

Código de ética



Diciembre 2024

Contenidos

1. Palabras del defensor nacional del Contribuyente	4
2. ¿Qué es el Código de ética?	5
3. ¿Por qué es importante el Código de ética?	5
4. ¿Cómo se elaboró el Código de ética?	6
5. ¿A quiénes aplica el Código de ética?	6
6. Misión y Objetivos estratégicos institucionales	7
7. Valores institucionales y Compromisos	8
8. Mecanismos para realizar consultas y denuncias, y sanciones aplicables	12
9. Glosario	15

1. Palabras del defensor nacional del Contribuyente

Como organismo del Estado, en la Defensoría del Contribuyente tenemos un rol social que cumplir y nuestra misión lo refleja: estamos para velar, resguardar, proteger y empoderar a las y los contribuyentes para que puedan hacer valer sus derechos ante la administración tributaria. Por eso nuestro trabajo diario se ha enfocado en llegar cada vez a más personas con cada uno de los servicios que entregamos gratuitamente. Sin embargo, este trabajo de apoyo público implica una gran responsabilidad; el aseguramiento de altos estándares de transparencia, probidad y ética de nuestro actuar, que respondan a la confianza y expectativas legítimas que la sociedad tiene derecho a exigir a sus autoridades e instituciones.

En este sentido, nos hacemos cargo de los requerimientos de la ciudadanía y reforzamos la idea de que la transparencia y la probidad son el camino para construir instituciones sanas aportando a la consolidación de un sistema creíble y confiable que actúa de acuerdo con valores y estándares éticos compartidos y establecidos.

Cerramos este 2024 reafirmando nuestro compromiso a través de la elaboración de nuestro primer Código de ética institucional, herramienta fundamental para adaptarnos a los cambios del entorno y para asegurar los valores que guían nuestra acción. En este sentido, nuestro Código no responde solo a lo que establece la ley, sino a un compromiso más profundo con la ética, los principios y excelencia en el servicio público.

Este Código de ética es una declaración de principios, pero también una guía práctica que brinda orientación frente a diversas situaciones que pueden surgir en el ejercicio de nuestras funciones, considerando los desafíos a los que nos enfrentamos como integrantes de la Defensoría. Los valores comprometidos deben guiar nuestro accionar diario, tanto en nuestras relaciones internas, como de cara a las y los contribuyentes. Es fundamental que todas y todos enmarquemos nuestro comportamiento y trabajo de acuerdo con estos valores y estándares éticos compartidos y establecidos en un contexto de transparencia y probidad hacia la sociedad.

La implementación de nuestro Código es esencial para establecer y respaldar una comunidad de funcionarias y funcionarios comprometidos con la defensa y el mantenimiento de nuestros ideales éticos e integridad en todas nuestras actividades.

Les invito a revisar este documento detenidamente, a asumirlo como propio y a consultarlo siempre que lo necesiten. Enfrentemos este desafío con el compromiso y la altura de mantener la integridad y la confianza pública, que son las bases de nuestra reputación y nuestra misión. Les agradezco sinceramente su dedicación y los animo a continuar trabajando con el firme propósito de fortalecer nuestra labor ética y nuestra capacidad para generar confianza en todo lo que hacemos.

Ricardo Pizarro Alfaro
Defensor Nacional del Contribuyente

2. ¿Qué es el Código de ética?

El Código de ética es un documento que establece los valores que guían nuestro comportamiento como funcionarios y funcionarias, reflejando la cultura, misión y objetivos estratégicos de la Defensoría del Contribuyente. Su propósito es definir los estándares éticos que orientan nuestro quehacer, generando una convivencia laboral basada en valores comunes.

Este código sirve como guía práctica para enfrentar dilemas éticos y situaciones que puedan contradecir estos principios, ofreciendo criterios claros y consensuados para tomar decisiones éticas y transparentes en beneficio del bien común.

A través de este documento, se sistematizan las definiciones de nuestros valores, se establecen compromisos y se proporciona un marco de referencia para actuar con probidad, tanto en las relaciones internas como con las y los contribuyentes, proveedores y la ciudadanía en general.

Aunque no abarca la totalidad de situaciones posibles, el Código de ética presenta los mecanismos institucionales necesarios para responder dudas y adecuar nuestras acciones al marco legal que rige nuestras funciones.

El Código es parte de nuestro Sistema de Integridad y promueve un comportamiento ético, transparente y responsable en todas nuestras actividades.

3. ¿Por qué es importante el Código de ética?

El Código de ética es esencial para promover valores compartidos y un sentido de propósito común entre todos los funcionarios y funcionarias, lo que nos permite reflejar una cultura de integridad en nuestra labor diaria. Como Servicio Público cuyas funciones se dirigen directamente a los y las contribuyentes, debemos garantizar un comportamiento honesto y ético, clave para generar confianza en la ciudadanía y fortalecer un Estado más transparente. Este Código establece un marco claro de valores y conductas esperadas, fomentando relaciones respetuosas y una cultura de respeto e igualdad tanto entre nosotros como con los usuarios del Servicio.

4. ¿Cómo se elaboró el Código de ética?

Para elaborar el Código de ética se desarrolló un trabajo representativo en el marco de la implementación del Sistema de Integridad en la Defensoría del Contribuyente.

En este contexto, el Comité de Integridad, que forma parte del Sistema de Integridad, intervino activamente en la coordinación para la elaboración del Código de ética. Asimismo, en la metodología se incluyó la realización de una encuesta electrónica a todos los funcionarios y funcionarias de la Defensoría y se procuró obtener en diversas instancias las opiniones y comentarios de todo el funcionariado, a través de las cuales fue posible identificar y seleccionar los valores y los compromisos que guían el comportamiento de los funcionarios y funcionarias de la Defensoría.

5. ¿A quiénes aplica el Código de ética?

El Código de ética de la Defensoría del Contribuyente es aplicable a todos los funcionarios y funcionarias de la institución, sin distinguir su tipo de vínculo (sean de planta, a contrata u honorarios), período de contratación, lugar donde se esté desarrollando la función (oficinas institucionales, teletrabajo, cometidos u otras) ni su jerarquía o grado.

Asimismo, se invita a adherir a los compromisos, siguiendo las indicaciones establecidas en este código, a aquellas personas que colaboran en el quehacer de la institución a través de servicios externos.

Conscientes de la importancia de trabajar en el sector público, los directivos, jefaturas, profesionales y colaboradores asumen el compromiso y la responsabilidad de actuar de acuerdo a la normativa y a este Código de ética.

Los directivos y jefaturas tienen la responsabilidad de liderar este proceso y promover las buenas prácticas al interior de la institución apoyando y facilitando las condiciones adecuadas para dar cumplimiento a las orientaciones establecidas en el Código de ética.

6. Misión y Objetivos estratégicos institucionales

Misión

Proteger y promover los derechos de las y los contribuyentes y fomentar la cultura contributiva en la sociedad a través de servicios especializados, gratuitos e inclusivos.

Objetivos estratégicos institucionales

1. Promover y proteger los derechos de las y los contribuyentes a través de los servicios especializados, técnicos y oportunos con un lenguaje claro e inclusivo, garantizando igualdad de acceso.
2. Promover la educación tributaria y cultura contributiva en la sociedad, en términos claros y sencillos, mediante acciones de difusión y acompañamiento de manera inclusiva y con perspectiva de género.
3. Contribuir al fortalecimiento del sistema tributario, entregando recomendaciones y opiniones técnicas a autoridades afines y generando solicitudes de pronunciamientos, interpretaciones o aclaraciones a la administración tributaria.
4. Detectar problemas y proponer soluciones en temas relacionados con el ejercicio de los derechos, la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes, mediante la realización de estudios.

7. Valores institucionales y Compromisos

RESPETO

Definición:

Reconocemos el respeto como un valor fundamental que guía nuestras conductas y relaciones. Nos esforzamos por reconocer y proteger los derechos de las y los contribuyentes, actuando con inclusividad, consideración y cortesía. Buscamos que todas las personas se sientan valoradas y escuchadas, ayudando a generar un buen ambiente. Aspiramos a construir un entorno inclusivo y equitativo, donde el respeto mutuo sea la base de nuestro comportamiento, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidades de las personas.

Compromisos:

1. **Comunicación respetuosa:** Mantenemos una comunicación basada en el respeto, escuchando activamente las opiniones y preocupaciones de cada persona y respondiendo de forma educada, evitando cualquier lenguaje ofensivo o discriminatorio.
2. **Inclusión:** Promovemos una cultura inclusiva y diversa, asegurando que todas las personas sean tratadas con respeto, igualdad y dignidad, valorando las diferencias individuales y la importancia de un entorno libre de discriminación.
3. **Derechos y Privacidad:** Respetamos los derechos y la privacidad de todas las personas, resguardando la confidencialidad y actuando con el cuidado necesario.
4. **Resolución de Conflictos:** Buscamos abordar los conflictos y desacuerdos de manera constructiva, buscando soluciones que fomenten el entendimiento mutuo y la comunicación.
5. **Cumplimiento de Normas:** Observamos y seguimos las normas, asegurando su cumplimiento en todas las áreas de nuestra institución.
6. **Ambiente Respetuoso:** Nos esforzamos por crear y mantener un ambiente laboral y de atención donde el respeto y la cortesía sean la norma, promoviendo relaciones basadas en la empatía y la comprensión mutua. Rechazamos cualquier conducta de violencia, maltrato o acoso, sea laboral o sexual.
7. **Respeto por el tiempo de los demás:** Valoramos y respetamos el tiempo de las personas, actuando con responsabilidad y puntualidad, asegurando una gestión eficiente que considere el tiempo de todos.

ORIENTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

Definición:

Nos comprometemos a entregar servicios claros, precisos, efectivos y accesibles a las y los contribuyentes, defendiendo sus derechos y actuando como un aliado tributario que les protege, educa, acompaña y representa en cada paso del proceso. Nos enfocamos especialmente en aquellas personas más vulnerables, en las micro, pequeñas y medianas empresas, entregando una atención profesional, empática y transparente. Reconocemos nuestro rol social fundamental para velar que las y los contribuyentes comprendan sus derechos, sepan cómo exigirlos y conozcan sus obligaciones tributarias.

Compromisos:

1. **Rol Social:** Nos enfocamos en las personas y nos comprometemos a velar por la protección, promoción y resguardo de sus derechos como contribuyentes.
2. **Educación:** Nos comprometemos a educar a las y los contribuyentes respecto de cuáles son sus derechos dentro del sistema tributario y cómo pueden protegerlos y hacerlos valer.
3. **Asistencia Clara, Empática y Efectiva:** Nos esforzamos en que nuestra ayuda sea fácil de entender, transmitiendo la información de manera detallada y adaptada a las necesidades de cada persona.
4. **Atención Profesional:** Nuestro compromiso es trabajar con el mayor nivel de profesionalismo, entregando respuestas y soluciones de calidad, basadas en conocimientos sólidos y actualizados.
5. **Comunicación Positiva y Respetuosa:** Usamos un tono positivo y respetuoso en todas nuestras relaciones, con un lenguaje claro, para que cada persona se sienta valorada y respetada.
6. **Confidencialidad:** Protegemos la información sensible y confidencial, elevando los estándares de protección a fin de asegurar que su tratamiento se lleve a cabo con el máximo cuidado y discreción.
7. **Accesibilidad Universal:** Nos aseguramos de que nuestros servicios sean accesibles para todas las personas, eliminando barreras y facilitando el acceso a la información.

PROBIDAD

Definición:

Entendemos la probidad como el principio que rige la función pública y que consiste en mantener una conducta funcionaria intachable, íntegra y honesta. Priorizamos siempre el interés de la ciudadanía sobre cualquier interés personal, orientando nuestras decisiones y acciones hacia el bienestar colectivo. Nos esforzamos día a día por fomentar la ética pública, actuando con un compromiso con el bien común.

Compromisos:

1. **Honestidad:** Actuamos con rectitud y honradez, teniendo presente el rol público que nos toca ejercer, comprometiéndonos con que nuestro trabajo sea un aporte que dé valor agregado a la institución y a los servicios que prestamos a la ciudadanía.
2. **Conflictos de Interés:** Velamos por mantener un comportamiento íntegro, honesto y leal, en la relación con las y los contribuyentes y con los proveedores, anteponiendo el bien general por sobre el particular, absteniéndonos de desarrollar actividades o acciones que sean incompatibles con nuestra función de servidores públicos.
3. **Cuidado de Bienes y Recursos:** Resguardamos el buen uso y cuidamos las dependencias y los bienes institucionales que se nos asignan para el ejercicio de nuestras funciones, utilizándolos de forma eficiente, asegurando su conservación y no empleándolos ni utilizándolos para fines personales.
4. **Capacitación en ética:** Nos empeñamos en capacitarnos en temáticas sobre ética e integridad en el ejercicio de la función pública.
5. **Respeto a la Jornada Laboral:** Cumplimos y respetamos la jornada laboral, tanto presencial como a distancia, evitando ocupar parte de la jornada en actividades ajenas al trabajo.
6. **Uso de Sistemas:** No utilizamos los sistemas o bases de datos institucionales para fines ajenos a nuestras funciones.
7. **Interés Ciudadano Primero:** Aseguramos que nuestras decisiones y acciones siempre prioricen el interés de la ciudadanía sobre el interés personal.
8. **Participación Ciudadana:** Promovemos la participación activa de la ciudadanía, reconociéndola como un elemento fundamental para fortalecer la confianza institucional y la construcción de políticas y programas públicos inclusivos y representativos.

EXCELENCIA

Definición:

Entendemos que la excelencia se traduce en que nuestro trabajo sea de la más alta calidad, asegurando que cada tarea no solo cumpla con los estándares esperados, sino que también aporte un valor añadido que contribuya a la mejora continua.

Compromisos:

1. **Profesionalismo:** Realizamos nuestro trabajo con seriedad, rigurosidad y atención a los detalles, garantizando un trabajo de calidad que responda a las necesidades de la ciudadanía.
2. **Eficacia y eficiencia:** Trabajamos con el objetivo de completar nuestras tareas de manera ágil y dentro del plazo, sin dilatar respuestas y manteniendo siempre la calidad en nuestro trabajo.
3. **Mejora continua:** Buscamos cómo mejorar, revisando y midiendo lo que hacemos, capacitándonos constantemente y aprendiendo de los errores.
4. **Trabajo en equipo:** Somos colaboradores a la hora de realizar trabajo en equipo, compartiendo lo que sabemos para que, en conjunto, cumplamos con los objetivos de nuestra institución.
5. **Comunicación y coordinación:** Reconocemos el impacto que tienen nuestras tareas y metas en el resto de la organización, por ello potenciamos la comunicación efectiva y la coordinación para asegurar hacer un trabajo de calidad.
6. **Orientación a resultados:** Nos enfocamos en alcanzar y superar los objetivos establecidos, buscando siempre la calidad y excelencia en los resultados.
7. **Retroalimentación Activa:** Valoramos y utilizamos la retroalimentación de nuestros usuarios y colaboradores para mejorar nuestros servicios.

8. Mecanismos para realizar consultas y denuncias, y sanciones aplicables

Dentro del del Sistema de Integridad, junto con la creación del Comité de Integridad, que en la Defensoría del Contribuyente se formalizó mediante la Resolución Exenta N°80, de 12 de abril de 2024, encontramos además al Coordinador de Integridad.

El Coordinador de Integridad será el encargado de crear estrategias de gestión para la implementación de acciones y herramientas que permitan fortalecer una cultura organizacional con altos estándares éticos y advertir riesgos, previniendo el daño a la reputación y la posterior sanción a los funcionarios y a la institución. Dentro de sus funciones, le corresponderá velar por el eficiente funcionamiento de los canales de denuncia y consulta organizacional, garantizando su confidencialidad.

Consultas:

En los casos en los que no existe certeza o evidencia acerca de posibles incumplimientos de la normativa vigente, pero en los que igualmente pudiésemos estar enfrentados a un conflicto ético y no encontramos una respuesta específica en nuestro Código de ética, debemos pedir orientación, sin temor a sufrir represalias, respecto a esa situación puntual haciendo una consulta, en la forma y a través de los conductos que se expresan a continuación.

¿Cómo realizar una consulta?

Cuando tengamos dudas acerca de una conducta en particular o respecto de la aplicación del presente código, podremos realizar nuestras consultas al Coordinador de Integridad, presencialmente o utilizando la casilla de correo electrónico que se establezca o la sección que se habilite para tales efectos en la intranet institucional. El Coordinador entregará una respuesta, por el mismo medio, en el término de diez días hábiles. El Coordinador de Integridad, será responsable de convocar al Comité de ética cuando proceda.

Denuncias:

En los casos en que exista certeza o evidencia de posibles incumplimientos a la normativa vigente, debemos realizar la denuncia a través del canal de denuncia dispuesto para esos efectos, la cual será recibida por el Coordinador de Integridad.

Sin perjuicio de ello, en caso de que la materia de la denuncia corresponda a las temáticas de Violencia en el trabajo, Acoso laboral o Acoso sexual se deberá realizar la denuncia a través de los canales particulares y procedimientos establecidos al efecto, mediante la Resolución Exenta N°259, de 18 de noviembre de 2024, de la Defensoría del Contribuyente.

Frente a la presentación de denuncias, cabe indicar que los funcionarios y funcionarias deberán abstenerse de realizar denuncias falsas por irregularidades, faltas a la probidad o delitos, a sabiendas o con el ánimo deliberado de perjudicar al o los denunciados, ya que ello constituye una falta grave al principio de probidad que deben observar todos los funcionarios públicos, y que, en caso de ocurrir, previo sumario administrativo podría sancionarse con destitución.

En este contexto, los denunciantes gozarán de las medidas de protección dispuestas en la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, particularmente en sus artículos 90 A y 90 B y aquellas incorporadas a través de las modificaciones introducidas por la Ley N°21.592, de 2023 que reguló el Estatuto de Protección en favor del denunciante.

En la actualidad la Contraloría General de la República, también ha dispuesto y administra un canal de denuncias que se regula en la referida Ley N°21.592, de 2023 y en el Decreto N°05, de 2024 que reglamenta su adecuada implementación y funcionamiento. Este medio de denuncia es independiente del que se regula en este Código de ética.

Sanciones

Las denuncias que sean ingresadas al portal de denuncias de nuestro Sistema de Integridad serán comunicadas al Defensor Nacional, quien, en los casos que pueda traer aparejada la responsabilidad administrativa de algún funcionario o funcionaria, dispondrá que se inicie un proceso disciplinario (investigación sumaria o sumario administrativo) de acuerdo a lo señalado en la normativa vigente.

Como consecuencia de un proceso disciplinario, se podrán imponer las siguientes sanciones:

- a) **Censura:** reprensión por escrito de la cual se deja constancia en la hoja de vida funcionaria.
- b) **Multa:** privación de un porcentaje de la remuneración mensual, no inferior al 5% ni superior al 20% de ésta.

- c) **Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses:** consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta a un setenta por ciento de remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo.
- d) **Destitución:** decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario.

Cabe señalar que, en algunas oportunidades, los hechos que dan lugar a responsabilidad administrativa también pueden originar responsabilidad civil o penal.

9. 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 los funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Contribuyente disponer de un medio de consulta expedito y de fácil comprensión:

Acoso laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley N°21.643, conocida como Ley Karin).

Acoso sexual: Se entiende por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley N°21.643, conocida como Ley Karin).

Canal de denuncias: Aplicación informática dispuesta para facilitar a los funcionarios/as la obligación de denunciar los hechos de carácter irregular que se encuentra en la intranet.

Conflicto de interés aparente: Existe un interés personal que no necesariamente influiría en la persona funcionaria pero que podría dar lugar a que otros consideren que puede influir en el cumplimiento de sus deberes.

Conflicto de interés potencial: Caso en el que la persona funcionaria tiene un interés personal que puede convertirse en un conflicto de interés en el futuro.

Conflicto de interés real: Existe un inaceptable conflicto de hecho entre los intereses individuales o privados de las personas funcionaria y sus obligaciones públicas.

Cohecho/Soborno: Delito que consiste en pedir y/u ofrecer cualquier tipo de beneficios (dinero, favores, especies de valor, etc.) para que un funcionario(a) público(a) realice influencias indebidas o bien omita el correcto ejercicio de sus labores y deberes. Comete cohecho el funcionario(a) del Estado que acepte u ofrezca las prebendas; en tanto que comete soborno el privado que ofrece o acepta el beneficio ilícito.

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.

Datos personales: Datos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

Datos sensibles: Aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

Declaración de intereses y patrimonio: Instrumento regulado por la Ley N°20.880, que tiene por objeto transparentar y dar publicidad a las relaciones económicas y patrimoniales que pueden afectar la imparcialidad de la autoridad o persona funcionaria al momento de toma de decisiones.

Discriminación: 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 maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la afiliación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

Ética pública: Orientación racional de la conducta hacia el bien común.

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.

Igualdad: Principio que reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones.

Inclusión: Es un proceso para identificar y responder a la diversidad de las necesidades de las personas para mejorar sus habilidades, oportunidades y promover su dignidad, especialmente de aquellas que se encuentran en desventaja o condiciones de vulnerabilidad para que puedan participar en pie de igualdad en la sociedad. Es una herramienta que permite la realización plena de los derechos y el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales, culturales y políticas para la plena participación de todas las personas en la sociedad.

Inhabilitación: Acción voluntaria de una persona de abstenerse o retirarse de participar en ciertas decisiones, actividades o funciones debido a la existencia de intereses personales, financieros o de otro tipo que podrían influir indebidamente en su juicio o conducta. Esta medida se toma para mantener la integridad, la imparcialidad y la transparencia en el desempeño de sus responsabilidades. Se formaliza a través de una comunicación a la jefatura respectiva de alguna causal de conflicto de intereses o afectación de la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones por alguna razón determinada.

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. Este valor se encuentra íntimamente relacionado con el de probidad y funciona como una barrera contra la corrupción.

Maltrato: 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 psíquica de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Probidad: Conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular.

Profesionalidad: Cualidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con capacidad y aplicación relevantes.

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.

Tráfico de influencias: Cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

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 los funcionarios y las funcionarias, operan como barreras para la corrupción 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.



Defensoría
del Contribuyente