

Código de Ética

Diciembre de 2025.

Índice

I.	Propósitos y Objetivos	3
II.	Adhesión al Código de Ética	4
III.	Misión, Visión y Valores	4
IV.	Compromisos de la institución y de funcionarias y funcionarios	5
V.	Relaciones con aquellos que interactúan con la SCJ	16
VI.	Compromisos con el medio ambiente, eficiencia energética e hídrica	21
VII.	Compromisos con el uso de la tecnología	22
VIII.	Mecanismo para realizar consultas y denuncias	23
IX.	Sanciones. Acciones disciplinarias	25
X.	Vigencia, divulgación y cumplimiento del Código	25
XI.	Glosario	26

I. Propósitos y Objetivos

El presente Código de Ética de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) establece altos estándares de comportamiento para las funcionarias y los funcionarios de este organismo, teniendo como base el cumplimiento de la normativa que los rige en su calidad de servidores públicos.

Su propósito específico es promover valores y conductas éticas, constituyéndose como un marco de referencia que permite a las personas adecuar su comportamiento al correcto ejercicio de sus funciones. Asimismo, busca fomentar entre las funcionarias y los funcionarios del Servicio una conducta positiva orientada a “hacer lo correcto”, proporcionando lineamientos claros que sirvan de guía en su actuar diario.

Del mismo modo, el Código de Ética tiene por objetivo informar a la ciudadanía sobre el comportamiento general y particular de las funcionarias y los funcionarios que forman parte de la institución, así como de quienes aspiren a integrarse a ella, fortaleciendo la confianza pública en el quehacer institucional.

Finalmente, este Código contribuye al fortalecimiento de los valores institucionales y colectivos del entorno en el cual se desempeñan todos quienes forman parte de esta institución.

Destinatarios

El Código de Ética está dirigido a todas las autoridades, funcionarias y funcionarios que integran esta institución, sin distinción de función, cargo, estamento, edad, género, sean éstos parte de la planta o contrata.

Asimismo, este documento busca servir como referencia para las entidades y personas con las que interactúa la Superintendencia, tales como las sociedades operadoras de casinos de juego, el Consejo de la Sociedad Civil, proveedores, organismos del Estado, entre otros, a fin de que consideren estas directrices como guía para su comportamiento ético.

Proceso de construcción del Código de Ética

El presente Código refleja de manera fidedigna los valores y las conductas que expresan la cultura, la misión y la visión de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), toda vez que su elaboración se sustentó en un proceso participativo que involucró a las funcionarias y los funcionarios de la institución. En distintas instancias, estas personas aportaron información, experiencias y opiniones relevantes que contribuyeron a la construcción del documento.

Para estos efectos, se llevaron a cabo diversas acciones, tales como la aplicación de encuestas, el trabajo en equipos, con la guía del Comité de Integridad, instancias que permitieron contar con un documento consensuado, construido con la representación de todas las unidades y divisiones de la institución.

II. Adhesión al Código de Ética

Las funcionarias y los funcionarios de la Superintendencia adhieren al cumplimiento de los principios y deberes establecidos en este Código de Ética, los cuales orientan su actuar al servicio de la ciudadanía.

Asimismo, asumen el compromiso de conocer, aplicar y promover sus contenidos, contribuyendo a un ambiente laboral basado en la probidad, la confianza y el trato digno. Del mismo modo, reconocen el deber de advertir y comunicar cualquier situación que contravenga estos valores, utilizando los canales formales dispuestos por la institución.

El cumplimiento de este Código constituye una obligación ineludible que refuerza la responsabilidad individual y colectiva, y refleja el compromiso ético que guía el servicio público que se presta a la ciudadanía, configurando además la relación institucional con los actores de la industria de casinos de juego.

III. Misión, visión y valores de la Superintendencia de Casinos

Misión

“Garantizar a la ciudadanía un juego responsable, seguro y transparente, a través de una regulación orientada al desarrollo sostenible de la industria que aporte al crecimiento social y económico del país”.

Visión

“Ser una institución reguladora de excelencia de la industria de los juegos de azar en el país, desde una cultura de la integridad, con personas comprometidas en la generación de valor público”.

Valores

Para la Superintendencia resulta fundamental contar con un Código que refleje los valores que orientan el comportamiento ético y de probidad de las funcionarias y los funcionarios en el ejercicio del servicio público, en coherencia con su misión y con el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadanía. Asimismo, este Código constituye una declaración de compromiso con los principios y valores que guían el quehacer institucional y el cumplimiento de sus funciones.

- **Probidad:** en el ejercicio de la función pública, las funcionarias y los funcionarios mantienen una conducta honesta e íntegra. Esto implica que el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no utilizarán ni el cargo ni los recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales. Del mismo modo, debe ser imparcial en el ejercicio de sus funciones.
- **Transparencia:** garantizar el derecho de la ciudadanía a conocer y acceder a la información sobre las actuaciones y decisiones de la Superintendencia, a través de las vías formales establecidas por el Servicio. La publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de las funcionarias

y los funcionarios actúan como barreras contra la corrupción y permiten que las personas conozcan y vigilen el ejercicio de la función pública.

- **Ecuanimidad:** las personas que se desempeñan en la institución actúan con prudencia, ponderación y buen juicio, conforme a la legalidad y consideraciones objetivas al momento de adoptar decisiones, sin ningún tipo de preferencia, velando porque sus actuaciones se rijan por los principios de rectitud e imparcialidad.
- **Eficiencia:** implica que la persona funcionaria realiza su trabajo orientado a los resultados, utilizando únicamente los recursos-tiempo e insumos- estrictamente necesarios para cumplir los objetivos esperados y desempeñando sus funciones con excelencia y calidad, conforme a las responsabilidades propias de su cargo. La eficiencia se sustenta en el reconocimiento de que los recursos empleados en el ejercicio de las funciones son de carácter público y, por lo tanto, deben ser optimizados para maximizar sus beneficios.
- **Calidad:** las funcionarias y funcionarios, tanto en su desempeño individual como en equipo, cumplen con los estándares y objetivos definidos en los procesos, promoviendo la innovación y la mejora continua, con el fin de generar un impacto positivo en los productos y servicios que entrega la Superintendencia. Para ello, se cuenta con personas competentes y con pleno conocimiento de los procesos y tareas que exige asociado al ejercicio de sus funciones y roles.
- **Inclusión y no discriminación:** las funcionarias y los funcionarios reconocen y valoran que el talento es inherente a todas las personas, sin distinción alguna. En consecuencia, promueven un ambiente laboral seguro y respetuoso, libre de discriminación, sesgos, estereotipos de género y prejuicios, rechazando toda forma de acoso laboral y sexual, y contribuyendo a la igualdad y el respeto a la diversidad.

IV. Compromisos de la institución y de funcionarias y funcionarios

1. Relaciones de respeto entre las funcionarias y los funcionarios y/o con las jefaturas

Para la Superintendencia es fundamental que existan relaciones basadas en el respeto y el trato digno tanto entre las funcionarias y los funcionarios, así como con las jefaturas, a fin de asegurar el adecuado quehacer institucional.

La institución propicia espacios para que las funcionarias y los funcionarios puedan expresar sus opiniones, tanto respecto de materias propias del quehacer institucional como de otros ámbitos, y reciban una retroalimentación adecuada, con independencia del cargo o estamento al que pertenezcan.

Asimismo, se otorgan las condiciones físicas necesarias para el desempeño de las labores en un entorno agradable y adecuado, considerando aspectos espaciales, de luminosidad y acústica, así como el equipamiento suficiente para el correcto desarrollo de las funciones.

Del mismo modo, se vela porque las comunicaciones internas sean transparentes, mediante la provisión de canales oficiales para transmitir información relativa a tareas, novedades, cambios organizacionales, logros y desafíos institucionales, entre otras materias de interés, asegurando que dicha información sea objetiva, oportuna, completa y veraz.

Igualmente, se propician instancias participativas destinadas a visibilizar el trabajo de los equipos, lo que contribuye a valorar y reconocer el aporte de las personas, así como fortalecer las relaciones interpersonales entre las funcionarias y los funcionarios, en un ambiente de respeto.

Las diferencias de opinión que surgen en el análisis de materias por parte de los equipos de trabajo se expresan de manera respetuosa y constructiva, sin menoscabar la dignidad ni el aporte de ninguno de sus integrantes.

2. Relaciones de respeto y buen trato laboral

Las funcionarias, los funcionarios, las jefaturas y las autoridades de la Superintendencia deben mantener relaciones laborales basadas en el respeto mutuo, la colaboración y la empatía, promoviendo un ambiente de trabajo digno y libre de acoso. Este deber funcionario se expresa en la observancia de una conducta intachable y un trato respetuoso tanto hacia los demás servidores públicos como a las demás personas con las que organismo se relaciona y la ciudadanía en general, así como el desempeño de las funciones con esmero, cortesía y lealtad institucional.

Toda interacción en la Superintendencia, tanto entre las funcionarias y los funcionarios como con las jefaturas, debe sustentarse en la cortesía, la comunicación adecuada y la valoración de la diversidad de opiniones. Se prohíbe expresamente cualquier forma de maltrato, acoso laboral o sexual, hostigamiento, humillación, exclusión o descalificación.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Saludar y dirigirse con cortesía a todas las personas que trabajan en la Superintendencia, así como a quienes se relacionen con la institución.
- Escuchar activamente las opiniones de las personas, sin interrumpir ni descalificar.
- Resolver los desacuerdos de manera respetuosa.
- Conversar directamente con las personas con quienes existan diferencias, en un marco de respeto, con el propósito de resguardar la armonía y el adecuado clima laboral.
- Reconocer y valorar los aportes de los equipos de trabajo, las unidades y las divisiones de la Superintendencia.
- Entregar instrucciones y retroalimentación de forma clara, respetuosa y constructiva.
- Denunciar toda conducta contraria a este principio de la cual se tenga conocimiento o de la cual sea testigo.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Levantar la voz de manera agresiva o utilizar expresiones ofensivas.
- Efectuar amenazas hacia funcionarios, funcionarias o personal, cualquiera sea la posición jerárquica.
- Difundir rumores que afecten la honra, credibilidad o reputación de una persona.
- Invadir el espacio personal o realizar acercamientos físicos sin el consentimiento de la otra persona.
- Excluir de manera intencional a una persona de reuniones en las que debía participar, de actividades laborales o de comunicaciones que debía conocer.
- Burlarse, ridiculizar o realizar comentarios ofensivos sobre la apariencia, edad, género, origen, orientación sexual u otras condiciones personales.

3. Rechazo a la discriminación

Las funcionarias, los funcionarios, jefaturas y autoridades deberán mantener un trato equitativo e inclusivo hacia todas las personas, quedando prohibida toda forma de discriminación, directa o indirecta, basada en sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, estado civil, embarazo, maternidad o paternidad, origen étnico o social, nacionalidad, religión, creencias, situación de discapacidad, condición socioeconómica, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Utilizar un lenguaje inclusivo y respetuoso.
- Valorar la diversidad de opiniones, trayectorias y contextos personales.
- Practicar la escucha activa, procurando comprender lo expresado por la otra persona y otorgándole el tiempo necesario para expresarse.
- Facilitar condiciones equitativas de participación en equipos de trabajo y proyectos
- Denunciar oportunamente las conductas contrarias a este principio, cuando se tenga conocimiento de ellas o se sea testigo.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Realizar comentarios o burlas basadas en características personales, culturales, raciales, sociales.
- En los procesos de selección de personal, adoptar decisiones que perjudiquen a postulantes por razones ajenas a criterios objetivos, tales como características personales, origen racial o social, edad, orientación sexual, entre otros aspectos.
- Negar oportunidades de desarrollo o capacitación por razones ajenas al mérito.
- Excluir o aislar a una persona del grupo de trabajo por su origen, apariencia o creencias.

4. Rechazo al acoso laboral y acoso sexual

Las funcionarias, los funcionarios, jefaturas y autoridades deberán mantener un comportamiento respetuoso, digno y profesional en todas sus relaciones laborales, absteniéndose de cualquier conducta que pueda constituir maltrato, acoso laboral o acoso sexual, las que vulneran los principios de respeto, probidad y dignidad que rigen la función pública.

Se entenderá por acoso laboral toda conducta de agresión u hostigamiento, ejercida por una o más personas en contra de otra u otras personas trabajadoras, por cualquier medio, ya sea de manera aislada o reiterada, que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación de la persona afectada, o que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el organismo.

Asimismo, se entenderá por acoso sexual cualquier requerimiento de carácter sexual, no consentido, realizado por una persona, con o sin superioridad jerárquica, que amenace o perjudique la situación laboral o el bienestar de la persona afectada.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Dirigirse a las demás personas con respeto y cortesía.
- Expresar de manera asertiva cualquier situación que afecte el buen trato, utilizando las vías y canales institucionales disponibles.
- Ejercer el liderazgo con empatía, evitando cualquier forma de abuso de autoridad.
- Entregar retroalimentación o realizar correcciones de manera privada y constructiva.
- Denunciar oportunamente las conductas contrarias a este principio, cuando se tenga conocimiento de ellas o se sea testigo.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Gritar, humillar o ridiculizar a una persona, ya sea en público o en privado.
- Asignar tareas imposibles o degradantes, con el fin de perjudicar a otra persona.
- Realizar insinuaciones, comentarios o gestos de connotación sexual no consentidos.
- Amenazar o coaccionar a una persona para obtener favores personales o de carácter sexual.
- Coordinar o concertar acciones con otras personas de la organización para desacreditar, denostar o aislar a un compañero o compañera de trabajo, o a jefaturas.

5. Promoción al derecho de asociación

La Superintendencia valora y promueve la participación de las personas como un canal legítimo de expresión de sus intereses.

Las funcionarias y los funcionarios tienen el derecho de participar en la Asociación de Funcionarios, promoviendo un diálogo constructivo y respetuoso, incluso en aquellas instancias en que se manifiesten legítimamente diferencias entre la Asociación y la Institución.

6. Imagen de la SCJ

Contribuimos activamente al cuidado de la imagen institucional, entendiendo que ésta se construye a partir de nuestras conductas, la forma en que nos expresamos y los comentarios que emitimos, tanto dentro del Servicio como en instancias externas. Somos conscientes de que cada acción o mensaje que transmitimos en el ejercicio de nuestras funciones o en representación del organismo contribuye a proyectar la imagen de la SCJ.

Del mismo modo, reconocemos que nuestras comunicaciones en espacios digitales y redes sociales pueden influir en la imagen institucional. En esos ámbitos, expresamos nuestras opiniones con prudencia y respeto, de manera que no se presten a interpretaciones que puedan afectar la credibilidad, la reputación o la confianza en la SCJ. La forma y el contexto de nuestras manifestaciones son acordes al rol público que desempeñamos.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Cuidar el lenguaje, tono y forma de expresión en todas las interacciones laborales, presenciales o virtuales, internas y externas.
- Emitir opiniones y comentarios de manera responsable, evitando expresiones que puedan afectar la imagen, credibilidad o reputación de la SCJ.
- Mantener un comportamiento acorde al rol público que se desempeña, tanto en el ejercicio de las funciones como en instancias en que se represente a la Institución.
- Diferenciar claramente las opiniones personales de las posiciones institucionales, cuando corresponda.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Difundir información institucional falsa, incompleta o no autorizada, tanto en espacios internos como externos.
- Realizar comentarios ofensivos, descalificadores o irrespetuosos en representación de la Institución o asociados a ella.
- Utilizar redes sociales, plataformas digitales u otros medios de comunicación para expresar opiniones de forma imprudente, agresiva o poco respetuosa, que puedan afectar la confianza en la Superintendencia.
- Mezclar opiniones personales con posiciones institucionales, generando confusión respecto de la postura oficial de la institución.
- Compartir o comentar contenidos que puedan interpretarse como contrario a los valores, principios o rol público de la institución.

7. Visitas y uso de las salas de juego sociedades operadoras o concesionarias de casinos de juego

Las funcionarias y los funcionarios de la Superintendencia ingresan a los casinos de juego únicamente para realizar fiscalizaciones o visitas en el marco de su quehacer institucional. En consecuencia, no asisten a estos recintos por cuenta propia con el fin hacer uso de los servicios anexos, tales como restaurantes, bares u otros similares.

En caso de asistir a actividades que se desarrollen en las obras complementarias de los casinos de juego, tales como salas de espectáculos, teatros u otros similares, las funcionarias y los funcionarios deben informar previamente a su jefatura directa y conservar los comprobantes que acrediten el pago de la entrada correspondiente.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Una persona funcionaria es contactada informalmente por personal de una sociedad operadora para asistir gratuitamente a un espectáculo. Ante la situación, declina la invitación y deja constancia del ofrecimiento.
- Un funcionario informa a su jefatura tras recibir una cortesía o beneficio ofrecido por una sociedad operadora y se abstiene de aceptarlo.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Aceptar descuentos, invitaciones o cortesías ofrecidas por una sociedad operadora, aun cuando se trate de beneficios no disponibles para el público general.
- Omitir informar a la jefatura directa sobre ofrecimientos de beneficios, invitaciones o cortesías provenientes de entidades fiscalizadas.

8. Uso de los recursos de la Institución

Las personas funcionarias reconocen que los bienes que utilizan en el ejercicio de su trabajo son de carácter público, por lo que deben ser utilizados de manera eficiente, responsable y exclusivamente para fines institucionales, quedando prohibido su uso para beneficio propio o de terceros.

Se entenderá por bienes del servicio, entre otros, el mobiliario, los insumos de oficina, los equipos computacionales, las bases de datos y demás recursos institucionales.

Asimismo, el vehículo fiscal debe ser utilizado únicamente por la jefatura del Servicio y exclusivamente para el cumplimiento de actividades propias del quehacer institucional, quedando expresamente prohibido su uso para fines particulares.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Utilizar las impresoras exclusivamente para la impresión de documentos de carácter institucional, promoviendo el uso eficiente de los recursos y la política de Cero Papel.
- Apagar luces, equipos eléctricos y aire acondicionado cuando no se encuentren en uso.
- Cuidar el mobiliario, equipos y materiales de trabajo, evitando su deterioro o uso inadecuado.
- Utilizar el correo electrónico y los sistemas informáticos institucionales únicamente para fines laborales.
- Reportar oportunamente fallas, daños o pérdidas de bienes institucionales.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Instalar software, aplicaciones o programas no autorizados en equipos institucionales.
- Utilizar recursos institucionales para apoyar actividades externas, aunque no exista un beneficio económico directo.
- Prestar equipos o materiales a personas ajenas al servicio.
- Imprimir trabajos personales o de terceros aprovechando que no hay supervisión directa.

9. Uso del tiempo destinado a la jornada laboral.

Las personas funcionarias reconocen que, durante la jornada laboral, deben dedicar su tiempo exclusivamente al cumplimiento de sus funciones, por lo que no corresponde destinarlo a actividades personales.

En caso de presentar una condición de salud que impida el desempeño de las funciones laborales, las personas funcionarias deben acudir a un profesional de la salud, quien determinará la procedencia de la emisión de una licencia médica. En caso de otorgarse, esta deberá utilizarse correctamente, realizando únicamente las actividades que ella permita.

Los llamados telefónicos personales durante la jornada laboral deben limitarse a situaciones puntuales e ineludibles, tales como solicitar horas médicas o comunicarse con establecimientos educacionales ante alguna contingencia, procurando de que sean breves y no interfieran con el desarrollo de las funciones laborales.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Priorizar las tareas asignadas al inicio de la jornada y avanzar en ellas sin distracciones innecesarias.
- Preparar y asistir a reuniones con una agenda clara y respetar los tiempos definidos.

- Utilizar pausas breves para descanso y retomar oportunamente las funciones laborales.
- Planificar la jornada laboral definiendo bloques de trabajo para tareas prioritarias y cumplirlo.
- Cerrar aplicaciones o plataformas personales para concentrarse en las tareas institucionales

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Organizar un evento particular durante la jornada de trabajo.
- Preparar clases, material académico o trabajos personales durante la jornada laboral.
- Participar, sin autorización, en charlas o actividades que no guardan relación con las funciones del cargo.
- Interrumpir reiteradamente el trabajo para realizar gestiones personales no urgentes.
- Destinar tiempo laboral a actividades personales recurrentes que podrían realizarse fuera de la jornada.
- Destinar parte de la jornada laboral a revisar o interactuar en redes sociales con fines personales de forma reiterada.

10. Conflicto de Interés

Se entenderá que existe un conflicto de interés en aquellas situaciones, reales, potenciales o aparentes, en las que un interés privado o una motivación personal puedan influir, o parecer influir, indebidamente en el correcto ejercicio de las funciones y en la adopción de decisiones objetivas.

En ese contexto, las funcionarias y los funcionarios de la Superintendencia ejercerán sus funciones con imparcialidad, objetividad y probidad, evitando que intereses personales, familiares o de terceros influyan, o puedan influir, en la toma de decisiones o en el adecuado desempeño de sus funciones.

Para resguardar lo anterior, las funcionarias y los funcionarios deberán informar oportunamente a sus jefaturas directa sobre cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés, a fin de que sea evaluada y, de corresponder, abstenerse de participar o intervenir en decisiones relacionadas con dicha materia.

Asimismo, deberán abstenerse de integrar comisiones evaluadoras de licitaciones u otras instancias similares cuando en ellas participe una persona con la que mantengan vínculos de parentesco, a amistad u otra relación que pueda afectar su imparcialidad.

En caso de duda respecto de la existencia de un eventual conflicto de interés, las personas funcionarias deberán consultar a la jefatura correspondiente.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Informar inmediatamente a su jefatura si tiene un familiar que trabaje en una sociedad operadora de casinos de juego, con el fin de que se adopten las medidas necesarias para prevenir o evitar conflictos de interés.
- Informar a su jefatura que un familiar postula a una licitación en la que podría intervenir y se abstiene de participar en el proceso.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Participar en la evaluación de una licitación en la que interviene un familiar o una persona cercana.
- Omitir informar una relación personal relevante que podría afectar la objetividad en una decisión.
- Influir en decisiones institucionales para favorecer intereses propios o de terceros.
- Dar orientación informal o “consejos” a una persona cercana que participa en una licitación o procedimiento administrativo.
- Mantener conversaciones privadas con personas interesadas en un proceso institucional en el que se tiene algún grado de intervención.
- Utilizar información institucional no pública para beneficiar a terceros.

11. Rechazo al tráfico de influencias

Entendemos tráfico de influencia como aquella actividad que se realiza cuando se busca obtener para sí o para un tercero un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública que se ejerce.

Las funcionarias y los funcionarios de la Superintendencia ejercerán sus funciones con integridad, imparcialidad y probidad, asegurando que sus decisiones y actuaciones no se vean influidas por presiones, intereses o influencias de cualquier naturaleza que puedan afectar la libertad, objetividad y el trato justo e igualitario que debe regir el ejercicio de la función pública.

Asimismo, las personas funcionarias deberán abstenerse de utilizar su posición o cargo para obtener beneficios personales o para favorecer intereses de terceros.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Informar a su jefatura que ha sido contactada por un tercero que intenta influir en una decisión administrativa y se abstiene de participar en el asunto.

- Rechazar entregar antecedentes o realizar gestiones fuera de los canales formales, aun cuando quien lo solicita mencione su cargo o vínculos personales.
- Fundamentar sus decisiones exclusivamente en criterios técnicos y normativos, dejando registro formal de ellas.
- Si una persona funcionaria identifica que un coapoderado del colegio de sus hijos es gerente de una sociedad operadora que participa en un proceso de otorgamiento de licencia. Al ser contactada para solicitar información sobre dicho proceso, señala que no puede acceder ni entregar antecedentes, e informa oportunamente la situación a su jefatura directa para evitar cualquier malentendido

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Interceder ante otra unidad para favorecer el trámite de un familiar, amistad o persona cercana.
- Solicitar trato preferente para un tercero haciendo referencia al cargo que se ejerce en la institución.
- Realizar gestiones informales (“llamadas”, “mensajes” o “comentarios”) para orientar o presionar una decisión institucional.
- Influir en una decisión administrativa para beneficiar a alguien externo, aunque no exista un beneficio personal directo.

12. Dar un correcto uso a la información de la institución

Las funcionarias y los funcionarios de la SCJ deben resguardar adecuadamente la información a la que acceden en el ejercicio de sus funciones, evitando su uso inadecuado y el acceso por parte de personas no autorizadas, de conformidad con la normativa vigente.

En cumplimiento de lo anterior, aplican de manera permanente los protocolos institucionales de Manejo de Equipo Desatendido, Escritorio Limpio y Pantalla Limpia, en todas las modalidades de trabajo, ya sea en terreno, presencial o en modalidad remota.

En el caso de los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego, las funcionarias y los funcionarios dan estricto cumplimiento a las normativas específicas que establecen las formas de comunicación con las personas interesadas en participar en dichos procesos, así como el uso y resguardo de la información que es de carácter confidencial.

Asimismo, en el uso de herramientas tecnológicas y de inteligencia artificial, las personas funcionarias actúan con especial cuidado, absteniéndose de cargar documentos institucionales, datos personales ni información reservada en aplicaciones de IA, software no autorizado o servicios en la nube que no cuenten con aprobación institucional. Toda información de trabajo debe gestionarse únicamente en los sistemas oficiales, resguardando así la seguridad, privacidad y protección de los datos de la institución.

Finalmente, las personas funcionarias tienen el deber de conocer y aplicar la normativa vigente sobre el uso adecuado de la información y los protocolos para enfrentar situaciones de riesgo. Ante cualquier duda de cómo proceder, deberán canalizar sus consultas por los canales formales establecidos o, en su defecto, a través de su jefatura directa.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Ante solicitudes de información por parte de personas externas, la persona funcionaria explica que no está autorizada para entregarla y deriva a los canales formales correspondientes, resguardando la confidencialidad y evitando compartir información institucional por medios no autorizados o cuentas personales.
- Bloquear el computador al ausentarse de su puesto de trabajo, aunque sea por pocos minutos.
- Guardar los documentos físicos con información sensible en un cajón cerrado al terminar la jornada.
- No comentar antecedentes de un proceso en curso en espacios comunes o con personas ajenas al procedimiento.
- Utilizar únicamente los sistemas institucionales autorizados para almacenar y compartir información de trabajo.
- Reportar un correo sospechoso conforme a los protocolos.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Dejar el computador encendido y sin bloqueo en un espacio compartido o de acceso público.
- Enviar información institucional por correo personal o aplicaciones de mensajería no autorizadas.
- Comentar información reservada de un proceso institucional con personas ajenas a la SCJ.
- Cargar documentos institucionales o datos personales en plataformas de inteligencia artificial no autorizadas.
- Compartir claves de acceso a sistemas institucionales con otras personas.
- Almacenar información de trabajo en dispositivos personales sin autorización.
- Imprimir documentos con información sensible y dejarlos a la vista en espacios comunes.

V. Relaciones con aquellos que interactúan con la SCJ: beneficiarios, usuarios, proveedores y otros organismos del Estado

1. No ceder ante presiones indebidas de ningún tipo, no recibir regalos ni pagos indebidos

Las funcionarias y los funcionarios no cederán ante presiones indebidas de ningún tipo y no solicitarán ni recibirán regalos, servicios o pagos indebidos, actuando siempre conforme a la normativa vigente, con el fin de resguardar su probidad, credibilidad e imparcialidad y la de la Superintendencia en el ejercicio de sus funciones y en la adopción de decisiones.

En ningún caso podrán solicitar ni aceptar el otorgamiento gratuito o a precio rebajado de bienes o servicios ofrecidos por sociedades operadoras o concesionarias de casinos de juego, por empresas que administren servicios anexos o complementarios, por sociedades postulantes a un permiso de operación de casino de juego, ni por proveedores de la industria o de la propia Superintendencia.

Del mismo modo, ante cualquier intento de presión, ofrecimiento indebido o influencia inapropiada por parte de terceros, deberán informar y denunciar la situación a través de los canales institucionales establecidos.

En el ejercicio de sus funciones, las funcionarias y los funcionarios sólo podrán aceptar bebidas no alcohólicas o refrigerios, y acceder a servicios ofrecidos por entidades fiscalizadas, servicios anexos o complementarios, únicamente cuando estos se otorguen en las mismas condiciones y precios que a cualquier consumidor.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Si un proveedor ofrece un regalo como muestra de agradecimiento, el funcionario o la funcionaria lo rechaza cordialmente e informa la situación a su jefatura.
- Rechazar la participación en una capacitación ofrecida por un proveedor cuando esta no se encuentre contemplada en el contrato vigente, aun cuando se relacione con el servicio prestado.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Recibir un reloj de bajo costo por un proveedor y conservarla como gesto de cortesía.
- Permitir que no se cobre un consumo personal en un restaurante del casino luego de una visita institucional

2. Rechazo al soborno o cohecho

Las funcionarias y los funcionarios ejercen la función pública con integridad y probidad, reconociendo que el cargo no debe utilizarse para obtener beneficios privados. En consecuencia, no solicitan ni aceptan regalos, dinero ni ofrecimientos de ventajas, ya sea en beneficio propio o de terceros, que busquen inducir actuaciones ilegales o indebidas en el ejercicio de sus funciones, privilegiando siempre el interés general por sobre el particular.

Ninguna persona funcionaria aceptará dinero, favores o beneficios de proveedores o terceros a cambio de modificar, omitir o pasar por alto procedimientos establecidos, tales como la aceptación de productos fuera de plazo o la alteración de una fiscalización.

Ante cualquier intento de influencia indebida mediante ofrecimientos de dinero, favores o beneficios, la persona funcionaria deberá rechazar la propuesta, informar el hecho a su jefatura directa y activar los canales de denuncia interna correspondientes, reafirmando una postura de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Un tercero envía un mensaje ofreciendo un pago para acelerar la revisión de antecedentes; la persona funcionaria no responde el mensaje y lo informa a su jefatura, adjuntando el respaldo.
- Un proveedor entrega un sobre cerrado al término de una reunión; al advertir que contiene dinero, la persona funcionaria lo devuelve y reporta el hecho.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Guardar silencio frente a un intento de soborno y continuar el proceso sin informar lo ocurrido.
- Modificar el contenido de un informe técnico luego de que un tercero ofrece un beneficio económico.
- Recibir un pago “por fuera” para adelantar la revisión de un expediente respecto de otros en lista.

3. Transparencia en la entrega de información

Las funcionarias y los funcionarios cumplen cabalmente con los lineamientos de la Ley de Transparencia, facilitando el acceso a la información pública de la Superintendencia a cualquier persona que lo solicite, a través de los formularios disponibles en el sitio web institucional, por correo postal o de manera presencial en las dependencias del organismo, sin cuestionar los motivos del requerimiento.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Orientar a una persona sobre cómo completar correctamente el formulario de acceso a la información disponible en el sitio web institucional.
- Explicar de manera clara los plazos y el procedimiento establecidos por la Ley de Transparencia a cualquier persona que acuda al Servicio.
- Mantener actualizado el sitio web institucional con información relevante sobre la Superintendencia y la industria de casinos de juego, y asegurar la publicación de la información exigida en el Portal de Gobierno Transparente.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Retrasar intencionalmente la tramitación de una solicitud porque proviene de una persona crítica de la institución.
- Dar acceso a información que es de carácter confidencial a un tercero.
- Exigir al solicitante que explique las razones de su requerimiento.

4. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores

Las funcionarias y los funcionarios de la SCJ actúan con probidad, transparencia y objetividad en todos los procesos de adquisición de bienes y servicios, dando estricto cumplimiento a las disposiciones de la Ley de Compras Públicas.

En la elaboración de las bases de licitación y en la definición de los criterios de evaluación, velan porque estos sean claros, precisos y objetivos, garantizando condiciones equitativas de participación y la selección de los proveedores mejor calificados, sin favorecer ni excluir arbitrariamente a personas o entidades.

Ante cualquier duda respecto de un posible conflicto de interés, las personas funcionarias actúan con prudencia y canalizan las consultas a través de los mecanismos institucionales dispuestos para ello, en el marco del Sistema de Integridad.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Rechazar la sugerencia de “ajustar” un criterio de evaluación para que califique mejor un proveedor conocido.
- Dejar constancia escrita de las razones técnicas que fundamentan la adjudicación del proceso.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Modificar los criterios de evaluación luego de conocer las ofertas recibidas.
- Participar en la comisión evaluadora pese a mantener una relación personal con un representante de una empresa oferente.
- Acordar verbalmente con un proveedor ajustes al servicio distintos a los establecidos en la licitación.

5. Trabajo eficiente y de calidad

Las funcionarias y los funcionarios de la SCJ responden a los requerimientos de terceros —ciudadanía, casinos de juego, fabricantes de material de juego y otros organismos del Estado— de manera eficiente y oportuna, optimizando el uso del tiempo de la jornada laboral, tanto en modalidad presencial como telemática. Asimismo, fomentan el trabajo colaborativo y promueven la mejora continua en la calidad del trabajo realizado.

Además, desarrollan su labor conforme al Sistema de Gestión de la Calidad, el cual establece directrices y estándares para los procesos y los tiempos de respuesta a los diversos requerimientos que recibe la Superintendencia.

Del mismo modo, responden de manera diligente y oportuna a los correos electrónicos y consultas realizadas a través de Teams u otros programas de uso común, por compañeras o compañeros de trabajo, personas subordinadas y jefaturas, promoviendo un trabajo coordinado y colaborativo.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Derivar oportunamente un requerimiento recibido por error a la unidad competente, informando a la persona solicitante.
- Priorizar un requerimiento urgente de otro organismo del Estado, reorganizando tareas para cumplir con los plazos.
- Informar a la jefatura cuando un requerimiento no puede ser respondido en el plazo habitual, explicando las razones.
- En el caso de consultas recurrentes, como aquellas referidas al procedimiento de autoexclusión, se utiliza una respuesta estandarizada, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y asegurar la entrega de información uniforme a todas las personas solicitantes, sin perjuicio de atender de manera diferenciada los casos que, por sus características, requieran un tratamiento particular.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Responder de forma incompleta o apresurada un requerimiento para “cumplir con el plazo”, sin revisar la información entregada.
- Ignorar consultas internas por considerarlas de baja prioridad, afectando la coordinación del trabajo.
- Responder de manera informal o poco clara a requerimientos institucionales, generando confusión.
- Retrasar la respuesta a un requerimiento externo sin justificación, pese a contar con la información disponible.

6. Confidencialidad respecto de la información reservada

La información a la que acceden las funcionarias y los funcionarios en el ejercicio de sus funciones públicas debe utilizarse exclusivamente para el cumplimiento del mandato legal vigente de la Superintendencia, así como de su visión y misión institucional, conocidas por todas las personas que integran la institución.

En este contexto, los criterios y decisiones oficiales de la Superintendencia se expresan única y formalmente a través de los actos administrativos correspondientes. En consecuencia, los antecedentes, minutas, informes, borradores de actos administrativos y, en general, los documentos de trabajo tienen carácter reservado y no deben ser divulgados fuera de la institución por ningún medio, sin perjuicio de que puedan ser solicitados conforme a los mecanismos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Asimismo, el tratamiento de datos personales realizado en la Superintendencia debe efectuarse siempre con estricto apego a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Abstenerse de comentar borradores de actos administrativos o minutas de trabajo con personas externas a la institución.
- Responder que no es posible entregar antecedentes internos cuando una persona externa solicita información preliminar o no oficial.
- Derivar una solicitud de información a los canales formales establecidos por la Ley de Transparencia, sin adelantar contenidos reservados.
- Resguardar documentos físicos y digitales con información sensible, evitando su acceso por personas no autorizadas.
- No otorgar información, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, sobre la condición de una persona autoexcluida, de su apoderado o apoderada, ni sobre otros datos de carácter sensible.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Compartir por correo personal, WhatsApp o aplicaciones de mensajería documentos internos, minutas o borradores de actos administrativos.
- Comentar criterios o decisiones en proceso antes de que exista un acto administrativo formal que los respalde.
- Entregar informalmente información reservada a personas externas “para adelantar” una respuesta.
- Utilizar información institucional para fines personales o ajenos a las funciones del cargo.
- Revelar antecedentes de un procedimiento en curso a terceros sin que exista una solicitud formal conforme a la ley.

VI. Compromisos con el medio ambiente, eficiencia energética e hídrica

Las funcionarias y los funcionarios de la SCJ incorporan en su actividad laboral diaria hábitos y prácticas orientadas a la eficiencia energética e hídrica, así como al cuidado del medio ambiente, priorizando un uso racional, consciente y eficiente del agua, la electricidad y el papel, con el fin de contribuir a la reducción de la huella de carbono del servicio y a la minimización de su impacto ambiental.

Asimismo, apagan las luces de oficinas y salas de reuniones cuando no se encuentran en uso, evitan abrir ventanas mientras funciona el aire acondicionado y lo apagan cuando no permanecen en la oficina.

Para evitar el consumo “fantasma” de electricidad, desenchufan los artefactos eléctricos una vez finalizado su uso, tales como cargadores de teléfonos móviles, hornos microondas, hervidores u otros similares.

Además, participan activamente en las prácticas de reciclaje, utilizando los puntos limpios habilitados para pilas, papel, cartón, plásticos y botellas.

Finalmente, procuran utilizar el transporte público y promueven el uso de la bicicleta o los desplazamientos a pie, cuando ello resulte posible.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Imprimir un documento extenso solo cuando es estrictamente necesario, en blanco y negro y por ambas caras del papel.
- Apagar las luces y el aire acondicionado al salir de una sala de reuniones.
- Desenchufar el cargador del teléfono y otros equipos eléctricos al finalizar la jornada.
- Depositar pilas usadas, papel y botellas plásticas en el punto limpio habilitado en la institución.
- Cerrar correctamente la llave del agua tras su uso en baños o cocinas.
- Optar por transporte público o bicicleta para trasladarse al trabajo cuando es posible

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Imprimir correos electrónicos o documentos breves sin necesidad.
- Dejar luces, computadores o aire acondicionado encendidos al salir de la oficina.
- Botar pilas, botellas o papel en basureros comunes en lugar del punto limpio.
- Dejar correr el agua innecesariamente al lavar tazas o utensilios.
- Mantener enchufados cargadores y equipos eléctricos que no están en uso.
- Utilizar el vehículo particular para trayectos cortos que podrían hacerse caminando.

VII. Compromisos con el uso de la tecnología

Las funcionarias y los funcionarios de la SCJ deberán realizar sus tareas exclusivamente mediante los sistemas de información provistos por la Superintendencia, y se capacitarán de manera permanente para asegurar un uso eficiente y adecuado de dichos sistemas.

En ningún caso descargan, instalan o utilizan sistemas, aplicaciones o software que no hayan sido proporcionados o autorizados por el Servicio a través de los profesionales de la UTDP, ni comparten sus credenciales o claves de acceso a los sistemas institucionales.

Asimismo, respetan los derechos de propiedad intelectual tanto de creaciones externas como internas a la SCJ, indicando siempre la fuente de la información utilizada para la ejecución de sus tareas e incorporando las citas correspondientes cuando se utilice material doctrinario, de prensa, de otras instituciones o de carácter jurisprudencial.

En el uso de herramientas de inteligencia artificial, las personas funcionarias deben dejar constancia explícita de su utilización y de la finalidad que la justifica, ya sea en el documento de trabajo interno o en la comunicación mediante la cual se remite el respectivo documento.

Además, revisan críticamente la veracidad, exactitud y fuente de los contenidos generados por inteligencia artificial, así como de cualquier información obtenida desde la web, antes de incorporarlos a documentos institucionales, asegurando su concordancia con la normativa vigente y el resguardo de datos confidenciales.

De este modo, las funcionarias y los funcionarios promueven un uso transparente, seguro y responsable de las tecnologías de la información, contribuyendo a mantener la confianza pública y la integridad de la información institucional.

Ejemplos de conductas deseables en cumplimiento de este compromiso:

- Solicitar apoyo a la UTDJ antes de instalar una aplicación necesaria para el trabajo.
- Redactar un informe utilizando únicamente los sistemas institucionales y guardar el archivo en los repositorios oficiales.

Ejemplos de conductas contrarias a este compromiso:

- Instalar por cuenta propia un software descargado de internet en un computador institucional.
- Compartir claves de acceso a sistemas institucionales.
- Guardar documentos de trabajo en servicios de almacenamiento personales no autorizados.

VIII. Mecanismo para realizar consultas y denuncias

1. Consultas

Ante consultas, generales o específicas, relacionadas con las materias establecidas en el Código de Ética, se encuentra disponible la “Plataforma de Consultas y/o Denuncias del Sistema de Integridad”, a la cual se puede acceder directamente desde la intranet institucional.

Para ingresar a dicha plataforma será necesario el uso de credenciales institucionales (usuario y contraseña). Una vez dentro, se debe seleccionar la opción “Consulta” y luego la materia correspondiente. La consulta será recibida por la persona Coordinadora del Sistema de Integridad quien tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para enviar una respuesta.

2. Denuncias

2.1 Mecanismo para realizar denuncias

Para realizar cualquier tipo de denuncia, respecto de situaciones en que se vulneren los valores, principios y compromisos previstos en el presente Código o frente a hechos que afecten directa o indirectamente a una persona funcionaria, ésta tendrá disponible los siguientes canales de denuncia:

- a) Plataforma de Consultas y/o Denuncias del Sistema de Integridad, disponible en intranet de la SCJ. Para acceder a dicha plataforma será necesario el uso de credenciales institucionales (usuario y contraseña).

La información relacionada con las denuncias se maneja de forma encriptada para asegurar su confidencialidad. Esto quiere decir que para acceder a ella se debe contar con una contraseña

específica, la cual se encuentra exclusivamente bajo la responsabilidad del revisor o la revisora de la denuncia (Superintendente o Superintendente de Casinos de Juego).

Una vez ingresado, se debe seleccionar la opción “Ingreso denuncia” y adjuntar el formulario correspondiente y, de considerar pertinentes, otros antecedentes de acuerdo con la materia denunciada.

- b) De forma física, entregando el formulario y, de considerar pertinentes, otros antecedentes de acuerdo con la materia denunciada, en un sobre cerrado, indicando su carácter de confidencial, directamente a la persona Coordinadora del Sistema de Integridad o a Oficina de Partes. Estos últimos derivarán el sobre cerrado dentro del mismo día, o a lo más al día hábil siguiente de su recepción a la persona Coordinadora del Sistema de Integridad. En caso de ser la persona denunciada quien ejerce de receptora, la denuncia deberá remitirse directamente a la Superintendente o al Superintendente, con indicación de la fecha, a modo de tener certeza de los tiempos del procedimiento.

En ambos casos, se debe llenar un formulario que corresponda a la materia a denunciar. Dichos formatos se encuentran disponibles para su descarga en la Intranet institucional.

El formulario en ningún caso podrá ser copiado, escaneado, fotografiado, ni entregado a terceras personas, así como tampoco podrá ser comentado su contenido. La infracción a esta disposición será considerada como una falta a la probidad administrativa dando lugar a las eventuales responsabilidades que correspondan.

La persona Coordinadora del Sistema de Integridad, no tendrá acceso al contenido de la denuncia y la derivará dentro del mismo día, o a lo más al día hábil siguiente de su recepción, a la Superintendente o al Superintendente, guardando en todo momento reserva del hecho de haber recibido una denuncia, obligación de reserva que, en caso de ser incumplida, implicará las eventuales responsabilidades administrativas, al igual en caso de no cumplirse oportunamente con la obligación de envío de las denuncias. Cabe destacar que el incumplimiento del plazo no impide que se dé curso a la misma.

La Superintendente o Superintendente es la única autoridad facultada para instruir la investigación disciplinaria correspondiente. Sin perjuicio de lo cual, en caso de que la persona denunciada sea precisamente la máxima autoridad del Servicio la denuncia deberá ser efectuada al Ministerio de Hacienda, directamente por la persona denunciante.

Lo señalado en el presente Código de Ética de la SCJ, es coherente y complementa los procedimientos especiales definidos por la Superintendencia para tratar materias específicas, tales como: Procedimiento de Maltrato de Acoso Laboral y Sexual, Procedimiento de reclamo por situaciones inequitativas y/o discriminatorias, entre otros.

Además del canal de denuncia de la SCJ existen otras instancias en donde las funcionarias y funcionarios pueden realizar sus denuncias como la Contraloría General de la República y Ministerio Público.

2.2 Investigación de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, la Superintendente o el Superintendente dispondrá de un plazo de tres días hábiles para resolver si la denuncia se tendrá o no por presentada respecto al cumplimiento de las formalidades. Si transcurrido el plazo de tres días desde la recepción de la denuncia, la autoridad del Servicio no se ha pronunciado sobre su procedencia, la denuncia se tendrá por presentada.

Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida a tramitación o entendida como presentada, la Superintendente o el Superintendente designará a una persona que ejerza el rol de Investigador o Investigadora o de Fiscal, mediante la dictación de una resolución, para desarrollar un procedimiento disciplinario-Investigación Sumaria o Sumario Administrativo, respectivamente-, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer eventuales responsabilidades administrativas involucradas y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas, el cual se desarrollará de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Administrativo, en su título “De la responsabilidad administrativa”.

La persona que ejerza el rol de Investigador o Investigadora o de Fiscal tendrá la obligación de informar a la persona denunciante el curso del procedimiento y plazo aproximado para su estudio y posterior formalización, mediante la dictación de una resolución firmada por la autoridad del Servicio.

En caso de comprobarse que los hechos informados son manifiestamente falsos o se evidencie su falta de fundamento o sustento, quedará sin efecto la denuncia y se pondrán los antecedentes a disposición de la Superintendente o el Superintendente, para los fines que estime procedentes, incluido la evaluación del inicio de un procedimiento disciplinario respecto de la persona.

IX. Sanciones. Acciones disciplinarias

Las conductas que infrinjan este Código podrán ser sancionadas de conformidad a las reglas generales que rigen para la aplicación de sanciones administrativas, civiles, penales o de otra especie, en la medida que corresponda.

X. Vigencia, divulgación y cumplimiento del Código

Este Código comenzará a regir desde la dictación de la Resolución que lo aprueba.

La implementación de acciones principalmente de divulgación que tengan por objetivo asegurar el cumplimiento de las disposiciones de este documento estarán a cargo del Comité de Integridad, el que desarrollará los mecanismos necesarios para que su contenido sea adecuadamente conocido. Además, deberá resolver preguntas generales que tengan las funcionarias y funcionarios respecto de la interpretación de este código.

Por su parte, la Asociación de Funcionarios de la SCJ podrá requerir informes relativos a la ejecución de las acciones de divulgación

Los resultados de la aplicación de este documento serán revisados cada dos años y se realizarán las modificaciones en caso de que corresponda. Dicha actividad será dirigida por el Comité de Integridad.

En todo caso, a solicitud de dicho Comité, de la Unidad de Gestión Interna y Personas, de la Asociación de Funcionarios así como cualquier funcionario o funcionaria de la SCJ, podrá solicitar a la jefatura Superior del Servicio, revisar el Código en los términos descritos, antes del periodo señalado, mediante petición escrita y fundada.

XI. Glosario

Con la finalidad de aportar a un mejor entendimiento del significado e implicancias de nuestro Código de Ética, se expone a continuación un glosario con los términos más comunes y utilizados en este aspecto y, que esperamos les permita a las funcionarias y funcionarios de la SCJ disponer de un medio de consulta expedito y de fácil comprensión:

1. **Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
2. **Acoso Sexual:** el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
3. **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente (interno o externo) en los tiempos y formar comprometidos por el servicio.
4. **Código de Ética:** Es una herramienta que permite convenir participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan a una institución, relevándolos con el objeto de generar una convivencia laboral basada en valores comunes.
5. **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.
6. **Compromiso:** Implica una relación de reciprocidad entre la institución y las funcionarias y funcionarios, 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 las funcionarias y funcionarios y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.

7. **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.
8. **Discriminación:** Son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, 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.
9. **Ecuanimidad:** Facultad de pensar y juzgar con imparcialidad.
10. **Eficiencia:** 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 eficiencia se funda 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.
11. **Ética:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida.
12. **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.
13. **Igualdad:** Principio que reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones.
14. **Igualdad de Género:** entendida como la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades
15. **Inclusión:** Consiste en entregar igualdad de condiciones a funcionarias y funcionarios, usuarios y usuarias, beneficiarios y beneficiarias, con los mismos derechos y oportunidades, sin realizar discriminaciones de ningún tipo. Es decir, implica eliminar cualquier distinción, exclusión o preferencia fundada en razones arbitrarias y/o personales, como lo son el sexo, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia, la nacionalidad, la adherencia política, entre otras. La no discriminación debe ser un principio que prime en la acción de la institución, tanto interna como externamente. Es decir, igualdad de trato de la autoridad a sus funcionarias y funcionarios, entre las funcionarias y funcionarios y con los diferentes actores externos (proveedores, usuarios, organismos públicos e internacionales, etc.) con quienes se relacionan.

16. **Integridad:** Implica mantener la rectitud y la honestidad de manera permanente en el ejercicio del cargo público, independiente de las presiones que puedan recibirse. Por lo tanto, la conducta y el actuar deben ser coherentes con las normas éticas de la institución (Transparencia Internacional, 2009). Este valor se encuentra íntimamente relacionado con el de probidad y funciona como una barrera contra la corrupción. Pueden existir múltiples situaciones que pongan en cuestión la integridad de las funcionarias y funcionarios. Por ejemplo, el resguardar la información reservada que se conoce a propósito del trabajo realizado, sobre todo cuando al usarla se accedería a beneficios personales; o el aceptar beneficios o regalos a cambio de favorecer a alguien en el ejercicio de las funciones.
17. **Participación:** Propiciar al interior de la institución instancias para el diálogo, la toma de decisiones y la realización de actividades conjuntas que den cumplimiento a los desafíos institucionales, además de promover espacios de consulta acerca de intereses y necesidades de los diferentes actores con los que nos relacionamos.
18. **Probidad:** En el ejercicio de la función pública, el funcionario y la funcionaria mantiene una conducta honesta e íntegra. Esto implica que el interés común prima por sobre el particular, de modo tal que no utilizará ni el cargo ni los recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales. Del mismo modo, el funcionario y la funcionaria debe ser imparcial en el ejercicio de sus funciones.
Como se observa, este principio es transversal a todo el actuar funcionario, 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.
19. **Respeto:** La realización de las labores funcionarias las realizamos en el marco de la cordialidad, igualdad, y tolerancia, entre compañeros de trabajo y en nuestra relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidad de las personas.
20. **Sobornar:** Dar dinero o regalos a alguien para conseguir algo de forma ilícita. El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.
21. **Tráfico de Influencias:** Actividad que se realiza cuando se busca obtener para sí o para un tercero un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública que se ejerce.
22. **Transparencia:** Garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas. Esta publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de las funcionarias y funcionarios, operan como barreras para la corrupción (Transparencia Internacional 2009 y Centro de Derechos Humanos, Facultad de Derecho, Universidad de Chile 2016) y posibilitan que los ciudadanos conozcan y vigilen la función pública.
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.

23. **Violencia en el trabajo:** es la ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.