



APRUEBA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y CONSULTAS RELATIVAS A INTEGRIDAD Y ETICA PÚBLICA, DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES.

SANTIAGO, 27 NOV 2024

EXENTA N° **1104** /.- VISTOS:

Lo solicitado mediante Documento Conductor N° 668566 de fecha 30 de julio de 2024, de la División de Planificación y Presupuesto, del Ministerio de Bienes Nacionales; el D.F.L. N° 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 20.880 sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses; el D.L. N° 3.274 de 1981, que fija la Ley Orgánica del Ministerio de Bienes Nacionales; el D.S. N° 386 de 1981, Reglamento Orgánico del Ministerio de Bienes Nacionales; la Ley N° 19880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; las Resoluciones (Exentas) N° 779 de 20 de julio de 2018, N° 849 de 10 de octubre de 2023, N° 952 de 18 de octubre de 2023, todas de la Subsecretaría de Bienes Nacionales; y la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

Ministerio de Bienes Nacionales
Exento de Trámite de Toma de Razon CONSIDERANDO:

Que la División de Planificación y Presupuesto, del Ministerio de Bienes Nacionales, ha formulado el "Procedimiento Gestión de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública" de fecha 26 de septiembre de 2024, cuyo objetivo principal es facilitar la recepción y resolución de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública, para aportar al desarrollo de una cultura ética organizacional.

Que el alcance del procedimiento involucra a cualquier persona natural o jurídica que use el canal para denuncias y consultas, respecto del código de ética del Ministerio de Bienes Nacionales.

R E S U E L V O :

I.- Apruébase el "Procedimiento de Gestión de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública", elaborado por la División de Planificación y Presupuesto, del Ministerio de Bienes Nacionales, cuyo texto es el siguiente:

Ministerio de Bienes Nacionales

Registro _____

Vº Bº Jefe _____

MINISTERIO DE HACIENDA
 OFICINA DE PARTES

RECIBIDO

CONTRALORIA GENERAL
 TOMA DE RAZON

RECEPCIÓN

DEPART. JURÍDICO		
DEP. T.R Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C.P.Y. BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P.,U y T		
SUB. DEPT. MUNICIP.		

REFRENDACIÓN

REF. POR \$ _____
 IMPUTAC. _____

ANOT. POR \$ _____
 IMPUTAC. _____

DECUC. DTO. _____

	Ministerio de Bienes Nacionales	Código: INE-ETP-P1 Versión: 0 Fecha: 26-09-2024
	Procedimiento Gestión de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública	Página 1 de 8

1. OBJETIVO	Facilitar la recepción y resolución de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública, para aportar al desarrollo de una cultura ética organizacional.
2. ALCANCE	El proceso involucra a cualquier persona natural o jurídica que use el canal para denuncias y consultas, respecto del código de ética del Ministerio de Bienes Nacionales (en adelante MBN).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.		
1	Código de Ética	Documento que sistematiza los valores y conductas que reflejan la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de la institución. La implementación del sistema de integridad del MBN se basa en este código, entre otros elementos. Se implementa con el fin de mejorar la reputación de la institución y sus servidores/as para fortalecer la confianza ciudadana en el Estado. Dicho Código es aplicable a las autoridades y el personal del MBN, independiente de su estamento y estatus contractual.
2	Probidad Administrativa	Es el principio que consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular (Ley N° 18875, Artículo 54°, inciso segundo)
3	Sistema de Integridad y ética pública	Conjunto de instrumentos internos que fomentan en el personal del MBN un comportamiento apegado a determinados valores que contribuyan a instalar estándares de integridad, fortaleciendo una conciencia ética entre quienes forma parte de las instituciones públicas.
4	Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Es el sistema compuesto por todos aquellos procesos, actividades e instrumentos de trabajo que se relacionan directa o indirectamente con la calidad de la atención ciudadana del MBN.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.	
1.	Ley N°18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
2.	Ley N°19.653 Sobre Probidad Administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado
3.	OF. ORD. N° 1316, del 27-06-2017, Ministro de Hacienda. Informa acciones vinculadas a implementación del Sistema de Integridad en cada institución pública.
4.	OF. ORD N°PIN-00-00721-2021 del 15-09-2021, Servicio Civil y Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia. Recomienda acciones vinculadas a la formación en integridad, difusión de los sistemas de integridad pública y fortalecimiento de los canales de denuncia y consulta, en los Órganos de la Administración.
5.	Resolución Exenta N° 779, del 20-07-2018, Subsecretaría de Bienes Nacionales. Crea Comité de Integridad del Ministerio de Bienes Nacionales, designa Coordinador y entrega funciones y responsabilidades en el marco de la implementación y funcionamiento del Comité de Integridad.
6.	Resolución Exenta N° 849, del 10-10-2023, Subsecretaría de Bienes Nacionales. Modifica Resolución (Exenta) N° 779 de 20 de julio de 2018, del Ministerio de Bienes Nacionales en parte que indica y nombra Coordinador/a de Integridad
7.	Resolución Exenta N° 952, del 18-10-2023, Subsecretaría de Bienes Nacionales. Designa integrantes del Comité de Integridad, Asesores y Secretaría Técnica del Sistema de Integridad, y deja sin efecto Resolución Exenta N° 315 del 18 de abril de 2023, de la Subsecretaría de Bienes Nacionales.
8.	Ley N° 19.880 Establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.



Firmado por:
ANA MARIA BELMAR SANHUEZA
 Coordinadora Regional DIPLAP
 26-09-2024 10:11
 Subsecretaría de Bienes Nacionales



Firmado por:
MARISOL MELLA QUIROZ
 Encargada de Unidad de Planificación y Control Gestión
 26-09-2024 16:46
 Subsecretaría de Bienes Nacionales



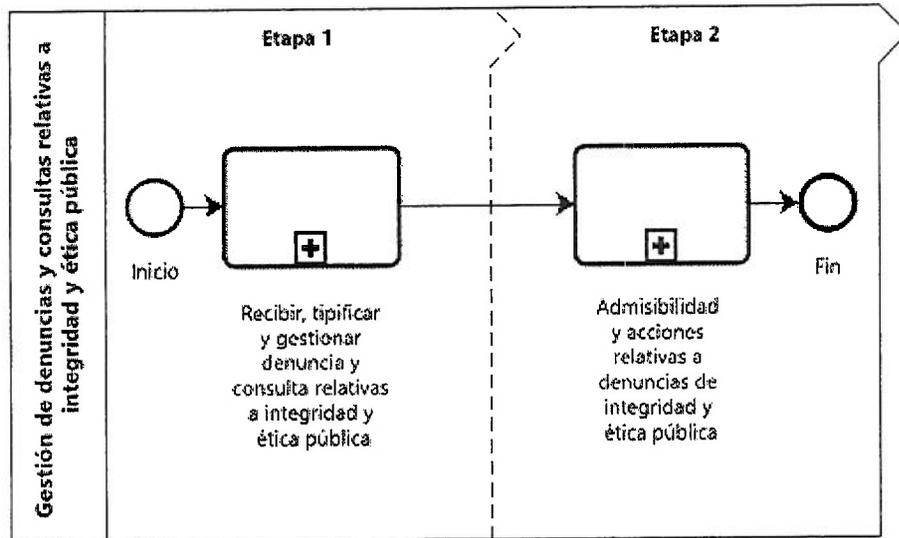
Firmado por:
VALENTINA CONSTANZA ANDREA GOMEZ VASQUEZ
 Jefatura de División de Planificación y Presupuesto
 27-09-2024 09:06
 Subsecretaría de Bienes Nacionales

ELABORADO POR SECRETARIA TÉCNICA DE INTEGRIDAD	REVISADO POR ENCARGADA UNIDAD PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	APROBADO POR JEFE/A DE DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
Ana Maria Belmar Sanhueza	Marisol Mella Quiroz	Valentina Gómez Vásquez

Puede verificar la autenticidad de este documento escaneando el código QR o en: portal.bienes.cl ingresando el código be9e048585a6



Flujo abreviado



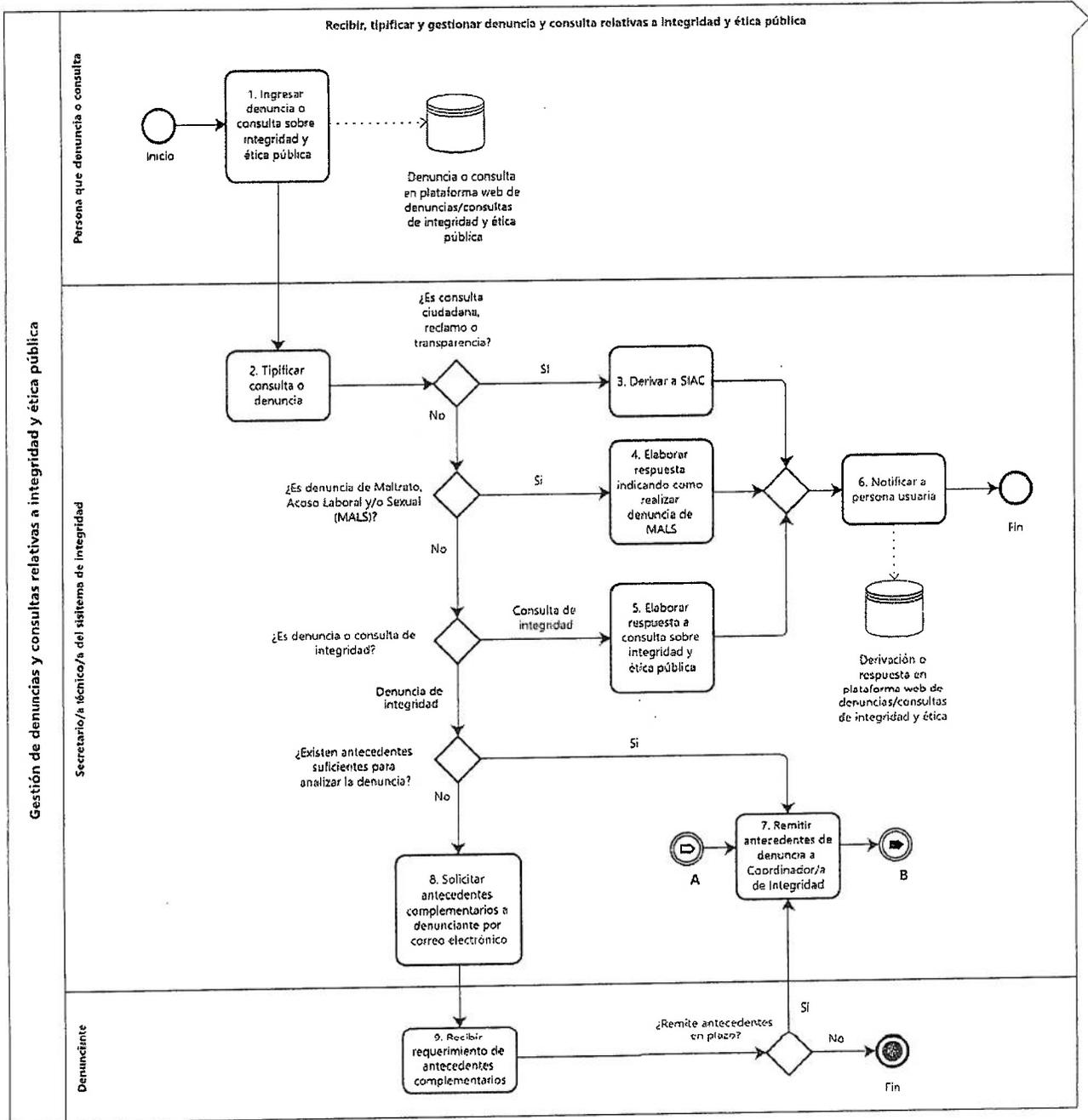
Descripción de las etapas de Gestión de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública	
Etapa 1	Etapa 2
Recibir, tipificar y gestionar denuncia y consulta relativas a integridad y ética pública.	En esta etapa se resuelve la admisibilidad de la denuncia y las acciones derivadas de dicha decisión (requerimiento de antecedentes, envío a Jefe/a de Servicio, registro y notificación de cierre).



MODO DE OPERACIÓN.

Etapa 1

Recibir, tipificar y gestionar denuncia y consulta relativas a integridad y ética pública



	Ministerio de Bienes Nacionales	Código: INE-ETP-P1
	Procedimiento Gestión de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública	Versión: 0 Fecha: 26-09-2024
		Página 4 de 8

Tabla descriptiva de etapa 1

N°	Nombre actividad	Responsable	Descripción	Entrada	Salida
1.	Ingresar denuncia o consulta sobre integridad y ética pública	- Persona que denuncia o consulta	Persona ingresa denuncia o consulta sobre integridad y ética pública por plataforma. El proceso continúa en la actividad N°2.		- Denuncia o consulta en plataforma web de denuncias/consultas de integridad y ética pública
2.	Tipificar denuncia o consulta	-Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad tipifica denuncias o consultas. Si se trata de una consulta ciudadana, reclamo o transparencia, el proceso continúa en la actividad N° 3. Si se trata de una denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual (MALS), el proceso continúa en la actividad N° 4. Si se trata de una consulta sobre integridad y ética pública, el proceso continúa en la actividad N°5. Si se trata de una denuncia sobre integridad y ética pública, y además existen antecedentes suficientes para analizar la denuncia, el proceso continúa en la actividad N°7.		
3.	Derivar a SIAC	-Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Si se trata de una consulta ciudadana, reclamo o transparencia, se derivan vía conductor a SIAC. El proceso continúa en la actividad N°6.		
4.	Elaborar respuesta indicando como realizar denuncia de MALS	-Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Si se trata de una denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual (MALS), se elabora una respuesta indicando como realizar denuncia de MALS, esto es: por escrito para entregar receptores/as de denuncias MALS. El proceso continúa en la actividad N°6.		
5.	Elaborar respuesta a consulta sobre integridad y ética pública	- Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad elabora respuesta a consulta sobre integridad y ética pública. El proceso continúa en la actividad N°6.		
6.	Notificar a persona usuaria	- Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad remite notificación por correo electrónico a persona usuaria/o de acuerdo con tipificación y cierra el proceso en plataforma.		- Derivación o respuesta en plataforma web de denuncias/consultas de integridad y ética pública
7.	Remitir antecedentes de denuncia a Coordinador/a de Integridad	- Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad remite por documento conductor y sobre cerrado antecedentes de denuncia a Coordinador/a de Integridad.		
8.	Solicitar antecedentes complementarios por correo electrónico	- Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad remite por correo electrónico requerimiento de antecedentes adicionales a el/la denunciante.		
9.	Recibir requerimiento de antecedentes complementarios	- Denunciante	Denunciante recibe requerimiento de información adicional. Si denunciante remite antecedentes antes de 5 días hábiles, el proceso continúa en la actividad N°7. Si denunciante no remite antecedentes antes de 5 días hábiles, el proceso termina.		



Etapa 2
Admisibilidad y acciones relativas a denuncias de integridad y ética pública

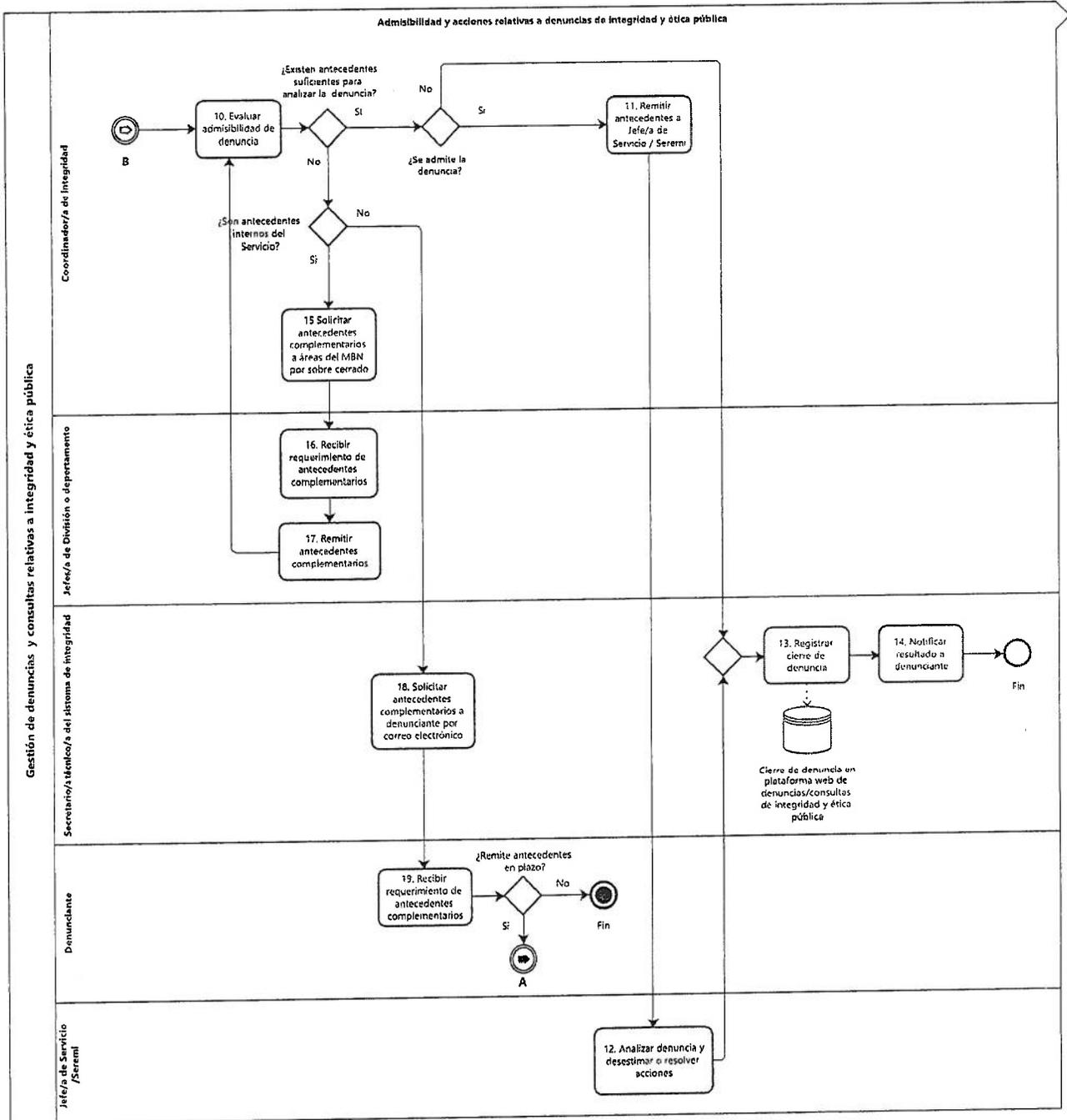


Tabla descriptiva de etapa 2

N°	Nombre actividad	Responsable	Descripción	Entrada	Salida
10.	Evaluar admisibilidad de denuncia	- Coordinador/a de Integridad	<p>Coordinador/a de Integridad evalúa los antecedentes para determinar si la denuncia es admisible.</p> <p>Si existen antecedentes suficientes para analizar la denuncia, el proceso continúa admitiendo o no la denuncia.</p> <p>Si se admite la denuncia, el proceso continúa en la actividad 11.</p> <p>Si no se admite la denuncia, el proceso continúa en la actividad 13.</p> <p>Si no existen antecedentes suficientes, el proceso continúa determinando si los antecedentes son internos o si los debe aportar denunciante.</p> <p>Si los antecedentes son internos, el proceso continúa en la actividad 15.</p> <p>Si los antecedentes deben ser aportados por el denunciante, el proceso continúa en la actividad 18.</p>		
11.	Remitir antecedentes a Jefe/a de Servicio / Seremi	- Coordinador/a de Integridad	Coordinador/a de Integridad remite antecedentes de denuncia admitida a Jefe/a de Servicio / Seremi por documento conductor y sobre cerrado.		
12.	Analizar denuncia y desestimar o resolver acciones	- Jefe/a de Servicio /Seremi	Jefe/a de Servicio /Seremi, en un plazo no mayor a 20 días, analiza antecedentes y desestima o resuelve acciones conforme al marco legal aplicable. Esta decisión será informada a Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad.		
13.	Registrar cierre de denuncia	- Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad registra la respuesta de Jefe/a de Servicio / Seremi en la plataforma.		- Cierre de denuncia en plataforma web de denuncias/consultas de integridad y ética pública
14.	Notificar resultado a denunciante	- Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad notifica la respuesta de Jefe/a de Servicio / Seremi a denunciante por correo electrónico.		
15.	Solicitar antecedentes complementarios a áreas del MBN	- Coordinador/a de Integridad	Coordinador/a de Integridad remite por documento conductor y sobre cerrado a áreas del MBN.		
16.	Recibir requerimiento de antecedentes complementarios	- Jefe/a de División o Departamento	Jefe/a de División o Departamento recibe requerimiento de Coordinador/a de Integridad, en el que se indica grado de urgencia de la respuesta.		
17.	Remitir antecedentes complementarios	- Jefe/a de División o Departamento	Jefe/a de División o Departamento responde requerimiento de Coordinador/a de Integridad y el proceso continúa en la actividad 10.		
18.	Solicitar antecedentes complementarios por correo electrónico	- Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad	Secretario/a técnico/a del Sistema de Integridad remite por correo electrónico requerimiento de antecedentes adicionales a el/la denunciante.		
19.	Recibir requerimiento de antecedentes complementarios	- Denunciante	<p>Denunciante recibe requerimiento de información adicional.</p> <p>Si denunciante remite antecedentes antes de 5 días hábiles, el proceso continúa en la actividad N°7.</p> <p>Si denunciante no remite antecedentes antes de 5 días hábiles, el proceso termina.</p>		

5. OBSERVACIONES.

Facilidad de acceso a canales de consulta y denuncia

El proceso de denuncia y consulta debe ser claro y sencillo.
 Debe ser fácil localizar el canal en el sitio web e intranet.
 Debe usar lenguaje claro y ser accesible para todas las personas que requieran usarlo.

Confidencialidad del proceso

Las personas que participan del proceso de gestión y revisión de consultas y denuncias deben conocer su obligación de reserva respecto de la información que conozcan en el contexto del proceso. La información que se produzca y envíe, en formato digital e impreso, debe ser manipulada con medidas de seguridad acordes a su naturaleza.

Proteger la confidencialidad del proceso, evitar filtraciones y demostrar que el proceso es seguro para el/la denunciante es esencial para fortalecer la confianza que las personas puedan tener en el buen resultado de la denuncia.

Roles

Secretario/a Técnico/a de Integridad: Es la persona que tipifica y gestiona en primera instancia las denuncias y consultas recibidas, así como la comunicación con la persona denunciante. Gestiona consultas, deriva las comunicaciones que no correspondan a este canal y deriva las denuncias a el/la Coordinador/a de Integridad. Es nombrado(a) mediante Resolución Exenta.

Coordinador(a) de Integridad: Es la persona que establece la admisibilidad de las denuncias. Es nombrado(a) mediante Resolución Exenta.

Plazos

Este proceso usa plazos indicados en la ley N° 19.880 en forma supletoria.

6. CONTROL DE REGISTROS

FORM	IDENTIFICACIÓN	PROPIETARIO DEL ACTIVO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE EMISIÓN	ALMACENAMIENTO			DISPOSICIÓN	NIVEL DE CRITICIDAD		
				TIEMPO DE RETENCIÓN / RECUPERACIÓN	MEDIO DE SOPORTE	LUGAR / RESPONSABLE		CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD
N.A.	Denuncia, consulta, derivación, respuesta o cierre en plataforma web de denuncias-consultas de integridad y ética pública	Secretario/a Técnico/a de Integridad	Persona que denuncia o consulta y Secretario/a Técnico/a de Integridad	Mínimo 4 años	Digital	Plataforma web de denuncias - consultas de integridad y ética pública / informática	Almacenar en dispositivo de respaldo	Reservada	Alta	Media



 Ministerio de Bienes Nacionales Gobierno de Chile	Ministerio de Bienes Nacionales	Código: INE-ETP-P1 Versión: 0 Fecha: 26-09-2024
	Procedimiento Gestión de denuncias y consultas relativas a integridad y ética pública	Página 8 de 8

7. RIESGOS CON MAYOR NIVEL DE SEVERIDAD (ALTO Y EXTREMO)					
N°	ETAPA	OBJETIVO DE LA ETAPA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE SEVERIDAD	CONTROL
	No aplica				

8. INDICADORES DE DESEMPEÑO (ID)		
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR
No aplica		

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	FECHA	SECCIONES MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN GENERAL DE CAMBIOS
0	26/09/2024	Todas	Elaboración inicial



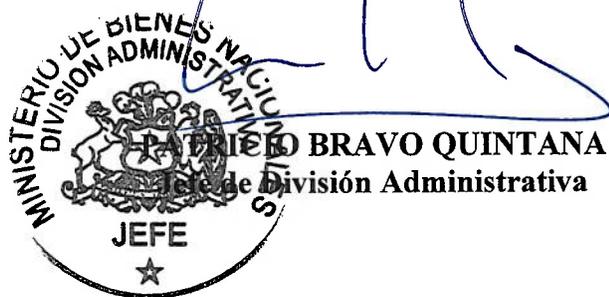
II.- Publíquese el presente acto administrativo en el sitio electrónico del Gobierno Transparente del Ministerio de Bienes Nacionales en la sección "actos y resoluciones", en la categoría "actos con efectos sobre terceros", a objeto de dar cumplimiento con lo previsto en la letra g) del Artículo 7°, del Artículo primero, de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, teniendo presente el deber de confidencialidad acerca de los datos personales que el presente acto pudiera contener, en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 19.628, debiendo ser estos utilizados estrictamente dentro del marco de las funciones del Servicio y respetarse las demás exigencias que para su tratamiento establece el ordenamiento jurídico.

Anótese, notifíquese y archívese.

(FDO.) ALICIA BARRERA LAGOS. Subsecretaria de Bienes Nacionales (S).

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.

Saluda a Ud.,



Distribución:

- Gab. Ministra de Bienes. Nac.
- Gab. Subsecretario de Bienes. Nac.
- Secretarios (as) Regionales Ministeriales BN.
- Jefes/as de Oficinas Provinciales
- Jefes/as de División.
- Unidad de Auditoría Interna.
- SNIT.
- Encargados/as de Unidades.
- Unidad de Decretos.
- Archivo Oficina de Partes.