales para sus fines político-partidistas y afectaría la imagen del SERNAC, pudiendo incluso ser una falta a la probidad.



Compromisos
éticos con los
consumidores
y ciudadanos



**COMO ORGANISMO ENCARGADO DE
INFORMAR, EDUCAR, ORIENTAR Y
PROTEGER A LOS CONSUMIDORES, Y
RECONOCIENDO NUESTRO DEBER DE
ESTAR AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA,
ASUMIMOS LOS SIGUIENTES
COMPROMISOS:**



A CUMPLIREMOS NUESTRO DEBER DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES CIUDADANOS SIN BUSCAR UN BENEFICIO PROPIO

Desarrollamos nuestra labor sin esperar pagos indebidos, ni retribuciones por ello, buscando únicamente el beneficio hacia los consumidores.

Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo que 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:

Uno de nuestros abogados recibió una oferta de un consumidor para llevar su causa de consumo fuera del Servicio, de manera particular, obteniendo un porcentaje de las utilidades que resultaren percibidas con motivo de la acción judicial. Sin perjuicio de poder desarrollar cualquier actividad económica fuera del horario laboral, yo le indiqué que llevar las causas de los consumidores que acuden al SERNAC puede afectar el principio de probidad, ya que al ser abogado del Servicio está en una posición de ventaja respecto a los demás profesionales para captar clientes, además que llevar causas de consumo podría conllevar que prefiriese a sus clientes respecto a otros consumidores, lo que se reñiría con el trato igualitario que debe otorgar el Estado. Ante lo indicado el abogado decidió no tomar el caso.



B NO RECIBIMOS REGALOS NI BENEFICIOS

Los regalos, hasta aquellos de un valor bajo, pueden crear la percepción de influencia indebida, por lo que nosotros no recibimos ningún tipo de obsequio. Sólo es posible recibir regalos como donativos oficiales o de cortesía, por ejemplo, lápices, tazones o bolsos, obsequiados en el marco de una capacitación, esto es, en un contexto institucional y no personal.

Ejemplo:

Trabajo en atención a público y una usuaria agradecida por la atención que le brindé me trajo de regalo unos chocolates artesanales. Se lo agradecí, pero le expliqué que ningún funcionario o funcionaria de la institución puede aceptar regalos.





TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Queremos que los ciudadanos puedan tomar sus decisiones de consumo de manera informada, por ello facilitamos el acceso a todos y todas quienes puedan necesitar la información, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitando los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para dar respuesta.

Ejemplo:

Acorde lo señala el artículo 58 Bis de la Ley 19.496 el SERNAC debe llevar un registro público de las sentencias en materia de consumo, es por ello que nosotros publicamos las sentencias relacionadas con protección de los derechos a los consumidores, en nuestra página web. Esto lo hacemos porque entendemos la importancia de entregar y mantener disponible información que sea de utilidad a los consumidores y consumidoras de nuestro país.

D TRATO IGUALITARIO PARA TODOS LOS CONSUMIDORES Y PROVEEDORES

Atendemos las necesidades de todos los usuarios con un trato atento y respetuoso, sin hacer distinciones de ningún tipo. Asimismo los proveedores participan en los procesos del SERNAC en forma igualitaria, sin que otros funcionarios y funcionarias manifiesten preferencias o diferenciaciones especiales en su trato.

Ejemplo:

En atención de público recibimos constantemente a ciudadanos extranjeros quienes se acercan a realizar reclamos de consumo. El caso es revisado y gestionado de la misma manera y con los mismos estándares que aplicamos a todos los consumidores.

Mecanismo de consulta



Ante la necesidad de resolver dudas en situaciones en donde los funcionarios y funcionarias que eventualmente tengan un dilema ético en el ejercicio de sus funciones, éstos podrán presentarlas directamente ante la jefatura de la Fiscalía Administrativa, mediante el correo electrónico juridicosadministrativos@sernac.cl, quien será responsable de canalizar las inquietudes y gestionar sus respuestas. Con todo, en caso de ser necesario, la Fiscalía Administrativa podrá solicitar a otras unidades ayuda en la preparación de la respuesta.







Procedimiento denuncia



**ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE
TODO FUNCIONARIO, FUNCIONARIA Y
SERVIDOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR, DEBE DENUNCIAR
AQUELLAS ACTUACIONES QUE
PUDIESEN PRESENTAR CONFLICTO
CON EL PRESENTE CÓDIGO, SEAN QUE
ÉSTAS LES AFECTEN DIRECTAMENTE
O A OTROS FUNCIONARIOS Y
FUNCIONARIAS DEL SERNAC.**





PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA

La denuncia deberá presentarse en un sobre cerrado dirigido a la jefatura de Fiscalía Administrativa o del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, señalando en el exterior su carácter confidencial.

Si el denunciante lo estima necesario, podrá remitir directamente su denuncia al Director Nacional, quien de acuerdo a los méritos de la misma, la derivará a alguna de las jefaturas indicadas en el párrafo anterior.

Para estos efectos, el funcionario podrá utilizar el formato institucional que se adjunta a este código. El objetivo de ello es asegurar que se contará con la mínima información requerida (nombre del denunciante, nombre del denunciado y testigos individualizados), como también todos aquellos antecedentes que estime necesarios para su comprensión, y así poder instruir una investigación formalizada (investigación sumaria o sumario administrativo) o desformalizada (por ejemplo entrevistas).



REMISIÓN DE ANTECEDENTES A LA DIRECCIÓN NACIONAL

Luego de recibida la denuncia por las jefaturas señaladas y tras efectuar un análisis de completitud de información, se remitirá inmediatamente la denuncia y una propuesta a la Dirección Nacional. Recibida por el Director Nacional, se notificará a las jefaturas de Gestión y Desarrollo de las Personas y de Fiscalía Administrativa, la definición de la autoridad y la instrucción de monitoreo y tramitación de la denuncia, cuando corresponda.



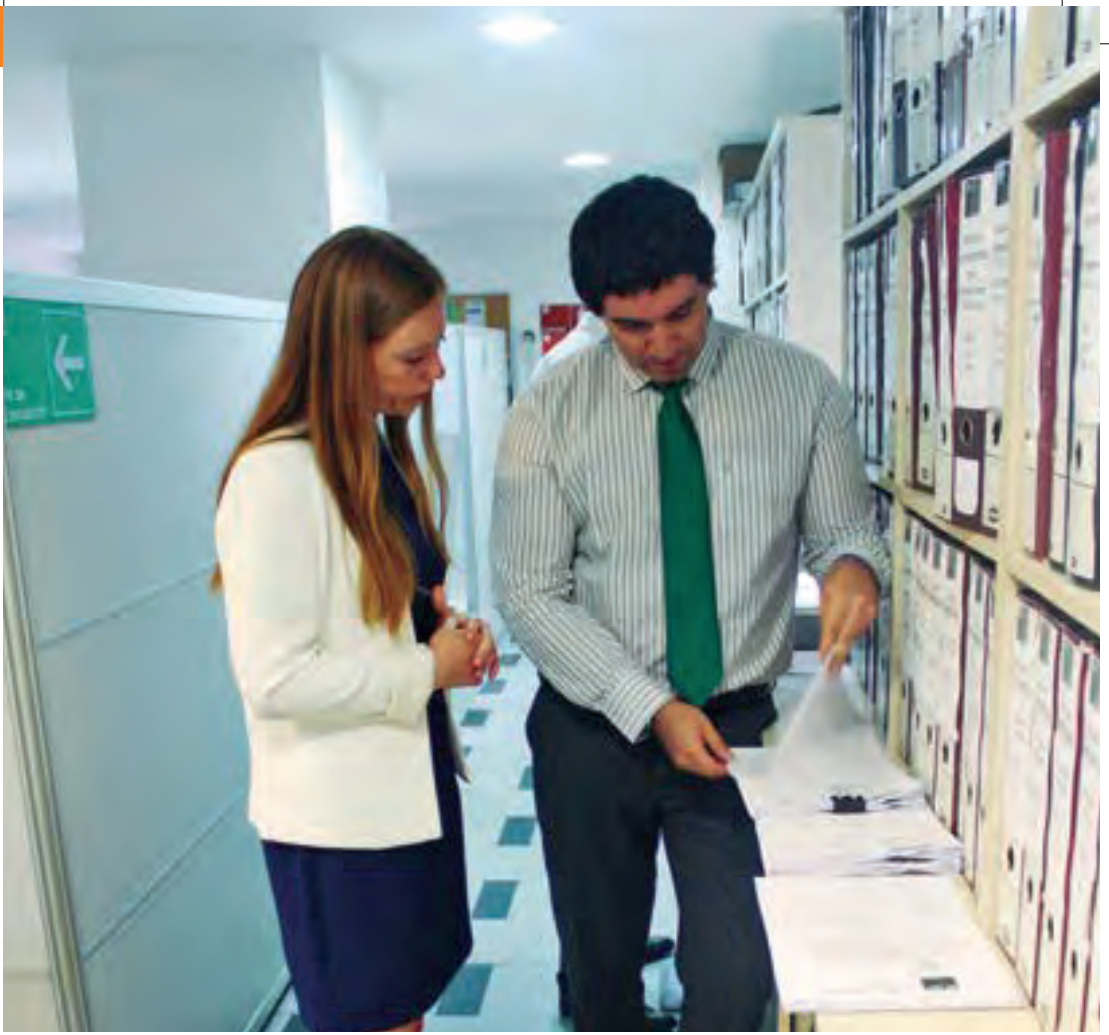
SUSTENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Todo el proceso de investigación, en cuanto a sus formalidades, tiempos involucrados, recursos, plazos y sanciones asociadas, se ceñirán estrictamente a lo dispuesto en el Estatuto Administrativo y sus modificaciones y otras leyes pertinentes, incluyendo la posibilidad de que el investigador, de dar curso a la investigación, determine la aplicación de medidas precautorias que no impliquen menoscabo o pérdida de derecho para los involucrados.

Del análisis que realice el Director Nacional, y atendida la gravedad de los hechos denunciados, el procedimiento se iniciará mediante Resolución Exenta del Director Nacional, o del respectivo Director Regional, que ordenará la instrucción de una investigación sumaria y designará a un funcionario a cargo de la indagación de los hechos que se denominará Investigador.

Esta resolución deberá ser notificada personalmente al funcionario designado como Investigador por la jefatura de la Fiscalía Administrativa o por el director regional, según corresponda. (Para conocer etapas del procedimiento ver anexo al final).








Ámbitos
donde cabe
una consulta
o denuncia



**A CONTINUACIÓN SE PRESENTA
UN ÍNDICE DE TEMAS DONDE
PUEDEN DARSE ACTUACIONES QUE
PUDIESEN PRESENTAR CONFLICTO
CON EL PRESENTE CÓDIGO, QUE
PUEDEN ILUSTRAR A SU LECTOR.
CON TODO, NO SE TRATA DE UN
LISTADO TAXATIVO.**



- 
- 
-  **Relación con proveedores**
 -  **Relaciones entre colegas y jefaturas**
 -  **Compras públicas**
 -  **Manejo de información**
 -  **Actividades sospechosas o delictuales**
 -  **Acceso a información pública**
 -  **Conflictos de intereses**
 -  **Inhabilidades**
 -  **Uso y cuidado de bienes fiscales**
 -  **Datos personales y datos sensibles**
 -  **Lobby o gestión de intereses**
 -  **Beneficios e invitaciones**
 -  **Participación ciudadana**
 -  **Delitos funcionarios**
 -  **Trabajos accesorios**
 -  **Ambiente laboral**
 -  **Evaluación de desempeño**
 -  **Acoso laboral y/o sexual**
 -  **Abuso de poder**
 -  **Vida social acorde con la dignidad del cargo**



Sanciones



- La no observancia a las disposiciones de este Código de Ética, en relación a las normas legales, puede ocasionar que se incurra en responsabilidad administrativa. Por lo tanto, se realizará una investigación sumaria o un sumario administrativo, y si se comprueba que se actuó incorrectamente, el Jefe de Servicio aplicará la medida disciplinaria correspondiente (censura, multa, suspensión de treinta días a tres meses o destitución, según sea la gravedad del hecho).
- Se hace presente que, a veces los hechos que dan lugar a la responsabilidad administrativa, también pueden originar responsabilidad civil o penal.







Glosario



ACOSO LABORAL

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterado, 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 el o los afectados/as, 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.

COMPROMISO

Implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y funcionarias, de modo tal que éstos 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 y funcionarias y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.





DENUNCIA

Documento en el cual se notifica formalmente a la jefatura del departamento de Gestión y Desarrollo de Personas o de la Fiscalía Administrativa, de la comisión de una de las conductas definidas en el presente documento, o similares, y que son sancionadas en la normativa vigente, con el objetivo de que se instruya el inicio de una investigación para la determinación de las responsabilidades administrativas que pudieran derivar de los hechos investigados.

DENUNCIANTE

Funcionario o funcionaria del SERNAC que presenta formalmente, -por escrito y con la identificación de las partes que intervienen-, una denuncia relacionada a la ocurrencia de alguna de las situaciones descritas en el presente documento. Esta situación podrá afectarle directamente al denunciante o bien corresponder a una situación que afecte a terceros.

DIRECTOR NACIONAL (DN)

Máxima autoridad de la institución y responsable de instruir la investigación o sumario administrativo correspondiente cuando la situación y sus antecedentes así lo ameriten.





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, religiosa, orientación sexual, opinión política, entre otras.

INVESTIGADOR

Funcionario o funcionaria designado por el Director Nacional, encargado de llevar adelante la investigación en relación a los hechos denunciados.

JEFATURA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS (GDP)

Le corresponde estar a disposición de los funcionarios y funcionarias a fin de acoger y/u orientar a aquellos que presenten alguna situación que se pueda catalogar como acoso laboral, sexual y/o acto de discriminación, además de verificar la implementación de las acciones preventivas que permitan a la institución tomar acciones pertinentes y fundadas, a fin de cumplir con su deber de garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores y trabajadoras.

En caso de recibir cualquier denuncia formal presentada por algún funcionario o funcionaria, dicha jefatura deberá implementar todas las medidas necesarias que aseguren la mantención de un tratamiento estrictamente confidencial a la información que se desarrolle en el contexto del presente Código de Ética.



JEFATURA FISCALÍA ADMINISTRATIVA (FA)

Es la responsable del seguimiento de todas las investigaciones sumarias y sumarios administrativos que se lleven en el SERNAC, controlando los plazos de tramitación y de notificar a fiscales e investigadores, cuando corresponda.

En caso de recibir cualquier denuncia formal presentada por algún/a funcionario, dicha jefatura deberá implementar todas las medidas necesarias que aseguren la mantención de un tratamiento estrictamente confidencial a la información que se desarrolle en el contexto del procedimiento de denuncia descrito en este Código de Ética.

CENTRO DE RESPONSABILIDAD (CDR)

Departamento, división o equipo de trabajo.

PROBIDAD

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



RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

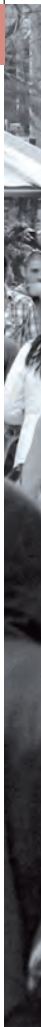
Es aquella en que incurren las personas que despliegan sus actividades en un órgano del Estado, incumpliendo una obligación o infringiendo una prohibición propia de su cargo o función, en cuya consecuencia se impone una medida disciplinaria.

En síntesis, se caracteriza por lo siguiente: a) su requerimiento constituye siempre el ejercicio de una potestad reglada; b) es independiente de otras responsabilidades (política, civil o penal); y c) se requiere que sea establecida a través de un procedimiento disciplinario.

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 realizadas. De acuerdo al artículo 16 de la Ley N° 19.880, los procedimientos administrativos se realizarán con transparencia, de manera que permitan promover el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ellos.

En consecuencia, salvo las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en otras disposiciones legales aprobadas con quórum calificado, son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y documentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación.





Anexos

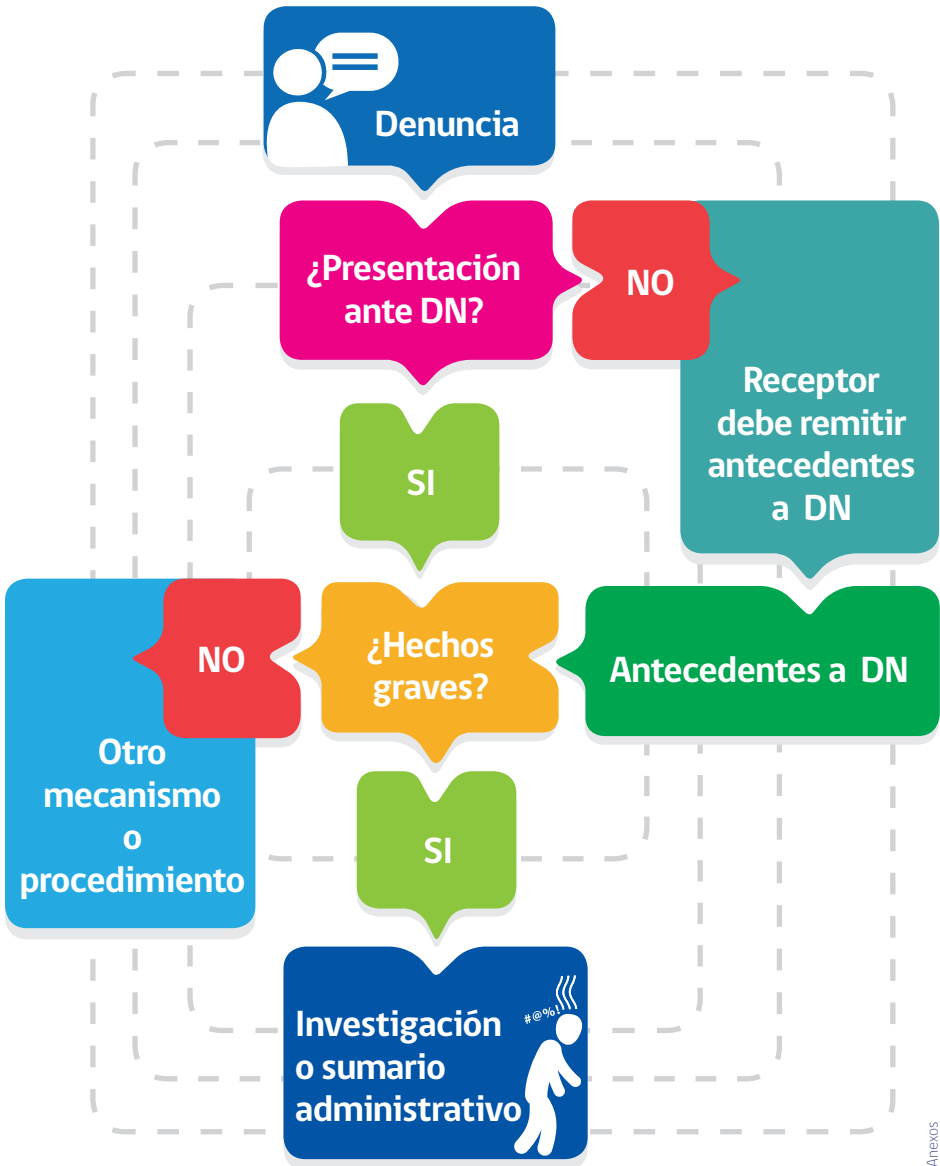


FLUJO CONSULTA





FLUJO DENUNCIA







SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor