

# CÓDIGO DE ÉTICA Y PROBIDAD

---



**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

FEBRERO 2025

# ÍNDICE

## 1-Mensaje del Superintendente de Pensiones

## 2-Destinatarios principales

## 3-Propósito del Código de Ética y Probidad

## 4-Misión y objetivos estratégicos

## 5-Compromisos de la institución con funcionarias y funcionarios

- Promoción de relaciones de respeto entre funcionarias y funcionarios, y con jefaturas
- Rechazo a la discriminación
- Rechazo al acoso sexual
- Rechazo al acoso laboral
- Promoción de la confianza entre funcionarias y funcionarios, y con jefaturas
- Promoción del trabajo colaborativo y en equipo
- Promoción de comunicaciones internas transparentes
- Promoción de un ambiente inclusivo
- Promoción de un trato igualitario
- Jefaturas comprometidas con los funcionarias y funcionarios
- Protección de los funcionarias y funcionarios

## 6-Compromisos de las funcionarias y funcionarios

- El tiempo de trabajo
- Uso de los bienes institucionales
- Respeto del conflicto de intereses
- Respeto del tráfico de influencias
- Sobre el uso de información reservada
- Uso eficiente de recursos
- Negociaciones incompatibles
- Respeto de las actividades político-electorales

# ÍNDICE

## 7-Compromiso con personas, empresas e instituciones que se relacionan con la SP

- Respeto de los regalos o pagos
- Respeto del soborno/cohecho
- Respeto de la entrega de información
- Respeto de las relaciones igualitarias
- Respeto del trato
- Respeto de la calidad y eficiencia
- Respeto de la confidencialidad

## 8-Mecanismos de consultas y denuncias

## 9-Sanciones

## 10-Metodología de elaboración

## 11-Glosario

# MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE



***Osvaldo Macías Muñoz***  
***Superintendente de Pensiones***

Con orgullo presento esta nueva versión del **Código de Ética y Probidad de la Superintendencia de Pensiones**, un documento que no solo reafirma los valores que han guiado históricamente a la institución, sino que también innova al incorporar ejemplos concretos y actualizados, renovando con ello nuestro compromiso ético con la realidad del Chile de hoy.

Este código —elaborado de manera colaborativa— cobra especial relevancia en un escenario de cambios profundos: nuestra misión institucional se ha renovado, y las crecientes demandas de la ciudadanía por mayor transparencia y probidad nos desafían a ser aún más rigurosos en nuestro actuar. Con una sociedad más informada y exigente, es esencial contar con parámetros claros de conducta que permitan a funcionarias y funcionarios actuar con dignidad y responsabilidad en áreas tan sensibles como las pensiones y el seguro de cesantía.

En esta edición, los ejemplos concretos incorporados no solo facilitan la comprensión de las normas, sino que también refuerzan una cultura de integridad que debe ser un sello distintivo. Este Código de Ética establece un marco que garantiza que el actuar de cada integrante de la institución contribuya al bienestar de la ciudadanía, promoviendo siempre los principios de justicia, igualdad y servicio público.

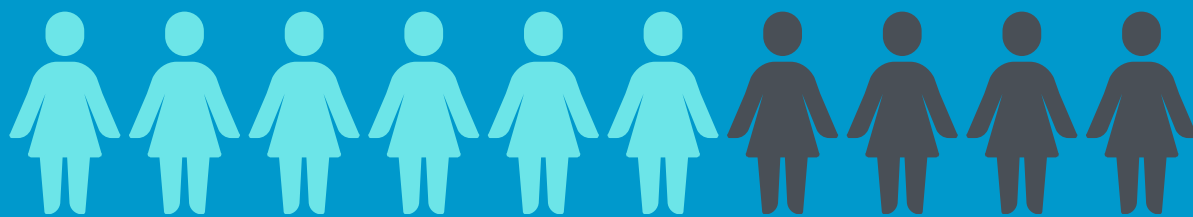
Invito a todas y todos a profundizar y hacer propio este código, recordando que nuestra responsabilidad no es solo hacia la institución, sino también hacia cada persona en Chile que confía en que cumpliremos a cabalidad nuestra relevante misión, trabajando con rectitud, excelencia y compromiso.

**Osvaldo Macías Muñoz**  
**Superintendente de Pensiones**

# DESTINATARIOS PRINCIPALES

El Código de Ética y Probidad de la Superintendencia de Pensiones está dirigido a las autoridades, funcionarias y funcionarios de la institución, independientemente de su tipo de contrato (honorarios, contrata o planta) y del rol que ejerzan.

Asimismo, se pone a disposición del público general para que conozca las conductas permitidas y no permitidas de quienes integran la Superintendencia de Pensiones (SP).



# EL PROPÓSITO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética y Probidad es una herramienta que formaliza, a nivel institucional, los estándares éticos que caracterizan a la Superintendencia de Pensiones, con el objetivo de propiciar una convivencia laboral fundada en valores compartidos. De este modo, este documento proporciona criterios claros y consensuados para orientar la conducta de las funcionarias y los funcionarios respecto del buen ejercicio de la función pública en el ámbito de la fiscalización y regulación del sistema de pensiones en Chile y el seguro de cesantía.

Se trata, en definitiva, de establecer parámetros de conducta claros que permitan a las funcionarias y los funcionarios actuar conforme con la dignidad del servicio público y con las expectativas de la ciudadanía respecto de temas tan sensibles como son las pensiones y el funcionamiento del seguro de cesantía como instrumento de protección social. La SP busca promover espacios de trabajo donde las y los colaboradores sientan que hacer lo correcto forma parte de la cultura organizacional, y que es su responsabilidad actuar de acuerdo con este código y reportar, a través de nuestros canales formales, las conductas inapropiadas que observen.

Dado lo anterior, este Código de Ética y Probidad tiene una finalidad práctica, por lo cual debe ser un documento conocido y ejecutado por todas y todos los integrantes de la institución.

Si nuestro actuar es consecuente con los comportamientos que define el presente Código de Ética y Probidad, podemos tener la seguridad de que estamos trabajando de manera correcta y acorde con los valores, principios y cultura institucional deseados.

Invitamos a todas y todos a compartir y hacer propios estos valores y principios, y a sentir genuino orgullo de contribuir en una institución que todos los días trabaja por el bienestar de Chile.

# MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## NUESTRA MISIÓN

Proteger los derechos previsionales de las personas, contribuyendo al buen funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, con una regulación y supervisión de calidad y la entrega oportuna de información clara y confiable, incorporando la perspectiva de género en su quehacer.

## NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Entregar una atención de calidad a las personas con perspectiva de género, orientada a dar respuesta de forma clara y oportuna a sus necesidades.
- Regular y supervisar el sistema de pensiones y seguro de cesantía, para contribuir a su buen funcionamiento, teniendo presente el enfoque de género.
- Entregar orientación e información relevante y comprensible a la ciudadanía, considerando perspectiva de género, para contribuir a una decisión informada y oportuna, promoviendo una cultura previsional.
- Generar estudios, contenidos e información oportuna y consistente, teniendo en cuenta el enfoque de género, para promover la mejora, comprensión y desarrollo de políticas públicas, en materia previsional.
- Generar, desarrollar e implementar acciones, y monitorear procesos institucionales, con un enfoque de mejora continua, innovación y perspectiva de género.

# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS

## A

**Promoción de relaciones de respeto entre funcionarias y funcionarios, y con jefaturas.** Promovemos activamente la confianza, el trato cordial y el respeto entre funcionarias y funcionarios, independientemente del cargo, la ocupación o el género. Tenemos la convicción de que el trato respetuoso es el fundamento del cuidado y promoción de ambientes laborales saludables.

**EJEMPLO:** “Dado que tenemos flexibilidad horaria, varias personas de mi equipo llegan temprano en la mañana. Es por eso que trato de no agendar reuniones u otras actividades que pudieran terminar fuera de sus jornadas”.

**EJEMPLO:** “Como funcionario público entiendo que más allá de mi horario habitual pueden presentarse excepciones que requieren una reunión fuera de mi jornada. En ese caso, debo tener flexibilidad, porque entiendo que pueden presentarse contingencias”.

## B

**Rechazo de cualquier forma de discriminación.** En nuestro servicio tenemos un compromiso con la creación de ambientes laborales libres de discriminación. No debemos tratar a ninguna o ninguno de nuestros pares, jefaturas, subordinadas o subordinados de forma prejuiciosa, por razones personales y arbitrarias, tales como el físico, el color de la piel, creencias religiosas, existencia o carencia de título profesional o técnico, lugar de estudios de algún tipo, residencia, trayectoria laboral, estatus socioeconómico, origen étnico o nacional, orientación sexual e ideas políticas, entre otros aspectos.

**EJEMPLO:** “En mi área comenzamos un proyecto nuevo y debía asignar a alguien para liderarlo. La persona indicada, a mi juicio, era alguien que tiene hijos pequeños, por lo que asumí que le sería complicado asumir esta responsabilidad. Sin embargo, antes de tomar cualquier decisión, preferí discutirlo con esa persona, ya que es ella quien debe ponderar sus posibilidades de cumplir con las exigencias”.

# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Rechazo al acoso sexual.** Tenemos un compromiso irrestricto con el respeto a la dignidad de cada una y cada uno de las funcionarias y los funcionarios. Rechazamos cualquier forma o expresión de acoso sexual, entendiendo por éste un requerimiento o insinuación de carácter sexual, realizado por un hombre o una mujer, no consentido por la funcionaria o el funcionario. El acoso sexual puede ser físico, verbal o por otros medios (correos electrónicos, cartas, mensajes de texto, etc.).

**EJEMPLO:** *“Hace poco ingresó una nueva funcionaria al equipo donde trabajo y es la única mujer. Se lleva muy bien con nuestros compañeros de trabajo, pero uno de ellos la ha invitado a salir varias veces y ella se ha negado. Decidí conversar con ella y contarle que la institución cuenta con un procedimiento interno de Denuncia e Investigación de Acoso Sexual, Laboral o de Violencia en el Trabajo”.*



**Rechazo al acoso laboral.** Las funcionarias y los funcionarios de la SP nos oponemos a cualquier forma de maltrato o humillación psicológica (ignorar a la otra persona, no hablarle, gritarle, etc.) o física (que implica violencia y fuerza física), así como al abuso de poder, que consiste en aprovechar la jerarquía o la posición en la estructura organizacional para tener conductas abusivas con las funcionarias o los funcionarios subalternos.

**EJEMPLO:** *“Estaba molesto y me dirigí a un funcionario con un tono de voz y palabras inapropiadas. Al rato, me di cuenta de que había cometido un error y me acerqué nuevamente para ofrecerle mis disculpas, porque entiendo que esta es una forma de conducta violenta y no aceptada dentro de la institución”.*

# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Promoción de la confianza entre funcionarias y funcionarios, y con jefaturas.** Fomentamos un lugar de trabajo cooperativo, de alta calidad y de confianza. Cuidamos que nuestras relaciones sean positivas para desarrollar y mejorar permanentemente el ambiente de trabajo. Promovemos como actitud básica la confianza en la otra persona, en su palabra, sus intenciones y el deseo de hacer bien las labores encomendadas.

**EJEMPLO:** *“Varias personas en el equipo que lidero realizan teletrabajo. Planifico bien las tareas para poder monitorear sus avances y asegurar el cumplimiento de los plazos, y les dejo a ellas y ellos la responsabilidad de organizar su tiempo, sin tener que controlar sus horarios. Sé que puedo contar con un trabajo bien hecho en el momento preciso”.*

**EJEMPLO:** *“Hay un funcionario nuevo en el equipo que en el corto plazo ha demostrado disposición para aprender y trabajar, por lo que, para potenciar sus habilidades, le solicité que, en una reunión con el jefe de Servicio, expusiera él los resultados del trabajo”.*

# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Promoción de un trabajo colaborativo y en equipo.** Trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución. Creemos firmemente en la sinergia del trabajo coordinado y planificado entre funcionarias y funcionarios entre las distintas áreas de la SP. Sabemos que el impacto de un funcionamiento cooperativo es un mejor servicio a la ciudadanía.

**EJEMPLO:** “Cuando trabajo en un tema, aunque lo conozca, lo discuto con otras personas del equipo que dominan o tienen experiencia en el ámbito. Si bien las decisiones son mi responsabilidad, respeto y valoro la experiencia de otras personas y cuento con su aporte para tener obtener el mejor producto posible”.

**EJEMPLO:** “Entiendo que parte de nuestro compromiso institucional es otorgarle un servicio de calidad a la ciudadanía y, para lograr aquello, es necesario que exista un trabajo colaborativo entre las distintas divisiones para entregar un resultado de excelencia. Por eso, siempre busco encontrar la solución con la colaboración de otras áreas para dar una respuesta integral a las necesidades de las usuarias y los usuarios del sistema de pensiones”.

# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Promoción de comunicaciones internas transparentes.** En nuestra institución, las jefaturas nos comunican y retroalimentan respecto de los objetivos de nuestras áreas de trabajo y nuestro desempeño, así como de información institucional relevante. Fomentamos el desarrollo de canales formales que permitan transmitir la información a todas y todos con el fin de tener claridad de los escenarios y contextos en que nos movemos, las expectativas en juego y los resultados esperados.

***EJEMPLO:** “Dada una falta de coordinación interna que se produjo dentro del equipo, decidí que una solución para que no vuelva a ocurrir es realizar reuniones semanales para comentarles el estatus de cada proyecto e información institucional relevante. Con ello, la idea es que siempre estemos todas y todos informados”.*



**Promoción de ambientes inclusivos.** Tenemos la convicción de que cualquier persona que cumpla con las condiciones técnicas puede integrarse a nuestro organismo. Nos importa tener un ambiente de trabajo que sea diverso e inclusivo, de modo de contar con funcionarias y funcionarios con capacidades diferentes. Respetamos y valoramos la diferencia.

***EJEMPLO:** “Para reclutar nuevas funcionarias y funcionarios, nuestra institución realiza convocatorias públicas en las que se hace un llamado explícito a postular a personas con discapacidad que cumplan con el perfil requerido. Si es el caso, puede solicitarnos ajustes que le permitan participar sin dificultades, por ejemplo, en las pruebas técnicas y entrevistas”.*

# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Promoción de un trato igualitario.** En nuestra institución creemos firmemente en la igualdad fundamental de todas las personas, de manera que tratamos a todas las funcionarias y todos los funcionarios por igual, con exigencias equivalentes, respetando sus deberes y derechos desde el momento que son seleccionadas y seleccionados hasta su retiro de la institución.

**EJEMPLO:** *“En nuestra labor, a veces, se produce una carga mayor de trabajo que debemos asumir como equipo. Esto implica, por mi parte, explicar la situación y distribuir la carga equitativamente, teniendo cuidado de no recargar a algunas personas por sobre otras”.*

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

# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS

## J

**Jefaturas comprometidas con las funcionarias y los funcionarios.** En la SP entendemos las jefaturas como cargos de liderazgo que tienen como rol central la gestión de las personas, el desarrollo de sus habilidades y conocimientos, y la conformación de equipos de trabajo comprometidos con los objetivos institucionales. En función de ello se promueven estilos de jefatura que favorezcan activamente el trabajo en equipo y una comunicación fluida con las y los colaboradores, que propicien un clima laboral saludable. En nuestra institución, las jefas y los jefes son facilitadores y colaboradores de las funcionarias y los funcionarios en el logro de los objetivos del equipo.

**EJEMPLO:** *“Hay una funcionaria que lleva un par de años en la Superintendencia y siempre ha hecho su trabajo de manera eficiente y con altos estándares de calidad. Sé que es un aporte a la institución y a la ciudadanía. Por distintos motivos, nunca le había manifestado mi aprecio a su labor. Hoy, por primera vez, he reconocido en reunión de equipo su trabajo y la dedicación que entrega día a día. Creo que ese gesto era necesario y el equipo está más motivado aún”.*

## K

**Protección de las funcionarias y los funcionarios.** Entendemos que el trabajo de nuestras y nuestros funcionarios debe ser de alto nivel y compromiso con la ciudadanía, y esperamos que el público tenga un trato recíproco de respeto y cortesía. Por lo mismo, protegeremos a nuestras y nuestros trabajadores con las herramientas que nos otorga la ley, ante situaciones que comprometan su integridad en el cumplimiento de sus funciones.

**EJEMPLO:** *“Un usuario insultó a una de nuestras analistas mientras lo estaba atendiendo y se retiró ofuscado de la oficina. Ella quedó muy afectada por la situación y, al informar a su jefatura, ésta le ofreció llamar a la mutualidad para pedir una atención en crisis, de acuerdo con el protocolo de la Ley Karin. Ahí, le proporcionaron contención y, posteriormente, le dieron la atención psicológica necesaria para superar ese difícil momento”.*

# COMPROMISOS DE FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS

## A

**El tiempo de trabajo.** En la SP, las funcionarias y los funcionarios nos comprometemos a no ocupar tiempo de la jornada en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales, ni las jefaturas a disponer del tiempo de las y los subordinados para beneficio personal. Dedicamos nuestra jornada laboral al cumplimiento de las tareas encomendadas.

***EJEMPLO:** “La modalidad de teletrabajo me permite compatibilizar mi trabajo con mi vida personal y mis responsabilidades familiares, pero cuido que ninguno de esos ámbitos interfiera con otro. Si surge algún imprevisto, me organizo para recuperar ese tiempo y cumplir con los plazos acordados, siempre manteniendo informada a mi jefatura”.*

## B

**El uso de bienes institucionales.** Por definición, no usamos bienes de la institución en provecho propio o de terceros. Reconocemos que los recursos que hay para el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por lo que los utilizamos de manera eficiente, pensando en el interés general. No explotamos los bienes institucionales (tales como el mobiliario, insumos, software, propiedad intelectual, entre otros) para beneficio propio o de terceros.

***EJEMPLO:** “Estoy terminando mis estudios, los que contribuirán a mi desarrollo profesional y personal. Dentro del plazo de un mes tengo que elaborar el informe final, pero en vez de escribirlo e imprimirlo en la oficina, he resuelto que lo correcto es hacerlo en mi hogar para dedicarme esmeradamente a mis actividades laborales”.*

# COMPROMISOS DE FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Respecto del conflicto de interés.** Sabemos que los conflictos de interés son situaciones que ocurren sin que lo deseemos o planifiquemos, por lo que lo transparentamos oportunamente cada vez que se presentan. De ese modo, buscamos no intervenir en asuntos en los que esté en juego un interés personal como, por ejemplo, la contratación de algún amigo, ser parte de la comisión de una licitación en la que participa un familiar o tramitar una presentación hecha por un pariente. Nos aseguramos de que nuestros intereses no influyan en nuestra función pública.

**EJEMPLO:** *“Tengo un pariente cercano que necesita de forma urgente gestionar un trámite con su AFP y me envió sus antecedentes para agilizar la respuesta, pero dado que esto compromete un interés personal, ingresé la solicitud formalmente por Oficina de Partes de nuestra institución para que sea derivada al equipo correspondiente para su gestión”.*



**Respecto del tráfico de influencias.** Sabemos que el tráfico de influencias es un tipo de cohecho, por lo que rechazamos el uso de los cargos públicos, sea de una funcionaria o un funcionario, o de una autoridad, para obtener un beneficio personal o de terceros con los cuales compartamos intereses. Tenemos un compromiso con la denuncia de cualquier acción institucional que esté relacionada con el tráfico de influencias.

**EJEMPLO:** *“Me encuentro participando en la elaboración de las bases de una licitación para la contratación de un nuevo sistema informático y una antigua conocida me contactó por teléfono para preguntarme detalles del proceso, dado que trabaja en una de las empresas interesadas en participar. Ante ello, le indiqué de que no puedo darle información, porque es reservada aún, y que si necesita detalles espere hasta que las bases sean públicas”.*

# COMPROMISOS DE FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Sobre el uso de información reservada.** Tenemos la máxima precaución y cuidado con la información confidencial que manejamos en nuestras tareas diarias, de manera que no la usamos en beneficio propio o de terceros, ni para causar daño a otros, exponiéndolos o denostándolos.

***EJEMPLO:** “Me solicitaron estadísticas relacionadas con el Certificado de Situación Previsional y una base de datos de las solicitudes ingresadas. Consulté acerca de la pertinencia de entregar dicha información. La jefatura de la Unidad Ley de Transparencia y Protección de Datos Personales me indicó que debían realizar una solicitud formal y que, en todo caso, se debía cumplir con la Ley 19.628 de Protección de la Vida Privada”.*



**El uso eficiente de recursos.** Las funcionarias y los funcionarios de la SP tenemos conciencia de que los recursos de la institución son bienes públicos, por lo cual estamos comprometidos con el uso responsable y eficiente de los mismos, cuidándolos y optimizando su uso para alcanzar los objetivos de la misión institucional.

***EJEMPLO:** “Quería pedir que hicieran algunos cambios en mi oficina, pero decidí no solicitarlos, ya que son más bien preferencias personales. Así como está, mi puesto de trabajo es cómodo y cuenta con todo lo necesario para cumplir con mis labores, cuidando mi salud, mi bienestar”.*

# COMPROMISOS DE FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS



**Negociaciones incompatibles.** Respetamos y valoramos la imparcialidad de nuestra función, por lo que evitamos que se contraponga nuestro interés individual sobre el interés público. Garantizamos la integridad y rectitud de las actuaciones de nuestros cargos, por lo cual no tomamos parte de un contrato u operación en la que podamos estar interesadas o interesados de forma directa o indirecta.

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



**Respecto de las actividades político-electorales.** Tenemos plena conciencia de la incompatibilidad entre la función pública que desempeñamos y el desarrollo de actividades político-electorales en nuestra jornada laboral. Dedicamos nuestro tiempo y esfuerzo a dar cabal cumplimiento a nuestras funciones públicas, por lo cual no desarrollamos, en este espacio, ninguna acción o actividad política o electoral.

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

# COMPROMISOS CON PERSONAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES QUE SE RELACIONAN CON LA SP

## A

**Respecto de los regalos o pagos.** Las funcionarias y los funcionarios de la SP no solicitamos ni recibimos pagos o regalos de proveedores, usuarias o usuarios, por desarrollar nuestro trabajo. Sabemos que los presentes, incluso aquellos de un valor bajo, pueden crear la percepción de influencia indebida. Los donativos oficiales deben ser ingresados o registrados a través de la plataforma de Ley de Lobby.

**EJEMPLO:** “Cuando se lanzó el pago de la PGU había muchos reclamos y se atendió a una afiliada con dicha problemática, quien regresó en otra oportunidad buscando a la persona que la había atendido y, en agradecimiento, le trajo un presente por su gestión. El regalo fue devuelto, debido a que no es posible aceptar ese tipo de obsequios”.

## B

**Respecto del soborno o cohecho.** Sabemos que la función pública que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo que nunca solicitamos y siempre rechazamos cualquier ofrecimiento de ventajas (dinero, objetos, favores) en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos al margen de la ley y en detrimento de la dignidad de nuestra función pública.

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

# COMPROMISOS CON PERSONAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES QUE SE RELACIONAN CON LA SP



**Respecto de la entrega de información.** Somos plenamente conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que está normada en otros cuerpos legales. Por lo tanto, facilitamos el acceso a la información que maneja nuestra institución a cualquier ciudadana o ciudadano que pueda requerirla, manteniendo actualizados y habilitados tanto nuestro sitio web como los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud, y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta.

**EJEMPLO:** “Recibí la llamada de un amigo externo a la institución, quien me pidió información sobre un caso particular. Ante ello, le comenté que cualquier requerimiento de ese tipo debía solicitarlo a través de los canales oficiales de información, como, por ejemplo, la Ley de Transparencia”.

# COMPROMISOS CON PERSONAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES QUE SE RELACIONAN CON LA SP



**Respecto de las relaciones igualitarias con nuestros proveedores.** Nuestras licitaciones públicas son convocadas a través de Mercado Público. Tenemos el compromiso de publicar oportunamente las bases de licitación y definir con un lenguaje claro y preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos y sin discriminación arbitraria. En nuestros procesos de compra cumplimos la normativa vigente para garantizar la igualdad en el trato con proveedores.

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



**Respecto del trato.** Tenemos un compromiso con el trato igualitario y respetuoso con las instituciones, la ciudadanía, las usuarias y los usuarios, las beneficiarias y los beneficiarios, de manera que no realizamos distinciones de ningún tipo.

***EJEMPLO:** “Un conocido me dijo que necesitaba acelerar un trámite en la Superintendencia y me pidió que le apurara la resolución de su caso. Yo le expliqué que existen plazos de respuesta y le informé que existe un orden establecido para cada caso. A continuación, le comenté a mi jefatura directa para inhabilitarme”.*

# COMPROMISOS CON PERSONAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES QUE SE RELACIONAN CON LA SP



**Respecto de la calidad y eficiencia.** En nuestra institución valoramos y promovemos la eficiencia en nuestro trabajo, y optimizamos el uso de nuestros tiempos y recursos con el objetivo de garantizar la calidad de nuestros productos y procesos como un medio para cumplir nuestra misión institucional.

***EJEMPLO:** “Me preocupo de mantenerme actualizado en mi ámbito de experticia, ya que cada día aparecen nuevos avances y hay conocimientos que van quedando obsoletos. Estar al día me permite aportar una mirada siempre fresca al trabajo para cumplir con los objetivos de la institución. Por ello, asisto a las capacitaciones que el servicio pone a nuestra disposición”.*



**Respecto de la confidencialidad.** Cuidamos la información reservada que manejamos. Resguardamos estrictamente los datos de ciudadanas y ciudadanos, instituciones y empresas que se relacionan con nuestro servicio. Tenemos el compromiso y voluntad de proteger los activos de información de las amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de procurar el cumplimiento de la confidencialidad de la información.

***EJEMPLOS:** “Un conocido que trabaja en una institución fiscalizada me contactó para que lo ponga al tanto sobre cómo va el proceso de fiscalización que se le está realizando a la AFP donde trabaja. Ante eso, le comenté que ese tipo de información es confidencial y que espere la respuesta oficial o solicite la información por los canales formales”.*

# MECANISMO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

## CONSULTAS

Es importante que las funcionarias y los funcionarios que tengan dudas respecto de los alcances y aplicación del Código de Ética y Probidad de la Superintendencia de Pensiones, o bien que enfrenten un conflicto ético o de probidad, estén informados.

Para ello, hemos dispuesto el correo [consultaseticas@spensiones.cl](mailto:consultaseticas@spensiones.cl) como el medio de consultas oficial en estas materias.

## DENUNCIAS

Por aplicación de la ley general, todas las funcionarias y todos los funcionarios están obligados a denunciar la ocurrencia de un delito.

Respecto de posibles infracciones al cumplimiento específico de este Código de Ética y Probidad, todas las funcionarias y todos los funcionarios deben denunciarlas si consideran que hay méritos suficientes para ser indagadas.

Las denuncias deben ser presentadas en forma escrita y documentada, y pueden ser enviadas al correo [denunciaseticas@spensiones.cl](mailto:denunciaseticas@spensiones.cl), cuyos únicos destinatarios serán la jefatura de Gabinete de la Superintendencia de Pensiones y el presidente de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Pensiones.

[consultaseticas@spensiones.cl](mailto:consultaseticas@spensiones.cl)  
[denunciaseticas@spensiones.cl](mailto:denunciaseticas@spensiones.cl)

# MECANISMO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

## ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

Las denuncias por supuesto maltrato, acoso laboral y/o sexual están determinadas por procedimientos internos establecidos en el Instructivo de Denuncia e Investigación de Acoso Sexual, Laboral o de Violencia en el Trabajo. El contenido de ese procedimiento y sus canales de denuncia específicos están publicados en la Intranet de la Superintendencia de Pensiones.

## LAVADO DE ACTIVOS

La detección de algún incumplimiento de este Código de Ética y Probidad puede resultar en una señal de alerta para el Sistema de Prevención de Lavado de Activos, Delitos Funcionarios y Financiamiento del Terrorismo de la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Por tanto, debe ser informado a la funcionaria o el funcionario responsable de tal sistema para la aplicación del procedimiento de identificación de operaciones sospechosas.

# SANCIONES

Una conducta ética general y los criterios establecidos en este Código de Ética y Probidad en particular deben guiarnos en todo momento como funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Pensiones. La Constitución Política de la República y las leyes nos imponen, además, principios rectores de probidad y eficiencia en el ejercicio de nuestra función pública.

Quienes nos desempeñamos en la Superintendencia de Pensiones debemos aplicar las conductas que hemos plasmado en este Código de Ética y Probidad, así como en las leyes y reglamentos correspondientes, siempre empleando el buen criterio y evitando la ocurrencia de actuaciones indebidas.

El incumplimiento de este Código de Ética y Probidad en relación con las normas legales puede ocasionar que incurramos en responsabilidad administrativa. Por lo tanto, se realizará, si corresponde, una investigación sumaria o un sumario administrativo, y si se comprueba que actuamos incorrectamente, nuestra jefatura de servicio aplicará la medida disciplinaria correspondiente (censura, multa, suspensión de treinta días a tres meses, y destitución, según sea la gravedad del hecho).

En ocasiones, los hechos que dan lugar a la responsabilidad administrativa también pueden originar responsabilidades civiles o penales que determinen los tribunales competentes.

# METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

## ACTUALIZACIÓN VERSIÓN 2024

Desde fines de 2023 y durante 2024, a través del Comité de Integridad de la Superintendencia de Pensiones\*, se llevó a cabo el proceso de revisión y actualización de nuestro Código de Ética. Para este trabajo se tuvo especial acento en los contenidos relativos a la misión institucional y los actuales objetivos estratégicos de la SP.

El proceso de revisión y actualización se hizo sobre la base del Código de Ética de la SP elaborado en 2016. Este documento fue actualizado en su redacción mediante la incorporación de nuevos ejemplos utilizados como referencia explicativa en relación con los Compromisos de la Institución con Funcionarias y Funcionarios, los Compromisos de Funcionarias y Funcionarios, y los Compromisos con personas, empresas e instituciones que se relacionan con la SP. Todo este proceso contempló, además, la incorporación de un enfoque de género en sus planteamientos y el uso de un lenguaje ciudadano e inclusivo.

Para definir la idoneidad de dichos ejemplos, en julio de 2023 se realizaron cinco talleres tipo focus group con funcionarias y funcionarios de la SP. En cada una de esas instancias se utilizó la metodología cualitativa de recolección de información y donde participaron integrantes de equipos de todos los estamentos, con y sin personas a cargo.

Finalmente, durante 2024 el documento base fue actualizado, revisado y aprobado por el Comité de Integridad en relación con los contenidos antes mencionados. Entre enero y febrero de 2025 se llevó a cabo su rediseño y un proceso de difusión que consideró su publicación en el sitio web de la SP, en la intranet institucional y la entrega del nuevo Código de Ética y Probidad de la Superintendencia de Pensiones a cada funcionaria y funcionario a través de su envío por correo electrónico, acompañado de una comunicación interna.

### \*COMITÉ DE INTEGRIDAD:

Jefatura de Gabinete como coordinadora o coordinador de Integridad, y representantes de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Pensiones (Afusup), del área jurídica, del Departamento de Desarrollo de las Personas, de la Unidad de Auditoría Interna, de la Unidad de Comunicaciones y Educación Previsional, de la Unidad de Riesgos Institucionales, Planificación y Control de Gestión; y dos asesoras o asesores técnicos, que son el Fiscal y la jefa del Departamento de Desarrollo de las Personas.

# METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

## ELABORACIÓN VERSIÓN 2016

El Código de Ética de la SP fue elaborado por el entonces Comité de Ética de la SP, integrado por el jefe de Gabinete, el presidente de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Pensiones, el jefe de Comunicaciones, una representante de la Fiscalía, la jefa del Departamento de Desarrollo de las Personas y dos analistas del Departamento de Desarrollo de las Personas. Su redacción contempló las siguientes etapas:

**A Difusión.** Durante abril de 2016, representantes del Comité de Ética recibieron una capacitación en la sede del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y ese mismo mes esta iniciativa fue difundida ante el Comité Directivo de la SP y también ante todo el personal a través de comunicaciones por la plataforma intranet.

**B Encuesta elaborada por Servicio Civil y PNUD.** En mayo de 2016 se realizó una consulta sobre temas de ética y probidad mediante una encuesta online diseñada y coordinada por la Dirección Nacional del Servicio Civil y el PNUD, y aplicada con la Superintendencia de Pensiones. Su objetivo y características de confidencialidad se informaron internamente. El sondeo se hizo del 5 al 12 de mayo de 2016; contempló seis preguntas de selección de alternativas y una pregunta abierta. En total 199 personas la contestaron, con una tasa de respuesta efectiva de 85%. El 51% fueron mujeres. Con los resultados obtenidos por este instrumento se hizo una primera aproximación al tema.

**C Talleres tipo focus group.** En junio y julio de 2016, con los resultados de la encuesta y la propuesta metodológica del PNUD, se realizaron nueve talleres tipo focus group, con la participación de 41 funcionarias y funcionarios de la SP. El objetivo fue profundizar en temas sensibles mediante una aproximación cualitativa para obtener información y apreciaciones del personal de la institución. Cada sesión tuvo al mismo moderador y secretaria de taller, con una pauta preestablecida para asegurar un estándar continuo. Los funcionarias y los funcionarios fueron agrupados por similitud de funciones y estamentos jerárquicos, y se siguió un protocolo de confidencialidad para garantizar que los resultados fuesen altamente representativos y confiables.

A partir de los insumos provenientes de la encuesta general y de los talleres, el Comité de Ética comenzó el trabajo de desarrollo de un Código de Ética para la SP, ajustado a su especificidad y singularidad.

# GLOSARIO

- **Acoso laboral.** Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o síquica de una funcionaria o un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se distingue del maltrato laboral por ser una conducta sistemática, orientada y dirigida a una o más personas con voluntad de efectuar daño a la o las personas afectadas.
- **Acoso sexual.** Toda conducta que realice una persona en forma indebida, por cualquier medio, y que implique requerimientos 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, publicada el 18 de marzo de 2005 y que modificó el art. 2 del Código del Trabajo).
- **Cohecho.** Delito que comete una funcionaria o un funcionario público que solicita o acepta recibir un beneficio económico indebido (conocido coloquialmente como “coima” o “soborno”) para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo, por omitirlo, por infringir sus deberes, por ejercer influencia o cometer un delito funcionario (artículos 248, 248 bis, 249 del Código Penal).
- **Conflicto de intereses.** Existe conflicto de intereses en el ejercicio de la función pública cuando concurren, a la vez, el interés general propio del ejercicio de las funciones con un interés particular, sea o no de carácter económico, de quien ejerce dichas funciones o de los terceros vinculados a él determinados por la ley, o cuando concurren circunstancias que le restan imparcialidad en el ejercicio de sus competencias (Art. 1°, Ley N° 20.880, publicada en enero de 2016).
- **Discriminación.** Se trata de toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad (Art. 2°, Ley N° 20.609, publicada en julio de 2012).

# GLOSARIO

- **Maltrato.** Se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o síquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral (Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas 2006).
- **Trabajo colaborativo.** Es el trabajo en grupo caracterizado por conductas de apoyo y facilitación del trabajo de otros, a partir de las aportaciones que hacen una funcionaria o un funcionario a sus compañeras y compañeros de equipo en términos de experiencias, comentarios, conocimientos, sugerencias, reflexiones sobre un trabajo específico en el marco de proyectos, tareas u objetivos comunes.
- **Tráfico de influencia.** Es una actividad de intercambio entre dos partes, cada una de las cuales resulta beneficiada directa o indirectamente. El objeto central de este intercambio es una influencia, esto es, obtener una posición favorable respecto de una decisión, que es efectuada o realizada por una o más funcionarias o funcionarios públicos, con el fin de lograr un beneficio para el agente que influye y para la o el funcionario público que actúa en el sentido de esa influencia.
- **Violación de secretos.** Delitos que comete una funcionaria o un funcionario público que revela los secretos que conoce por razón de su cargo, ya sea si éstos son públicos o de particulares, o que hace uso de información reservada y obtiene un beneficio económico (artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal).

# CÓDIGO DE ÉTICA Y PROBIDAD

---



**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

FEBRERO 2025