

# Código de Ética

Superintendencia de Casinos de Juego

---

Octubre 2022

## Índice

I. Presentación	<a href="#">3</a>
II. Propósitos del Código de Ética	<a href="#">4</a>
III. Misión, visión y valores	<a href="#">5</a>
IV. Compromisos de la institución con las funcionarias y funcionarios	<a href="#">7</a>
V. Compromisos de las funcionarias y funcionarios con la institución	<a href="#">9</a>
VI. Relaciones con aquellos que interactúan con la SCJ: beneficiarios/usuarios, proveedores y otros organismos del Estado	<a href="#">12</a>
VII. Compromisos con el medio ambiente, eficiencia energética e hídrica	<a href="#">14</a>
VIII. Compromisos con el uso de la Tecnología	<a href="#">15</a>
IX. Mecanismo para realizar consultas y denuncias	<a href="#">16</a>
X. Sanciones: acciones disciplinarias	<a href="#">18</a>
XI. Vigencia y cumplimiento del código	<a href="#">18</a>
XII. Glosario	<a href="#">19</a>

## I. Presentación

*Estimadas y estimados funcionarios:*

*En los últimos años hemos sido testigos de cómo ha ido evolucionando nuestra sociedad y junto con ello, como cada vez tenemos una ciudadanía que, en lo que respecta a los servidores públicos, ejerce un activo control social, exigiendo los más altos estándares de transparencia y de probidad. Esto nos desafía a estar revisando permanente nuestro Código de Ética para ir adaptándolo a los cambios del entorno.*

*Para cumplir con estos desafíos, más allá de lo que nos determina la ley, contamos con nuestro Código de Ética, a través del que damos a conocer los valores que nos guían y que nos permiten tener una conducta intachable, los que fueron definidos de manera participativa, con representantes de todas las funcionarias y funcionarios de esta Superintendencia de Casinos de Juego.*

*Los valores que hemos definido para nuestra institución, y que son intransables, son la probidad, transparencia, ecuanimidad, eficiencia y calidad, los que deben estar presentes en nuestras conductas, en nuestro quehacer diario y en el trato que tenemos con nuestras compañeras y compañeros de trabajo. Este es el sello con el que queremos ser reconocidos por nuestros pares y por todos quienes se relacionan con nuestra institución.*

*Esto es especialmente relevante considerando que somos el organismo público, encargado de fiscalizar y regular la industria de casinos de juego en Chile, de manera de proteger y promover bienes y principios esenciales para nuestro ordenamiento jurídico, tales como la fe pública, la transparencia de la actividad, promover el juego responsable, prevenir el lavado de activo y financiamiento del terrorismo, entre otros.*

*Les hago una invitación para conocer y hacer propio nuestro Código de Ética, el que fue elaborado en 2017, y actualizado este año, y es una invitación para desafiarnos y así seguir desarrollando un trabajo de excelencia, con el deseo de mejorar continuamente, todo bajo un marco ético, que nos permita sentirnos orgullosas y orgullosos de ser parte de esta institución.*

Vivien Villagrán Acuña  
Superintendente de Casinos de Juego

## II. Propósitos del Código de Ética

El propósito del Código de Ética es fijar altos estándares de comportamiento para el desempeño de las funcionarias y funcionarios públicos teniendo como base el cumplimiento de la normativa. El Código de Ética de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) promoverá valores y conductas éticas, siendo un marco de referencias que permitirá a las personas adecuar su conducta hacia el buen ejercicio de sus funciones.

Sirve también como un instrumento de difusión de las conductas éticas que se esperan, no solo de quienes trabajan en la SCJ, sino que también de

Informar a la ciudadanía y en general a todas y todos quienes se relacionan con la Superintendencia de Casinos de Juego, aquellos requisitos del comportamiento general y particular de las funcionarias y funcionarios que forman parte de la institución o esperan ser parte de ella.

Fomentar entre las funcionarias y funcionarios de la Superintendencia, una conducta positiva para “hacer lo correcto”, proporcionando orientación en ello.

Contribuir al fortalecimiento de los valores institucionales y colectivos del medio en el cual se desempeñan las funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Casinos de Juego.

### **¿Quiénes deben cumplir lo dispuesto en el Código de Ética de la SCJ?**

Todas las autoridades, funcionarias y funcionarios de la institución, independiente del tipo de contrato.

De igual forma, deben adherir a estas conductas, siguiendo las indicaciones establecidas en este código, todas y todos quienes se relacionan con la Superintendencia, como es el caso de funcionarias y funcionarios en comisión de servicio, proveedores de casinos, fabricantes, laboratorios, así como proveedores que presten servicios externos a la institución.

### **¿Cómo se elaboró el Código de Ética?**

Este código, evidencia de manera fidedigna los valores y conductas que reflejan la cultura, misión y visión de la Superintendencia de Casinos de Juego, dado que su construcción se sustenta sobre la base de la participación de todas las funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Casinos de Juego, quienes, en distintas instancias, proporcionaron información para su elaboración.

Por ejemplo, se realizaron encuestas, *focus group*, trabajo en comisiones, asesoría por parte del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación, así como la participación activa del

Comité Operativo de Integridad, donde finalmente se expone y presenta al Comité Estratégico del Sistema de Integridad.

### III. Misión, visión y valores

#### Misión SCJ

“Promover el desarrollo sostenible de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, adaptándolo a las nuevas tecnologías y contribuyendo al desarrollo regional a través del aporte a la oferta turística de los territorios”.

#### Visión SCJ

“Lograr el desarrollo sostenible de la industria de casinos de juego, desde un marco ético compartido, con personas orgullosas de construir valor público a través de un trabajo de excelencia, con soluciones creativas, innovadoras y flexibles”.

#### Valores

Para la SCJ resulta fundamental contar con un código que represente los valores con los que se identifican las funcionarias y funcionarios, en cuanto al comportamiento ético y de probidad en el servicio. Además, se constituyen en una declaración de un compromiso con ciertos valores, alineados con el propósito institucional:

- **Probidad:** en el ejercicio de la función pública, la funcionaria y el funcionario mantienen 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, 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/as, por ejemplo.

- **Transparencia:** garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de la Superintendencia por las vías formales establecidas por el Servicio. Esta publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de las funcionarias y funcionarios, operan como barreras contra la corrupción y posibilitan que los ciudadanos y ciudadanas conozcan y vigilen la función pública.
- **Ecuanimidad:** actuamos con prudencia, ponderación y buen juicio en razón de la legalidad y consideraciones objetivas al momento de adoptar decisiones, sin ningún tipo de preferencia,

velando por que las actuaciones de las funcionarias y funcionarios se rijan por el principio de rectitud e imparcialidad.

- **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.
- **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 mejora continua de estos, logrando con ello un impacto positivo en los productos y servicios que brinda la SCJ. Para ello contamos con personas competentes y con pleno conocimiento de los procesos y tareas que exige el desempeño de sus funciones y roles.
- **Inclusión y no discriminación:** Las funcionarias y funcionarios reconocen y valoran que el talento es inherente a las personas independiente de la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. En consecuencia, las personas que se desempeñan en la institución hacen prevalecer un ambiente de trabajo seguro, de respeto y rechazan toda acción basada en sesgos, estereotipos y prejuicios que perpetúe las desigualdades de género, así como también el rechazo al acoso laboral y sexual.

## IV. Compromisos de la institución con las funcionarias y funcionarios

### 4.1 Relaciones de respeto entre funcionarias y funcionarios y/o con jefaturas

Para la SCJ es fundamental que existan relaciones de respeto y un trato digno tanto entre funcionarias y funcionarios y/o con jefaturas, para así poder desarrollar de la mejor manera el quehacer institucional.

Propiciamos un espacio para que las funcionarias y funcionarios expresen sus opiniones, relativas a materias propias del quehacer institucional u otras, y reciban una debida retroalimentación, independientemente del cargo y estamento al que pertenecen.

Otorgamos las condiciones físicas necesarias para desempeñarse en un lugar agradable y cómodo, tanto en términos espaciales, de luminosidad, de acústica y con el equipamiento suficiente para realizar las labores adecuadamente.

Velamos porque las comunicaciones internas sean transparentes, proporcionando canales oficiales para transmitir la información referida a tareas, novedades, cambios organizacionales, logros y desafíos de la institución, entre otras materias de interés de todas las funcionarias y funcionarios de la SCJ, para que ésta sea objetiva, oportuna, completa y veraz.

También generamos instancias participativas para visibilizar el trabajo de los equipos, lo que ayuda a valorar y reconocer el aporte de otros, así como profundizar las relaciones interpersonales entre todas las funcionarias y funcionarios, en un ambiente de respeto.

A modo de ejemplo, las diferencias de opinión que surgen en el análisis de algún tema por parte de un equipo de trabajo, se manifiestan de una forma respetuosa y constructiva, sin menoscabar a ningún miembro del equipo.

### 4.2 Rechazo a la discriminación

La SCJ establece como principio irrenunciable el rechazo a todo tipo de discriminación laboral, por cuanto promueve la igualdad de oportunidades, la diversidad y la equidad de género. En concordancia con lo anterior, se compromete con procesos que, desde la provisión de cargos, el desarrollo de carrera y gestión de remuneraciones, garanticen la igualdad de oportunidades y equidad.

Asimismo, promueve un trato igualitario tanto entre funcionarias y funcionarios y/o con jefaturas, sin discriminar a las personas por sus diferencias políticas, de género, socioeconómicas, religiosas, entre otras.

Valoramos el aporte particular de cada una de las personas que se desempeñan en la SCJ, en base a sus capacidades, habilidades, experiencia, esfuerzo, conocimientos y buena disposición para el trabajo, evitando discriminar a las funcionarias y funcionarios por alguna de las razones mencionadas.

Efectuamos procesos de selección públicos, transparentes, oportunos, adecuados al tipo de cargo que se quiere cubrir, con igualdad de oportunidades, informados en cada una de sus etapas, en bases a competencias, habilidades y experiencia, de acuerdo con el perfil definido y sin discriminación arbitraria de ningún tipo. La igualdad de oportunidades, no discriminación e información a los participantes, se extiende a los procesos de movilidad interna.

A modo de ejemplo: En los procesos de selección, la evaluación de los candidatos y candidatas se realiza únicamente en consideración al conocimiento, experiencia y competencias requeridas para el desarrollo del cargo, sin que se incluyan requerimientos de información o preguntas de carácter personal o familiar (estado civil, hijos o hijas, lugar de procedencia, domicilio, entre otros).

### **4.3 Rechazo al maltrato, acoso laboral y acoso sexual**

En la SCJ velamos por un trato digno hacia las personas, por lo tanto, se rechaza toda conducta o manifestación que implique maltrato, es decir, que atente contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una o diversas personas.

De igual manera, en la SCJ no se permite ni es tolerada ninguna conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados y sistemáticos, ejercida por la jefatura o por una o más funcionarias o funcionarios, en contra de otra persona, por cualquier medio y que tenga como resultado su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el trabajo.

Asimismo, no será permitida ni tolerada ninguna acción indebida, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo formal, realizada por un funcionario o funcionaria (sin importar su género), por cualquier medio, de requerimientos, insinuaciones o comentarios de carácter sexual no consentidos por quien los recibe, lo cual resulta ofensivo, genera incomodidad y crea un ambiente desagradable, intimidatorio, hostil o humillante para la persona que lo sufre.

Para enfrentar este tipo de situaciones y eventuales denuncias, contamos con un procedimiento claro, canales formales adecuados y confidenciales.

La SCJ se compromete por tanto a garantizar a todas sus funcionarias y funcionarios un ambiente libre de hostigamientos, en el que impere el respeto a su dignidad.

No permitimos el uso de un lenguaje que pueda producir menoscabo o detrimento en la integridad física o moral, ni en la autoestima ni imagen de sus funcionarias y funcionarios, referidos a rasgos personales o competencia profesional, estereotipos, epítetos o agravios, comentarios o actos amenazantes, insultantes u hostiles. Propiciamos el uso de un lenguaje adecuado, libre de connotaciones sexuales y chistes o insinuaciones de esta índole.

A modo de ejemplo, algunas conductas no permitidas ni toleradas:

- La jefatura sobrecarga de manera selectiva y reiterada a una persona de su equipo, con mucho trabajo, así como asigna objetivos o proyectos con plazos claramente inalcanzables o imposibles de cumplir, así como tareas que son manifiestamente interminables en ese tiempo.

- Los compañeros y compañeras de equipo ignoran de manera permanente a una persona, impidiendo que acceda a información relevante para el desarrollo de su función, realizando comentarios mal intencionados sobre aspectos de su vida personal o profesional.
- Un compañero o compañera de trabajo realiza comentarios sobre el aspecto físico, se acerca físicamente de manera innecesaria y/o realiza bromas de carácter sexual a otra persona.

#### **4.4 Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y las funcionarias**

Nos preocupamos de resguardar y propiciar el crecimiento profesional de las funcionarias y funcionarios, implementando un plan de capacitación, alineado con los objetivos estratégicos de la SCJ y cuya elaboración sea participativa y acorde con los requerimientos y desafíos institucionales.

#### **4.5 Promoción al Derecho de asociación**

Valoramos y promovemos la participación de las personas como un canal de expresión de sus legítimos intereses.

Las funcionarias y funcionarios de la SCJ tienen el derecho de participar en la Asociación de Funcionarios, manteniendo un diálogo constructivo y de respeto, aun en instancias en que se manifiesten legítimamente diferencias entre la Asociación y la Institución.

#### **4.5 Reconocimiento del buen desempeño**

En la SCJ nos preocupamos de destacar los méritos de todas nuestras funcionarias y funcionarios, por lo que ponemos permanentemente en conocimiento de todas las jefaturas los mecanismos autorizados por la ley, tales como calificaciones adecuadas, anotaciones de mérito y la realización permanente de retroalimentación, para reconocer explícitamente los logros y aportes de su personal a la Institución, sean académicos o personales.

## **V. Compromisos de las funcionarias y funcionarios con la institución**

### **5.1 Compromiso con nuestro Código de Ética**

Reconocemos los compromisos declarados en el presente Código por lo que los consideramos obligatorios e ineludibles en nuestro actuar como funcionarias y funcionarios de la SCJ, los que aplicamos siempre, independiente de la modalidad de trabajo en la que nos encontremos.

A modo de ejemplo, si observamos una conducta contraria a lo que indica nuestro Código de Ética, somos capaces de ponerlo en conocimiento a quien lo está vulnerando y si corresponde, activar los canales respectivos de denuncia.

A modo de ejemplo, en el caso de encontrarnos trabajando en modalidad remota, estamos a disposición para la comunicación durante toda la jornada laboral, asistiendo puntualmente a las reuniones virtuales y realizando las funciones propias del cargo de manera eficiente y responsablemente.

## **5.2 Imagen de la SCJ**

Contribuimos activamente a cuidar la imagen de la SCJ, realizando actos o comentarios que eleven la imagen de la institución, tanto entre las compañeras y compañeros de labores como con personas externas a la institución, evitando realizar comentarios infundados y/o propagar rumores. Cuando tenemos dudas de los fundamentos de una decisión adoptada por el Servicio consultamos directamente a las jefaturas.

A modo de ejemplo, en instancias participativas con terceros, destacamos nuestras certificaciones en la Normas ISO 9001:2015, Norma chilena NCh3262:2012 de Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal; entre otras.

## **5.3 Visitas y uso de las salas de juego sociedades operadoras o concesionarias de casinos de juego**

No participamos en actividades propias de las salas de juego de las sociedades operadora o concesionarias de casinos de juego, y al asistir a eventos o espectáculos que se realicen en las obras complementarias de los casinos de juego, lo informamos a nuestra jefatura directa mediante correo electrónico previo a la actividad.

A modo de ejemplo, avisamos anticipadamente a nuestra jefatura directa de que asistiremos a un concierto a realizarse en la obra complementaria a un casino de juego y bajo ninguna circunstancia hacemos ingreso a las salas de juego.

## **5.4 Uso del tiempo y los recursos de la Institución**

Las funcionarias y funcionarios reconocemos que los bienes que utilizamos en nuestro trabajo son públicos, por lo que corresponde usarlos eficientemente y no para beneficio propio o de terceros en ningún caso. Al respecto, entendemos que los bienes del servicio son entre otros, el mobiliario, insumos de escritorio y/o computacionales, software, bases de datos.

A modo de ejemplo: las impresoras dispuestas en la institución son para imprimir exclusivamente documentos institucionales, considerando la eficiencia de los recursos y de la política Cero Papel.

Las funcionarias y funcionarios reconocemos que durante nuestra jornada laboral nos dedicamos a realizar funciones relacionadas estrictamente con las labores encomendadas, por lo que no corresponde utilizar parte de este tiempo en actividades personales. Sin perjuicio de ello, de manera excepcional, podemos coordinar actividades personales, que impliquen un tiempo acotado y que no puedan ser realizadas en otro horario, de manera de promover el resguardo de la conciliación de vida familiar y personal.

A modo de ejemplo, durante nuestra jornada de trabajo, no preparamos clases, no realizamos trabajos particulares y no estudiamos materias no relacionadas con la institución.

Al recibir y/o realizar llamados telefónicos, son solo con el fin de atender situaciones particulares ineludibles, como pedir horas médicas o comunicarse con el colegio por alguna contingencia y, en ningún caso, para organizar actividades recreacionales.

Asimismo, el vehículo fiscal solo se utiliza por la jefatura del Servicio para actividades propias del quehacer institucional y no para fines particulares.

### **5.5 Conflicto de Interés**

Las funcionarias y funcionarios nos aseguramos de que nuestros intereses personales o de terceros, no influyan en el ejercicio de nuestra función. Por lo cual, comunicamos a nuestras jefaturas, para su evaluación, posibles situaciones de conflictos de interés, para que, en el caso de configurarse dicha situación, abstenernos de participar o intervenir en cualquier toma de decisión relativa a la materia.

A modo de ejemplo, no intervenimos en un proceso de selección de personal para beneficiar a una amistad o familiar o para perjudicar a alguna persona con la que tengamos una manifiesta enemistad.

No integramos una comisión evaluadora de una licitación en la que participa una amistad o familiar y cuando tenemos dudas de encontrarnos ante un eventual conflicto de interés consultamos directamente a la jefatura que corresponda.

En caso de que tengamos un familiar que trabaje en una sociedad operadora o concesionaria de casino de juegos lo comunicamos inmediatamente a nuestra jefatura, de manera de que se adopten las medidas que sean necesarias para evitar conflictos de interés.

### **5.6 Rechazo al tráfico de influencias**

Aseguraremos que nuestras decisiones y actuaciones no se tomen en atención a presiones o influencias de cualquier naturaleza que afecte la libertad, imparcialidad y trato justo e igualitario que debe guiarnos. De igual forma las funcionarias y funcionarios aseguramos la no utilización de la posición o cargo para obtener beneficios personales o para terceros.

A modo de ejemplo, no omitiremos algún hallazgo detectado en una fiscalización, para que luego una sociedad operadora o concesionaria de casino de juegos me beneficie de cualquier modo al no ser sancionada.

### **5.7 Dar un correcto uso a la información de la institución**

Resguardamos la información utilizada en el desarrollo de nuestro trabajo, evitando su uso inadecuado y dar acceso a quienes no corresponda, de acuerdo con la normativa vigente.

A modo de ejemplo, aplicamos en forma constante el Protocolo de Manejo de Equipo Desatendido, Escritorio y Pantalla Limpio, en toda modalidad de trabajo (en terreno, presencial en la SCJ y remota).

En el caso de los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego, damos estricto cumplimiento a las normativas específicas que establecen las formas de comunicación entre las funcionarias y funcionarios y los interesados en participar en dichos procesos, así como también respecto del uso de la información que es de carácter confidencial.

A modo de ejemplo, ante consultas o solicitud de aclaraciones, de manera presencial, correo electrónico o por teléfono, expresamente les indicamos que no podemos entregar información y les señalamos los canales formales establecidos para ello.

Es nuestro deber conocer la normativa vigente que regula el uso adecuado de la información y aplicar los protocolos para enfrentar situaciones de riesgo. Además, frente a dudas de cómo actuar, canalizamos las consultas de manera formal a través de los canales establecidos para ello, o en su defecto a nuestra jefatura.

## **VI. Relaciones con aquellos que interactúan con la SCJ: beneficiarios/usuarios, proveedores y otros organismos del Estado**

### **6.1 No ceder ante presiones de ningún tipo, ni recibir regalos, ni pagos indebidos**

Nos comportarnos de acuerdo con la normativa vigente, acerca de cómo actuar frente a la entrega de regalos, ofrecimientos de servicio o pagos indebidos, entre otros, para mantener una imagen intachable y en ningún caso poner en duda nuestra credibilidad e imparcialidad, especialmente al momento de adoptar decisiones.

En ningún caso podemos solicitar ni aceptar el otorgamiento gratuito o a menor precio de bienes o servicios entregados por parte de las sociedades operadoras o concesionarias de casinos de juego, de las empresas que administren los servicios anexos y/o complementarios, de las sociedades participantes en los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego, así como de proveedores de la industria o de la propia Superintendencia.

- A modo de ejemplo, no recibimos ningún regalo por parte terceros (sea un bien o un servicio), para que sean beneficiados con alguna decisión que adopte el Servicio, y en caso de que nos envíen un regalo que no podamos rechazar de manera inmediata, avisamos a la jefatura correspondiente para que sea devuelto. Así también, si recibimos presión por parte de un tercero, debemos realizar la denuncia mediante los canales establecidos.
- En el ejercicio de nuestras funciones solo aceptamos bebidas no alcohólicas y refrigerios y accedemos a los servicios ofrecidos por la entidad fiscalizada, servicios anexos y/o

complementarios, sólo si son otorgados en las mismas condiciones y precio que a todos los consumidores.

## **6.2 Rechazo al soborno o cohecho**

En la SCJ sabemos que la función pública que se nos ha encomendado no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo que no solicitamos ni aceptamos regalos de ningún tipo ni ofrecimientos de ventajas en nuestro beneficio o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública. Nos desempeñamos de manera honesta siempre privilegiando el interés general sobre el particular.

A modo de ejemplo, no recibimos dinero por parte de un proveedor de la Institución a cambio de la aceptación de productos fuera de plazo, contraviniendo lo establecido en el contrato de prestación de servicios al respecto.

No recibimos dineros ni regalías, por parte de las sociedades postulantes a un permiso de operación de casino de juego para alterar los resultados de la evaluación técnica de proyectos.

## **6.3 Transparencia en la entrega de información**

Cumplimos cabalmente con los lineamientos de la Ley de Transparencia, facilitando el acceso a la información de la Superintendencia por parte de cualquier ciudadano o ciudadana que pueda requerirla, a través de los formularios disponibles en el sitio web, de correo postal o de manera presencial en las dependencias del organismo, sin cuestionar las razones del requerimiento.

A modo de ejemplo, mantenemos actualizado nuestro sitio web con información relevante, referida a diversas materias relacionadas con la Superintendencia y la industria de casinos de juego, más allá de lo que indica la ley, además de disponer de toda la información requerida en el “Portal de Gobierno Transparente”.

## **6.4 Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores**

Cumplimos cabalmente con las disposiciones determinadas en la Ley de Compras Públicas, efectuando las compras y adquisición de bienes o servicios a través de los mecanismos establecidos en la Ley.

Nos preocupamos de que las bases de licitación sean claras y precisas en sus requerimientos, con metodologías de evaluación simples y objetivas, con el propósito de elegir a aquellos proveedores que efectivamente sean los mejores calificados y ofrezcan condiciones favorables, sin una discriminación arbitraria.

Las funcionarias y funcionarios que participamos de comisiones evaluadoras de procesos de adquisición de bienes o servicios debemos cumplir con la normativa vigente en esta materia, entre otras, no mantener contacto alguno con los oferentes y firmando una declaración jurada en la que conste que no tenemos conflictos de intereses en la respectiva licitación.

En caso de tener dudas respecto al conflicto de intereses, nos preocupamos de hacer la consulta en el marco de nuestro Sistema de Integridad, a través de los canales habilitados para esos efectos.

A modo de ejemplo, en caso de que un proveedor llame a un integrante de la Comisión Evaluadora o le pida una reunión para aclarar algunos aspectos de las bases de licitación que le parecen confusos, el funcionario o funcionaria debe informarle que existe una instancia de preguntas y respuestas en las referidas bases a través del portal de Mercado Público, y que se encuentra prohibido otro tipo de contacto.

### **6.5 Trabajo eficiente y de calidad**

Respondemos ante los requerimientos de terceros de manera eficiente, como, por ejemplo, a la ciudadanía, casinos de juego, fabricantes de material de juego y otros organismos del Estado, optimizando el uso del tiempo, de las personas y el uso de materiales, resguardando que el resultado del trabajo realizado sea de buena calidad y transparente.

Trabajamos de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad, que estandariza los procesos y tiempos de respuesta.

A modo de ejemplo, en el caso de consultas recurrentes, como por ejemplo las referidas al procedimiento de autoexclusión de jugadores a los casinos de juego, se entrega una respuesta estandarizada, de manera de disminuir los tiempos de respuesta y otorgar la misma información a todos quienes lo soliciten.

Asimismo, respondemos de manera diligente y oportuna los correos que nos envían colegas de trabajo, subalternos y jefaturas, de manera que podamos coordinar adecuadamente el trabajo y las consultas o dudas que nos planteen, generando un trabajo eficiente y expedito.

### **6.6 Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada**

Cuidamos la información reservada que manejamos, resguardando estrictamente los datos de ciudadanos, empresas e instituciones que se relacionan con nosotros.

A modo de ejemplo, no otorgamos información, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual respecto a la condición de un autoexcluido, de su apoderado/a u otros datos de carácter sensible.

Tampoco entregamos documentos de trabajo o información de carácter reservada, a quienes no corresponda.

## **VII. Compromisos con el medio ambiente, eficiencia energética e hídrica**

En nuestra actividad laboral diaria incorporamos hábitos respecto a la eficiencia energética e hídrica, así como el cuidado del medio ambiente, haciendo un uso racional, consciente y eficiente de los recursos, contribuyendo con ello a disminuir la huella de carbono del servicio y minimizar su impacto.

Para lograr estos objetivos, la institución se compromete a concientizar y promover conductas responsables de las funcionarias y funcionarios, mediante la ejecución de un plan comunicacional, con prioridad en la educación y capacitación permanente en las materias ya señaladas. A su vez, se compromete a ejecutar un plan de eficiencia energética, hídrica y medio ambiental, que incluye diversas estrategias y acciones en el manejo de residuos, uso racional del agua y energía eléctrica, entre otras.

Asimismo, la institución se compromete a ejecutar compras sustentables, mediante la adquisición de productos y servicios amigables con el medio ambiente, habilitando además puntos limpios para el reciclaje, entre otras medidas.

Por otra parte, las funcionarias y funcionarios, en la misma línea ya señalada, se comprometen a incorporar hábitos laborales, tales como:

- Evitamos utilizar papel. Cuando sea imprescindible imprimir documentos, lo hacemos por ambas caras y los reutilizamos en los casos en que sea posible.
- Apagamos las luces de las oficinas y salas de reuniones cuando no están siendo utilizadas.
- No abrimos ventanas cuando estamos haciendo uso del aire acondicionado y lo apagamos si no vamos a estar presente en la oficina.
- Hacemos un uso adecuado y eficiente del agua, por ejemplo, cerrando las llaves después de su uso y llenando las botellas con la cantidad justa de agua que beberemos durante el día.
- Evitamos el consumo “fantasma” de electricidad desenchufando artefactos eléctricos que se hayan terminado de utilizar, tales como cargadores de celulares, horno microondas, hervidores, entre otros.
- Reciclamos en el punto limpio artículos como: pilas, papel picado, cartón, plástico, botellas, etc.
- Procuramos utilizar o privilegiar el transporte público y promover el uso de la bicicleta.

## **VIII. Compromisos con el uso de la Tecnología**

Nos comprometemos a realizar nuestras tareas exclusivamente en los sistemas de información provistos por la Superintendencia y a capacitarnos constantemente para hacer un uso eficiente de éstos.

Por ejemplo, en ningún caso descargamos o utilizamos sistemas o software que no sean proporcionados por el Servicio, así como tampoco compartimos nuestras claves de acceso a los sistemas.

Respetamos los derechos de propiedad intelectual tanto de externos como los desarrollados internamente en la SCJ.

## IX. Mecanismo para realizar consultas y denuncias

### 9.1 Mecanismos para realizar consultas

Frente a consultas sobre cualquiera de las materias establecidas en el Código de Ética, de manera específica o general se encuentra disponible la “Plataforma de Consultas y/o Denuncias del Sistema de Integridad”, con acceso directo desde la intranet institucional.

Para acceder a dicha plataforma será necesario el uso de credenciales institucionales (usuario y contraseña). Una vez ingresado, se debe seleccionar la opción “consulta” y luego la materia a consultar. La consulta será recepcionada por el/la Coordinador/a del Sistema de Integridad, quien tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para enviar una respuesta.

### 9.2 Mecanismos 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 un funcionario o funcionaria, éstos/as tendrán disponibles 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.

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 al/la Coordinador/a del Sistema de Integridad (jefatura UGIP) o a Oficina de Partes, quienes derivarán el sobre cerrado dentro del mismo día, o a lo más al día hábil siguiente de su recepción al/la Coordinador/a del Sistema de Integridad. En caso de ser denunciado/a quien ejerce de receptor, la denuncia deberá remitirse directamente a el/la Superintendente/a, 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.

El/la Coordinador/a 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, al/la Superintendente/a de Casinos de Juego, guardando en todo momento reserva del hecho de haber recepcionado 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 da curso a la misma.

El/la Superintendente/a 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 el/la Superintendente/a, la denuncia deberá ser efectuada al Ministerio de Hacienda, directamente por el/la 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.

### **9.2.1 Investigación de la denuncia**

Una vez recibida la denuncia, el/la Superintendente/a de Casinos de Juegos 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, el/la Superintendente/a no se ha pronunciado sobre su procedencia, la denuncia se tendrá por presentada.

En caso de que se comprobare 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 del Superintendente/a, para fines que estime procedentes, incluido la evaluación del inicio de un procedimiento disciplinario respecto de el/la denunciante.

Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, el/la Superintendente/a, instruirá a un/a Investigador/a o Fiscal, mediante la dictación de una resolución, la apertura de 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”.

El Investigador/a o 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.

## **X. Sanciones: acciones disciplinarias**

Las infracciones a este código serán sancionadas de conformidad a las reglas generales que rigen para la aplicación de sanciones administrativas, civiles, penales o de otra especie.

## **XI. Vigencia y cumplimiento del código**

La implementación de acciones principalmente de divulgación que tengan por objetivo asegurar el cumplimiento de las disposiciones de este documento estarán a cargo de la Unidad de Gestión Interna y Personas, la 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 los Comités Estratégicos y Operativos del Sistema de Integridad.

En todo caso, a solicitud 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.

## XII. 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 reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro u otros trabajadores/as, por cualquier medio y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Ley N°20.607, 2012). Los hostigamientos son reiterados y sistemáticos con la finalidad de humillar y marginar a un/a determinado/a trabajador/a, provocando incluso, su renuncia. Muchas veces acompañada de daños a la salud como depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos.
2. **Acoso Sexual:** Acción indebida realizada por una persona (sin importar su género), por cualquier medio, de requerimientos, insinuaciones o comentarios de carácter sexual no consentidos por quien los recibe, y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Ley N°20.005, 2005). No es deseado ya que no existe un consentimiento. Es ofensivo, genera incomodidad y crea un ambiente desagradable, intimidatorio, hostil o humillante para la persona que lo sufre.
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 Intereses:** 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 todas las 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. **Maltrato Laboral:** Agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica. Se trata de cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizados, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

El maltrato no está dirigido a una persona en específico con el objetivo de desgastarla y que renuncie, como sucede en el acoso laboral; se dirige a diversas personas indistintamente, aunque no sea a todo un grupo por igual, siendo conductas evidentes.

18. **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.

19. **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.

20. **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.

21. **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.
22. **Tráfico de Influencias:** Cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.
23. **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 International 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.