SERVIU
Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Código de Ética

Serviu Región de Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo

Índice

Presentación 3

1. Introducción 5

2. Misión y Valores 6

2.1. Misión 6

2.2. Valores del Servicio 6

2.2.1. Compromiso 6

2.2.2. Respeto 6

2.2.3. Calidad 6

2.2.4. Ética y probidad 6

2.2.5. Trabajo en Equipo 6

2.3. Valores Serviu Aysén 7

3. Compromisos de la institución con los Funcionarios y Funcionarias 8

3.1. Contenidos mínimos asociado a las relaciones de grupos de interés interno 8

3.1.1. Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y/o con jefaturas: 8

3.1.2. Rechazo a la discriminación: 8

3.1.3. Rechazo al acoso sexual: 9

3.1.4. Rechazo al acoso laboral: 9

3.2. Contenidos Relevantes (Diagnostico institucional) 10

3.2.1. Reconocimiento del buen desempeño de los funcionarios y funcionarias: 10

3.2.2. Relaciones de confianza entre los funcionarios y funcionarias 10

3.2.3. Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias: 11

3.2.4. Preocupación por las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias 12

3.2.5. Derecho de asociación: 12

3.2.6. Trato igualitario: 13

3.2.7. Ambiente inclusivo: 13

3.2.8. Consideración de las opiniones y sugerencias de los funcionarios y funcionarias: 14

3.2.9. Trabajo colaborativo y en equipo: 14

3.2.10. Comunicaciones internas transparentes: 14

3.2.11. Redes sociales: 15

4. Compromisos de funcionarios y de funcionarias con la institución 15

4.1. Contenidos mínimos asociado a deberes de los grupos de interés con el Servicio. 16
4.1.1. No usar bienes de la institución en provecho propio o de terceros: 16
4.1.2. No ocupar tiempo de la jornada o utilizar al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales: 16
4.1.3. Conflictos de intereses: 16
4.1.4. Rechazo al tráfico de influencias: 17
4.1.5. Dar un correcto uso a la información reservada de la institución: 17
4.2. Contenidos Relevantes 17
4.2.1. Utilizar los recursos de la institución de manera eficiente: 17
4.2.2. No realizar dentro de sus actividades públicas actividades de tipo político-electorales: 18
4.2.3. No hacer uso de bienes, vehículos y recursos fiscales en actividades políticas: 18
4.2.4. Malversación de fondos públicos: 18
4.2.5. Fraude al Fisco: 18
4.2.6. Negociaciones incompatibles: 19
5. Compromiso con de interés externos 19
5.1. Contenidos mínimos 19
5.1.1. No recibir ni ofrecer presiones, regalos, ni pagos indebidos: 19
5.1.2. Rechazo al soborno/cohecho: 19
5.1.3. Transparencia en la entrega de información: 20
5.1.4. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores: 20
5.2. Contenidos Relevantes 21
5.2.1. Trato igualitario y respetuoso: 21
5.2.2. Trabajo eficiente y de calidad: 21
5.2.3. Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada: 21
6. Compromiso con el Medioambiente 21
6.1. Respetamos y cuidamos el medioambiente, viéndose esto reflejado en acciones cotidianas. 21
7. Mecanismo de Consultas y Denuncias 22
Glosario 23

Presentación

A continuación se ofrece versión escrita del Código de Ética Pública que guía la conducta de funcionarios y funcionarias del Servicio de Vivienda y Urbanización de Aysén.

Aquí se puede encontrar el detalle de los compromisos de los grupos de interés que conviven al interior del Servicio, incluyendo la visón de funcionarios o grupos de interés internos, categoría que incluye también a directivos y autoridad. Este último grupo es el encargado de administrar los derechos de los funcionarios en el modelo de gestión actual.

Los funcionarios y las funcionarias, en este contexto tienen deberes con la institución y es parte de su tarea cumplirlos.

Al existir esta diferenciación funcional al interior del Servicio es posible establecer partes y contraparte que facilitan la relación y la generación de productos que deviene de las políticas públicas que se aplican según el Programa de Gobierno.

Este modelo de gestión incluye a grupos externos al servicio con los cuales se establece compromisos ya que se trata de usuarios, proveedores, contratistas y otros.

El presente describe un sistema de gestión basado en valores cuya presencia en la institución se constató vía diagnóstico participativo, y que mediante este Código se busca poner en valor.

Por tanto compromete los esfuerzos desde la máxima autoridad así como el de funcionarios y funcionarias vinculado al Servicio.

Carta Director SERVIU

1. Introducción

El presente documento es el resultado de un trabajo participativo que incorporó la creación de un Comité de Ética, el cual estuvo encargado de gestionar y llevar adelante procesos tendientes a dar garantías de calidad de participación al personal del Servicio para que vertieran su opinión con la cual elaborar un diagnóstico que diera sustento a lo que estás leyendo en este momento.

Se llevó adelante, un proceso de producción de información que incorporó una Encuesta que midió aspectos de probidad y ética a partir de la opinión de funcionarios y funcionarias de nuestro Servicio. Además se incorporó un cuestionario autoaplicado, conducido a nivel local y se incorporó un profesional externo con objeto de dar mayor transparencia a los procesos de levantamiento y producción de información que como se dijo dan base al Código de Ética.

El Propósito es poder contar con un Código de Ética elaborado a nivel local a partir de nuestra propia vivencia y criterios y está dirigido tanto a grupos de interés internos como externos y busca fortalecer nuestra misión, especialmente en valores que consideramos que orientan nuestra conducta tales como la equidad, compromiso, profesionalismo, transparencia y respeto.

Con el objeto de dar garantías institucionales a la existencia y operación de lo dicho precedentemente, es que se instala un sistema de consulta respecto de las conductas que inspira el presente Código.

Además, se le dota de una modalidad de *denuncia efectiva, anónima y/o reservada* que busca que funcionarios y funcionarias puedan contribuir a fortalecer conductas éticas y probas, dado que estamos consciente que si esto no se hace, pueden haber sanciones como investigaciones sumarias o sumarios administrativos según la gravedad de los hechos y que incluso, puede originar responsabilidades civiles y penales.

Junto con instar a seguir haciendo parte de nuestras vidas esta dimensión escrita, práctica y vivencial de nuestra ética no solo en el quehacer diario de nuestro Servicio sino que su actualización al menos cada dos años, lo que supone una acumulación de experiencia organizacional desde el cual aprender cómo fortalecernos como Servicio.

2. Misión y Valores

2.1. Misión

Posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, todo ello bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar.

2.2. Valores del Servicio

2.2.1. Compromiso

Nos sentimos parte del desarrollo de nuestros objetivos institucionales y los convertimos en objetivos propios, aportando desde cada área a la generación de condiciones que cambien sustancialmente la calidad de vida de las personas aumentando su bienestar.

2.2.2. Respeto

Respetamos a nuestros usuarios y beneficiarios que acceden a los servicios así como a nuestros funcionarios, promoviendo la comprensión y la aceptación de su condición de seres humanos, sujetos de derechos y de deberes, promoviendo la igualdad de oportunidades, comunicándonos de manera clara, abierta y oportuna.

2.2.3. Calidad

Nos esforzamos por construir viviendas, barrios y ciudades con altos estándares de construcción y además, elaboramos normativas para regir a los distintos organismos, públicos y privados en las acciones asociadas al proceso de la planificación urbana, la urbanización de los terrenos, la construcción y los estándares técnicos de diseño y construcción exigibles en la urbanización y la construcción.

2.2.4. Ética y probidad

Pensamos y obramos en función de nuestros valores y creencias, en nuestra vida profesional, laboral y personal, sin privilegiar los intereses propios o de algún grupo, respetando las normas institucionales y sociales, así como las costumbres que regulan las relaciones humanas.
Somos funcionarios públicos que resguardamos el logro de nuestros objetivos a través de la eficiencia en el trabajo y la administración de los recursos institucionales, presentando una conducta intachable y leal de nuestra función.

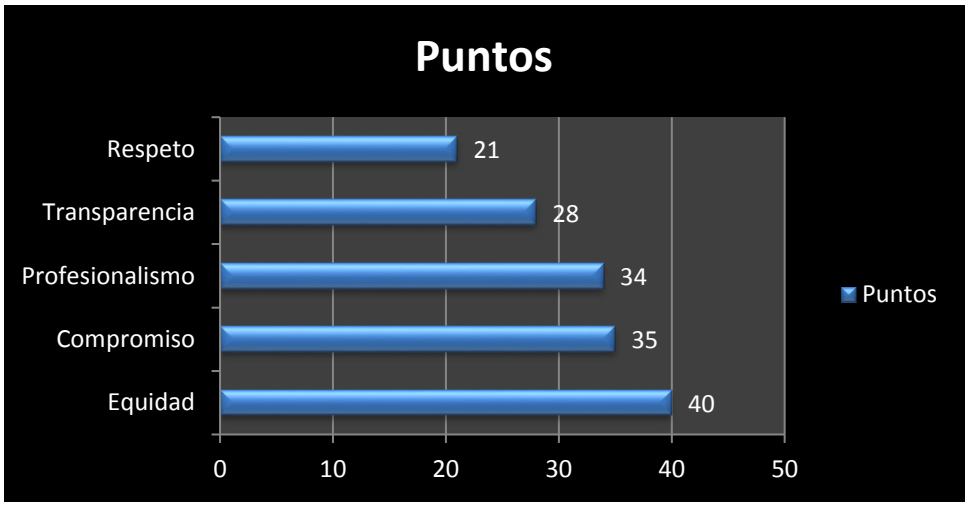
2.2.5. Trabajo en Equipo

Colaboramos y cooperamos permanentemente con el trabajo de los demás, somos parte de un mismo grupo y trabajamos por objetivos comunes, dejando de lado los logros individuales y la competencia.

2.3. Valores Serviu Aysén

Cuadro Nº 1 Ranking Valores Locales

Valores	Puntos
Equidad	40
Compromiso	35
Profesionalismo	34
Transparencia	28
Respeto	21



Nota: El presente ranking de valores se obtiene de la Encuesta Nacional en que se consulta ¿Cuáles (valores) están más presentes en la institución? (marque de la lista 5 de 28).

3. Compromisos de la institución con los Funcionarios y Funcionarias

3.1. Contenidos mínimos asociado a las relaciones de grupos de interés interno

En nuestro Servicio consideramos prioritarias las relaciones laborales, especialmente entre pares y jefaturas y por ello las detallamos a continuación:

1.- Relaciones de respeto
2.- Rechazo a la discriminación
3.- Rechazo al acoso sexual
4.-Rechazo al acoso laboral

3.1.1. Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y/o con jefaturas:

En este servicio todos y todas nos tratamos con respeto porque es fundamental cuidar y promover un buen ambiente laboral en el que nos sintamos bien. Además, nos permite trabajar en equipo de forma colaborativa. Con mis compañeros de trabajo cuidamos nuestras relaciones laborales, manteniendo un trato cordial y de respeto entre nosotros, independiente de los rangos de cada uno (a) o de las diferencias personales y/o profesionales existentes.

Ejemplos

- Conozco en detalle las tareas asociadas al perfil de mi puesto por lo que no me cuesta la relación con mis pares, sin embargo, con mi jefatura a veces tenemos diferencias porque no siempre me logro informar a tiempo de los temas nuevos asociados a mis actividades. Eso no impide que las relaciones se den en un marco de respeto y buen trato, partiendo por el saludo.
- A veces, al contratar a personas, no se clarifica perfil del puesto y/o procedimiento de contratación, por lo que los demás funcionarios, quedan con la sensación de que los criterios son arbitrarios y que responden a intereses distintos de los requerimientos técnicos y propios del servicio. Esto genera, muchas veces desequilibrios respecto a quienes llevan tiempo y tienen méritos para subir de grado, pero también, sobrecarga de trabajo, especialmente cuando la persona no cuenta con las debidas competencias para el puesto, lo que genera la sensación de que no se respeta las estructuras regulares y personal que en ellas se desempeña.
- Hay funcionarios, que tienen mayor o igual grado que sus jefaturas, y se les desconoce mérito sino el pertenecer a algún grupo de poder de turno, lo cual supone una falta de respeto a los funcionarios que llevan años haciendo mérito para un ascenso de grado y el servicio se los ha negado aludiendo falta de recursos.

3.1.2. Rechazo a la discriminación:

En el SERVIU Aysén creamos un ambiente libre de discriminación, no tratamos a nadie de forma diferente o prejuiciosa por razones personales y arbitrarias, como por ejemplo su físico, género, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, entre otras.

Ejemplo:

- En una ocasión concurrió una persona a postular a un programa de vivienda del SERVIU y al parecer por su orientación política, contraria al gobierno de turno, se le había puesto

algunas trabas, sin embargo, al presentar sus antecedentes se observó que cumplía los requisitos que el programa demandaba y se ingresó su postulación.

- Ocurrió en el servicio que una persona nueva, era cuestionada por algunos funcionarios y funcionarias no por su calidad técnica, debido a la forma de su contratación. Se hizo una reunión en que, entre otras cosas, se aclaró que la forma de contratación usada no estaba correlacionada con las competencias de la persona o la calidad de su desempeño.
- En otra región, en la que el componente étnico es alto, se considera trato especial hacia personas de la etnia mapuche, en cuanto dentro de sus comunidades ocupan estatus de dirigentes o líderes, aunque no esté refrendado formal y jurídicamente.
- Al postular a vivienda a través de un Comité de vivienda de acá de la Región de Aysén, sentí que se discriminaba por postular individualmente, ya que en el Comité entendían que les reducía puntaje para lograr las viviendas. Reclamé en reunión de la organización e hice ver que si bien no tenía hijos, el Programa al cual postulaba, contemplaba la posibilidad que una persona de mis características sociales postulara y obtuviera vivienda. Así ocurrió.

3.1.3. Rechazo al acoso sexual:

Rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, entendiendo por este cualquier requerimiento de carácter sexual realizado por un hombre o mujer, no consentidos por el funcionario o la funcionaria afectado (a).

El acoso sexual puede ser físico, que implica contacto o mediante otro medio, por ejemplo, verbal, correo electrónico, cartas, etc. (Dirección del Trabajo 2016b).

Ejemplo:

- Me incomoda que algún funcionario se concentré más en mirar en mi escote que en lo que se está conversando asociado al trabajo. A pesar, que no ha pasado a mayores, ya que no ha habido invitaciones a salir, por ejemplo, o contactos físicos indebido, lo pondré en conocimiento a mis superiores para evitar que alguien más sea víctimas de esta forma de trato.

3.1.4. Rechazo al acoso laboral:

Rechazamos cualquier conducta reiterada de agresión u hostigamiento ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias.

El acoso laboral implica maltrato y/o humillación (Dirección del Trabajo 2016a). Puede ser psicológico, por ejemplo, por medio de ignorar al o los afectados (ley del hielo) o de molestarlos con burlas persistentes; físico, que implica uso de la fuerza y violencia física; o abuso de poder, que consiste en aprovechar la jerarquía para tener conductas abusivas con los subalternos.

Ejemplo:

- A una persona del servicio, le ocurrió, que por verse implicada en una denuncia por falta a la probidad fue despedida como represalia por parte de otra persona con mayor poder dentro del servicio. Aun cuando, la desvinculación se ajustó a derecho, muchos funcionarios interpretan el hecho como acto de acoso laboral en forma de abuso de poder.
- En una ocasión una persona del servicio participó de un conflicto interno del servicio, que posteriormente se aclaró en su dimensión legal, pero algunos funcionarios y funcionarias

aún evitan saludarse con esa persona o hablarle, claramente se le ha aplicado la "ley de hielo".

- -A una persona que trabaja en Serviu hace alrededor de una década, que se encontraba haciendo uso de su feriado legal, se le desplaza de su puesto de trabajo, sacándole sus cosas de la estación de trabajo. No se considera ni la antigüedad ni mucho menos su derecho a ser informada formalmente respecto a su situación laboral. Se solicita a la jefatura reconsiderar la decisión volviendo esta persona a ocupar su puesto, y así la organización evita un abuso de poder jerárquico.

3.2. Contenidos Relevantes (Diagnostico institucional)

Nuestro Servicio considera relevantes algunos contenidos surgidos a partir del diagnóstico interno realizado de manera participativa para elaborar el presente documento.

3.2.1. Reconocimiento del buen desempeño de los funcionarios y funcionarias:

Reconocemos el mérito y el crecimiento profesional de cada uno de los funcionarios y funcionarias.

Reconocemos el justo derecho de funcionarios y funcionarias a desarrollarse según sus competencias y méritos al interior del servicio accediendo a mejoras y reconocimiento que dinamicen tanto la producción de servicio para la comunidad, usuarios, beneficiarios y los distintos grupos de interés como las relaciones laborales internas y la valoración de la probidad.

Reconocemos la necesidad de los gobiernos de turno de incorporar funcionarios y funcionarias de confianza política que contribuyan técnicamente y desde el punto de vista del liderazgo a orientar la política pública del servicio de acuerdo a la particularidad de cada comunidad, actores relevantes y grupos de interés.

Reconocemos la necesidad de establecer procedimiento objetivos y transparentes de medición de desempeño alineados con los objetivos, misión y visión del servicio de forma de minimizar conflictos y desequilibrios entre el personal que desmotivan o desdinamizan el sentido de equipo y la producción de servicio.

Ejemplo

- Siempre que hay logros en las tareas que desarrollamos como Unidad, Sección y Departamento se hace un reconocimiento, como forma de reforzar positivamente nuestra labor. Sin embargo, muchas veces esto no ocurre con la periodicidad que se podría, perdiendo algunas veces la oportunidad de fortalecer el sentido de trabajo en equipo, pero, sí se reconoce en las metas institucionales, lo cual orienta las acciones del servicio.

3.2.2. Relaciones de confianza entre los funcionarios y funcionarias

Fomentamos un lugar de trabajo cooperativo, profesional y de confianza entre los y las colegas. Cuidamos que nuestras relaciones sean positivas para establecer un buen lugar de trabajo.

Propendemos a desarrollar actividades propias del trabajo con metodología participativas, basadas en información oportuna y de calidad que garantice gestión y productos así como el buen uso del tiempo y los recursos el servicio.

Propender a realizar actividades de socialización entre funcionarios y funcionarias de forma que exista capital social de apoyo a la gestión del servicio basado en la confianza interpersonal.

Generar espacios con garantías de participación de forma que el dialogo informado se vuelva una herramientas de los grupos de interés al interior del Servicio.

Ejemplo

- Cada vez que tengo la información de gestión de mi puesto de trabajo, puedo desempeñar mis tareas de buena forma ya que confío en que los demás colegas de trabajo estarán coordinados en tiempos y recursos para estar sacar a adelante lo que les corresponde.
- Estaba atendiendo público y ocurrió que un usuario del servicio le molestó que se llamará a una persona que había llegado después que ella, en el turno de atención. En primera instancia la persona no me quiso escuchar y yo debía seguir atendiendo público. Mi colega, ve lo que ocurre y se acerca a la persona usuaria y le explica que hay un sistema de toma de horas de atención vía internet, que es la usó la persona que fue llamada antes. En este caso, la confianza entre mi compañera y yo, nos ayuda a dar una mejor atención lo que mejora la imagen del Servicio. Porque yo me quedo tranquilo de que mi colega dirá responsablemente lo que corresponde en complementación a lo que a mí me tocó hablar y no lo mal usará y la persona usuaria enriquece su experiencia en el Servicio.

3.2.3. Promoción y apoyo al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los funcionarios y funcionarias:

Resguardamos y propiciamos el crecimiento profesional de nuestros funcionarios y funcionarias, procurando y facilitando instancias de especialización, capacitación e intercambio de experiencias relacionadas con su trabajo.

Basados en que la persona puede aprender siempre, se propende a que todos los funcionarios y funcionarias, no solo manejen aquella información de competencia del cargo sino que conozcan a cabalidad el quehacer estratégico del servicio y las nuevas herramientas con las cuales relacionarse con los sistemas de gestión y con los grupos de interés del Servicio.

No solo los conocimientos técnicos asociados al puesto sino todos los saberes que desarrollan los funcionarios y funcionarios en su relación con el Servicio y desde el Servicio, lo que se expresa en niveles, como aquellos de autocapacitación, capacitación, profesional y directivos.

Ejemplo

- Nos llegó un nuevo sistema de atención de necesidades de nuestros usuarios que está basado en software, cuyo uso adecuado, debí aprenderlo auto capacitándome.
- Se incorpora una nueva política de gestión al Servicio, específicamente gestión de riesgo, esto implica a todos los departamentos, los que nombran a encargados y como se trata de un nuevo conocimiento organizacional, se producen varias instancias de capacitación que ayudan a cumplir con las etapas que supone el modelo de gestión.

- Dado que dentro del personal del Servicio no estaba disponible el perfil profesional específico que se requería para una tarea estratégica del Servicio, se contrató a un profesional experto, del cual se obtuvo no solo la asesoría específica sino que se pudo dejar saber-hacer instalado en la organización.
- Considerando, no solo las capacidades técnicas y experiencia de directivos del servicio, así como aquellas demandas de la ciudadanía, en cuanto a trato igualitario y transparente se hace prioritario validar el uso y desarrollo de habilidades blandas en el personal en general, y en los directivos y autoridades en particular.

3.2.4. Preocupación por las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias

Resguardamos que nuestros funcionarios y funcionarias desarrollen sus funciones en condiciones seguras.

Partiendo del autocuidado se propende a que funcionarios y funcionarias validen criterios que permitan mejoras en las condiciones laborales no solo de la calidad jurídica sino que todas aquellas condiciones y situaciones que en el corto, mediano y largo plazo ayuden al servicio y la persona misma del funcionario.

Ejemplo.

- Hace un tiempo atrás, se consideró la posibilidad de que hubiesen estaciones de trabajo con terminales computaciones con intranet, hardware y software especializados para sacar adelante las metas y tareas del Servicio para cada funcionario y funcionaria independiente de su estamento y su calidad jurídica y además se capacitó en competencias digitales a los funcionarios y funcionarias que lo requerían.

3.2.5. Derecho de asociación:

En nuestra institución se respetan los derechos de los y las funcionarias a participar en las Asociaciones de Funcionarios.

Fortalecemos las organizaciones que representan a los funcionarios en cuanto a capacidades de liderazgo así como a acceso a información de gestión con la cual conducen los intereses de sus representados.

Incentivar la asociación de funcionarios y funcionarias validando la unidad de estos de tal forma que se evite la precarización de las formas de trabajo y con ello reducir el riesgo de vulneración del sentido de probidad que propicia el Servicio.

Ejemplo:

- Hace un tiempo atrás se empezó una discusión a nivel nacional al interior del Servicio respecto a la condición laboral del personal a Honorarios, nos constituimos como Asociación y empezamos a marcar presencia de forma organizada, junto con aprender cómo conducir nuestros intereses como organización hemos podido realizar distintas gestiones, donde la primera es estar informados de primera fuente de las decisiones que se toman respecto a nuestros asociados, y también, hacer de contraparte ante directivos y autoridad local.

- Como Asociación de empleado públicos, hace un tiempo atrás debimos reorganizarnos y elegir nueva directiva, y nos dimos cuenta que aunque nuestra participación en el modelo de gestión actual no es vinculante, siempre es positivo tener una organización que nos represente como trabajadores. Hemos podido ser contraparte eficiente en varios eventos relacionados con el personal y mantener vigente nuestras luchas tanto frente a instancia locales como nacionales.

3.2.6. Trato igualitario:

Tratamos a todos los funcionarios y funcionarias por igual, con equivalentes exigencias, deberes y derechos desde el momento que son seleccionados (as) hasta su retiro de la institución.

Las personas a lo largo de su vida laboral pasan por distintos momentos y niveles de capacidad y el Servicio considera el trabajo según la capacidad y propende a que las cargas de trabajo sean igualmente distribuidas y que cada uno tenga las misma oportunidades de beneficiarse con el logro de metas.

Sin embargo, se reconoce que hay dispositivos asociados especialmente a la calidad jurídica del vínculo contractual, que introducen desequilibrios en el trato, generando disconformidad y malestar en los integrantes del equipo, lo que no impide la búsqueda constante de ajustes y correcciones por parte de la institución.

Ejemplo

- Ocurre que independiente de la calidad jurídica del contrato con el que se vincule el funcionario/as con el servicio, todos cuidan los bienes materiales y recursos del Servicio.
- Ha veces no he contado con todos los recursos para hacer mis labores pero he visto que hay funcionarios, cuyas tareas son de soporte que cuentan siempre con todo. He hecho saber esto a mi jefatura y se me ha dicho, que los Departamento de soporte realizan tareas que están altamente estandarizadas mientras que las nuestras, por estar expuesta públicamente tienden a cambiar mucho y no siempre se puede saber qué es lo que se terminará necesitando para sacarlas adelante y por ello puede ocurrir que falte alguno insumo como software u otros.
- Me tocó ir a ver una obra y tenía la aprensión de que por ser mujer el trato por parte del personal del Servicio, podría ser distinto pero no fue así, y eso se reflejó positivamente en mi trabajo con los grupos de interés externo.
- El producto o servicio tiene las mismas exigencias en productos y metas independiente del genero del funcionario o funcionario que lo realice.

3.2.7. Ambiente inclusivo:

Cualquier persona que cumpla con las condiciones técnicas puede integrarse a nuestro organismo, nos importa tener un ambiente de trabajo diverso e inclusivo, contando con funcionarios y funcionarias con capacidades diferentes.

Se promueve la diversidad como un reflejo de la sociedad en la cual el mismo servicio se desempeña, fortaleciendo el trato igualitario tanto al interior de los grupos de interés así como con aquellos de orden externo.

Ejemplo:

- Ha ocurrido que algunas personas con capacidades diferentes han concurrido al Servicio por algún trámite y dado que solo en primer piso están las condiciones de inclusividad, es el punto donde se produce la atención, y si se requiere de la presencia de alguno funcionario/a que estén en los pisos superiores, estos bajan y completan la atención que la gestión que el usuario requiere.

3.2.8. Consideración de las opiniones y sugerencias de los funcionarios y funcionarias:

El diálogo abierto es muy importante, por lo que contamos con espacios y canales para plantear nuestras inquietudes, opiniones y sugerencias y recibir retroalimentación al respecto por parte de nuestras jefaturas.

Partiendo de la base de que cada funcionario y funcionaria busca estar actualizado en aquello que le compete según su cargo, se promueve metodología inclusivas y participativas que permitan a los funcionarios mediante el dialogo de pares y jefaturas generar criterios éticos de gestión.

Aunque no siempre estén las condiciones para opinar y sugerir de toda manera busco hacer ver mi opinión tanto a mis pares como a mi jefatura.

Ejemplo:

- Una colega que recién entraba al Servicio, ignora muchas formas culturales internas y ha pedido opiniones a sus pares para realizar sus tareas y que su conducta sea similar a la de los demás funcionarios. Se le ha dado sugerencias y las ha seguido pero principalmente se ha formado un criterio que le ayuda a funcionar autónomamente.

3.2.9. Trabajo colaborativo y en equipo:

Trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución.

La diversidad de experiencias de los funcionarios y funcionarias tanto por antigüedad así como por calidad jurídica, estamentos, edad, etc. y por otra parte los cambios en la dinámica de la relación con los grupos de interés externos del servicio producen oportunidades y desafío que requieren del compromiso y aporte de todos y todas.

Ejemplo:

- Cuando se ingresa una postulación a subsidios, se requiere de la participación de todos los departamentos. Ha ocurrido que algunas tareas, necesitan de distintas opiniones, gestiones y apoyo de personal de distintos departamentos, cuando por distintas circunstancias no se cuenta con la cooperación de todos, casi siempre se vuelve una experiencia compleja, en que se exponen negativamente nuestras capacidades, aunque al final igual se cumplan las metas.

3.2.10. Comunicaciones internas transparentes:

Continuamente se nos comunican los objetivos de la institución y lo que se espera de nuestro trabajo, de esta forma, siempre estamos al tanto de la información relevante e importante que nos afecta como funcionarios y funcionarias.

Tenemos derecho a conocer la información laboral que nos afecta, como por ejemplo nuestras evaluaciones de desempeño o re-estructuraciones en nuestras áreas de trabajo.

Las comunicaciones internas se entregan de forma oportuna y veraz, no solamente entre jefaturas con sus equipos, sino también entre las otras divisiones.

Ejemplo:

- Después de ver decreto, reglamento, resolución y oficios, entre otros documentos, hay un ámbito para el criterio y liderazgo de quienes dirigen y conducen la organización ante la contingencia inmediata, entonces en una gestión de postulación a vivienda, se nota cuando la información interna no se contamina con elementos del entorno y ello permite trabajar de forma óptima. Ayuda a que todos los departamentos tienen la misma información y al mismo tiempo, lo que les permite programarse para cuando le corresponda aportar su gestión específica al proyecto.
- Me correspondió hacer un oficio, preparar el texto de forma que obtenga el visto bueno de los departamentos implicados y dado que todos tenían la misma información no fue difícil que el documento fuera aprobado sin observaciones y quedó para firma en la primera. Eso nos ahorró tiempo, me validó en mi trabajo y sentí que podía colaborar con los objetivos del Servicio.

3.2.11. Redes sociales:

Reconocemos que todos y todas las funcionarias tienen derecho a utilizar las redes sociales en su tiempo personal. Sin embargo, tenemos que actuar de acuerdo al interés general, por lo que los comentarios personales no deben comprometer nuestra capacidad para servir al público, es decir, que se perciba que en nuestra conducta como funcionarios pueda existir un sesgo o prejuicio.

Ejemplo:

- Cuando algunos funcionarios salen a terreno, especialmente a sectores apartados de la región, el contacto por redes sociales, ayuda a reducir incertidumbre respecto de su situación o estado. Lo que es útil para sus pares y jefaturas dentro del Servicio pero también con sus familiares y/o personas significativas.
- Algunos funcionarios usan whatsapp, y les permite comunicación gratuita y constante mientras hacen su trabajo. De esta forma no solo se comunican mediante los sistemas formales del Servicio sino que agregan este medio que permite vínculo informal y más cercano.

4. Compromisos de funcionarios y de funcionarias con la institución.

Así como la institución se compromete con los funcionarios y funcionarias (derechos), también estos tienen compromisos con la organización (deberes). Si bien estos deberes se encuentran contenidos en la normativa que rige el actuar de los funcionarios y funcionarias públicos, en el presente Código de ética se revelan sus aspectos centrales explicándoles de manera sencilla y comprensible.

4.1. Contenidos mínimos asociado a deberes de los grupos de interés con el Servicio.

Los contenidos mínimos de este apartado son cinco: no emplear bienes de la institución en provecho propio, no ocupar tiempo de la jornada en beneficio personal, conflictos de interés, rechazo al tráfico de influencias y uso correcto de la información institucional. Cada uno de estos temas se presenta con una descripción y un ejemplo, de modo tal de que sirvan como sugerencia para orientar la redacción de los Códigos de ética.

4.1.1. No usar bienes de la institución en provecho propio o de terceros:

Reconocemos que los recursos que utilizamos en el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por lo que los utilizamos de manera eficiente pensando en el interés general. No usamos los bienes institucionales (tales como el mobiliario, insumos, software, propiedad intelectual, entre otros) para el beneficio propio o de terceros.

Ejemplo:

- Una persona que estaba estudiando un curso después del horario de trabajo, algunas veces usó materiales como impresora, tinta y papel, para sus trabajos, hasta que un momento se le dice que los materiales de la oficina no se pueden usar en provecho propio o de terceros, así como que su tiempo de trabajo solo puede ser usado para fines del servicio pero que fuera del horario de trabajo y sin los insumos y materiales de la oficina puede llevar adelante sus estudios.

4.1.2. No ocupar tiempo de la jornada o utilizar al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales:

Dedicamos nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas, no realizando actividades personales en el horario de trabajo.

Ejemplo:

- Tengo un segundo empleo que no interfiere con mi horario de trabajo en el servicio, y había un tema del que debía hablar las próximas semanas, el cual no manejaba muy bien, por lo que pensé en pedirle a un compañero que es especialista en aquella materia, pero este me aclaró que podía ser después del horario de trabajo, porque no podía ocupar tiempo de la jornada en actividades que no fueran del servicio.

4.1.3. Conflictos de intereses:

Debemos asegurarnos que nuestros intereses financieros o personales no influyen en nuestra función pública. Por lo que no intervenimos en asuntos en los que tengamos un interés personal, por ejemplo, la contratación de algún amigo; o ser parte de la comisión de una licitación en la que un familiar participa.

Los conflictos de interés no son un problema en sí mismos, pero se deben transparentar a la jefatura de forma escrita oportunamente para ver la forma en la que se pueden resolver.

Ejemplo:

- Con un colega que nos corresponde trabajar juntos en recepción de documentación de postulaciones a distintos programas que tienen beneficios importantes para usuarios y muchas veces nuestros apellidos coinciden con los de beneficiarios y dirigentes, por lo que tomamos la precaución de que cuando coinciden con el apellido de él, recibo yo los documentos y cuando es al revés, los recibe él, de esta manera evitamos que haya sospechas de que pueda haber algún conflicto de interés.

4.1.4. Rechazo al tráfico de influencias:

Sabemos que el tráfico de influencias es un tipo de cohecho, por lo que rechazamos que se utilice el poder público de un funcionario o funcionaria o de una autoridad para obtener una resolución que le genere un beneficio personal o a tercero.

Ejemplo:

- Una funcionaria que obtenía rédito político con la información de resoluciones que aun no eran pública, entregando datos a actores políticos externos los cuales se hacían de capital político al usar las listas de beneficiarios como si los beneficios dependieran de ellos. Esto fue denunciado e investigado internamente en el Servicio y no ha vuelto a ocurrir.

4.1.5. Dar un correcto uso a la información reservada de la institución:

Resguardamos la información confidencial que conocemos en el desarrollo de nuestro trabajo, no la utilizamos jamás para obtener un beneficio propio o para terceros.

Ejemplos:

- Sé que hay información que es pública y otra que por razones de transparencia se da a conocer cuando corresponde y por fechas que el Servicio define, así cuando se licita algún Programa lo mismo que cuando se requiere adquirir algún producto para el uso del servicio, nunca adelanto a nadie los datos de lo que va ser la licitación.
- Guardo reserva porque tengo claro que la información es del Servicio y no de mi propiedad o lo que es lo mismo, a menos que la información sea pública no la comento ni comparto por ningún medio con nadie por ningún motivo.

4.2. Contenidos Relevantes

Según el resultado del diagnóstico institucional a continuación, se presentan algunos tópicos explicados de manera sencilla y práctica.

4.2.1. Utilizar los recursos de la institución de manera eficiente:

En consciencia de que los recursos de la organización son públicos, los utilizamos con responsabilidad y eficiencia, optimizando su uso para la consecución del objetivo deseado.

Ejemplo:

- Un colega del Servicio dice que: el uso de mi tiempo como funcionario es aquel al cual busco sacarle el mejor provecho posible, realizando lo que me compete y coordinando con

los demás funcionarios para obtener su colaboración y cooperar con los otros equipos. Me pareció una buena definición y a eso le sumo aquellas operaciones domesticas que ayudan a minimizar los gastos y costos del Servicio, como apagar la luz al salir de la oficina, etc.

4.2.2. No realizar dentro de sus actividades públicas actividades de tipo político-electorales:

Nuestra jornada laboral debemos utilizarla cabalmente al cumplimiento de nuestras funciones públicas, por lo tanto, no desarrollamos en este espacio ninguna acción o actividad política o electoral.

Ejemplo:

- Soy partidario de una corriente política, la cual guía mi vida a partir de principios, y que incluye un sentido de servicio público respecto a mis conciudadanos y conciudadanas, es por ello que en los periodos electorales especialmente, que sé que las luchas por el acceso al poder del Estado tentaran a los funcionarios/as de las distintas corrientes de pensamiento a usar indiscriminadamente espacios para campañas y acciones de proselitismos políticos, por lo que cada vez que puedo recuerdo que es legítimo el trabajo electoral y político pero fuera del horario y de las instalaciones del Servicio.

4.2.3. No hacer uso de bienes, vehículos y recursos fiscales en actividades políticas:

Sabemos que todos los recursos que utilizamos para el desarrollo de nuestro trabajo son públicos (fondos públicos, vehículos, teléfono, redes sociales institucionales, papelera u otros), por lo tanto, sin excepción, no los utilizamos para desarrollar actividades políticas o electorales.

Ejemplo:

- Para llegar más rápido del trabajo a una actividad política, le he pedido a un colega que maneja un vehículo del Servicio, que pasa cerca de donde yo voy, que si me puede trasladar y este me pregunta dónde voy y le contesté que a una reunión de mi grupo político, a lo cual, él me responde que no me puede trasladar porque el vehículo esta para uso del servicio y que dicha actividad es de naturaleza distinta.

4.2.4. Malversación de fondos públicos:

Los fondos públicos a nuestro cargo los destinamos al uso público que tienen asignado por la ley o la autoridad. Cuidaremos que no sean sustraídos de nuestra custodia.

Ejemplo:

- Los recursos públicos, como boletas de garantías y otros, permanecen a buen resguardo y se usan según criterios propios del Servicio.

4.2.5. Fraude al Fisco:

Realizamos nuestras tareas con honestidad, lealtad y veracidad, por lo que no utilizamos ni permitimos que se utilicen engaños o trampas que originen pérdidas de dinero para la institución o que impliquen dejar de recibir ganancias.

Ejemplo:

- Nunca pensaríamos en ponernos de acuerdo con un particular para que pague menos dinero al fisco, aparentando que se ha cumplido correctamente con la obligación.

4.2.6. Negociaciones incompatibles:

Nosotros respetamos la imparcialidad de nuestra función, por lo que evitaremos siempre que se contraponga nuestro interés individual sobre el interés público. Garantizamos la integridad y rectitud de las actuaciones de nuestros cargos públicos, y no tomaremos parte de un contrato u operación en la que podamos estar interesados de forma directa o indirecta.

Ejemplo:

- Pongo en conocimiento de mi jefatura cuando algún contratista, usuario o beneficiarios tiene parentesco conmigo, de forma que no se preste para alguna sospecha de que pudiera haber negociación incompatible.

5. Compromiso con de interés externos

El Servicio cuenta con grupos de interés externo, tales como los usuarios y/o beneficiarios, proveedores, contratistas, entidades fiscalizadas, colaboradores, otras instituciones públicas, entre otros. Por lo anterior se definen factores externos a considerar en el presente Código de Ética.

5.1. Contenidos mínimos

Los contenidos mínimos de este apartado son cuatro: no recibir presiones, regalos o pagos indebidos, rechazo del soborno o cohecho, transparencia y relaciones igualitarias.

5.1.1. No recibir ni ofrecer presiones, regalos, ni pagos indebidos:

Los regalos, hasta aquellos de un valor bajo puede crear la percepción de influencia indebida, por lo que nosotros recibimos ningún tipo de regalo. Sólo es posible recibir regalos como donativos oficiales o de cortesía, por ejemplo, materiales en una capacitación.

Ejemplo:

- Trabajo en atención a público y una usuaria agradecida por la atención que le brinde me trajo de regalo unas mermeladas hechas por ella. Se las agradece, pero le explique que ningún funcionario y funcionaria de la institución puede aceptar regalos y principalmente porque atenderla bien es parte de la función pública que desempeñó y que por lo tanto no es necesaria ninguna retribución de ese tipo.

5.1.2. Rechazo al soborno/cohecho:

Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo nunca solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública.

Estas ventajas pueden ser regalos, el ofrecimiento de un trabajo, favores, viajes a congresos, pagos en efectivo, donaciones, servicios, etc.

Ejemplo:

- En una inspección de obra un funcionario, por tratarse de una localidad pequeña, debe comer en el mismo lugar que los ejecutivos de una empresa constructora a la cual debe inspeccionar obras. Al momento de ir a pagar la persona de la pensión le indica que ya esta pagada la alimentación por parte de ejecutivos de la Empresa constructora, ante lo cual el profesional del Servicio le aclara al dueño del local que el paga lo que consume con su viático y que no puede aceptar que terceros cubran gastos que ya están previstos por el Servicio.
- Nota: Aceptar esa proposición puede buscar influir tu función pública, por lo que debes rechazar esa oferta inmediatamente e informar a la jefatura respectiva.

5.1.3. Transparencia en la entrega de información:

Somos conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que por ley es reservada. Por lo tanto, facilitamos el acceso a esta por parte de cualquier ciudadano/a que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitado los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta.

Ejemplo:

- Luego de una reunión en terreno, un vecino se me acerca a consultarme mayores detalles del proyecto presentado. Le indico que no poseo la información requerida en este momento, pero le explico que él tiene derecho a solicitarla presencial o virtualmente en el Portal de Transparencia y que el organismo tiene la obligación de responderle en un plazo determinado.

5.1.4. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores:

Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través de Mercado Publico, y nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos y sin discriminación arbitraria. Con el fin de que la licitación sea transparente e igualitaria, los funcionarios no se reunirán con los proveedores durante el proceso de licitación.

Las comisiones evaluadoras entregaran sus declaraciones juradas en las que expresan no tener conflictos de interés en relación con actuales o potenciales oferentes en el proceso de licitación. En el caso de que haya conflictos de intereses en la apertura de las ofertas, el integrante deber· de abstenerse de participar.

Ejemplo:

- Se realiza una licitación, y dada las características del servicio requerido y el monto, no hay oferentes. Esto se repite, y finalmente se hace contrato directo y una vez adjudicado los fondos, se aumenta el monto. Entonces, aunque no haya sido pensado así, resulta que queda

la sensación que dichos fondos "tenían nombre y apellido desde antes" y con ello se pierde en alguna medida la transparencia e igualdad en los procedimientos.

5.2. Contenidos Relevantes

Los contenidos relevantes se definieron según el resultado del diagnóstico institucional. A continuación, se presentan algunos de los tópicos a abordar, explicados de manera sencilla y clara.

5.2.1. Trato igualitario y respetuoso:

Entregamos a todos los ciudadanos/as, usuarios y beneficiarios un trato deferente y respetuoso, no realizando distinciones de ningún tipo.

Ejemplo:

- Llega un usuario con capacidades especiales a requerir información sobre unos trámites que desea hacer y dado que no puede llagar donde cada funcionario donde debe ir, se le pida los funcionarios que concurran al primer piso donde el usuario se encuentra.

5.2.2. Trabajo eficiente y de calidad:

Desarrollamos nuestra labor de manera eficiente, optimizando el uso del tiempo, de los recursos humanos y materiales y resguardando que el resultado del trabajo realizado sea de buena calidad.

Ejemplo:

- Podría terminar antes mi informe pero me preocupo de revisar varias veces antes de enviarlo, de manera que los datos contenidos en el mismo sean de la mayor calidad que pueda proveer porque sé que con esa información se tomarán decisiones que afectarán tantos grupos de interés internos y externos.

5.2.3. Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada:

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

Ejemplo:

- Aunque me pregunten sobre información de mi trabajo, solo doy aquella que es pública, nunca aquella que el Servicio aún no termina de procesar para hacer pública.

6. Compromiso con el Medioambiente

6.1. Respetamos y cuidamos el medioambiente, viéndose esto reflejado en acciones cotidianas.

Ejemplo

- Cuidamos la energía apagando las pantallas de nuestros computadores y las luces al salir de nuestros puestos de trabajo; siempre apagamos nuestros aparatos electrónicos al retirarnos

de la oficina; y si vemos que por algún motivo se desperdicia el agua damos aviso. Sabemos que nos solo tienen costo económico para el Servicio, además, hay un costo como recursos naturales. Somos criteriosos con el uso de la impresora, imprimiendo lo estrictamente necesario y, en la medida de lo posible, utilizando ambas caras del papel, ya que el papel viene de árboles y racionalizar sus uso también lo hacemos con el medio ambiente.

7. Mecanismo de Consultas y Denuncias

Nosotros los funcionarios y funcionarias podemos hacer consultas, consultas personales, denuncias internas y externas. Solicitar aclaraciones que ayuden comprender el texto del Código de Ética y asistencia ante dilema asociado a conducta funcionaria así como para tomar decisiones y ante situaciones que lo ameriten, denunciar. Los medios pueden ser verbales, correo electrónico, carta y reunión.

lEn el caso de consultas se deben dirigir al ***Jefe de la División Jurídica*** y el medio puede ser e-mail: codigoeticaysen@minvu.cl .

Si son consultas de orden personal deben ser dirigidas a la ***Secretaría de la División Jurídica***, la cual responderá en un plazo de máximo tres días y el medio es reunión. Se fijará hora, lugar y fecha para el encuentro del que quedará un resumen por escrito, firmado por los concurrentes como medio de registro.

Si se trata de denuncias, se deben dirigir a la ***Contraloría Ministerial*** y deben incorporar Nombre, apellido y cédula de identidad del denunciante. Estas denuncias serán tramitadas reservadamente según Ley N° 19.880. Y si se trata de infracciones funcionarias entonces se aplica lo dispuesto en el DFL N° 29 del Ministerio de Hacienda/ ley N° 18.834, Estatuto Administrativo.

Es decir, se investiga la denuncia y se determina la veracidad de la misma y se constata si aplica la responsabilidad administrativa o si es más grave entonces se inicia una investigación sumaria o un sumario administrativo

En el caso que apliquen sanciones, esta puede ir desde la Censura, multa, suspensión de treinta días a tres meses hasta la destitución

El siguiente nivel en una denuncia es aquella que se hace en el ***Ministerio Público***. Esto dependerá de si la investigación arroje datos suficientes para constituir delito. Sin embargo, se puede hacer todo al mismo tiempo, esto es, denunciar el hecho internamente y al mismo tiempo en los tribunales competentes.

Glosario

Cohecho: También conocido como soborno o "coima", es cometido por quien ofrece, y por quien solicita o acepta en su condición de funcionario público, dinero a cambio de realizar u omitir un acto que forma parte de sus funciones. Se considera que se comete el delito de cohecho incluso si no se realiza la conducta por la que se recibió dinero.

Cohecho a funcionario público extranjero: Incurren en él quienes ofrecen, prometen o dan un beneficio económico, o de otra índole, a un funcionario público extranjero para el provecho de éste o de un tercero, con el propósito de que realice u omita un acto que permitirá obtener o mantener un negocio, o una ventaja indebida en una transacción internacional.

Fraudes y exacciones ilegales: Incluyen el fraude al fisco; las negociaciones incompatibles con el ejercicio de funciones públicas; el tráfico de influencias cometido por la autoridad o funcionario público que utiliza su posición para conseguir beneficios económicos para sí o para terceros; y exacciones ilegales, consistentes en exigir en forma injusta el pago de prestaciones multas o deudas.

Malversación de caudales públicos: Cuando se utilizan recursos fiscales, de cualquier clase, para un fin distinto al que fueron asignados.

Prevaricación: Delito que comete un juez, una autoridad o un funcionario público, por la violación a los deberes que les competen cuando se produce una torcida administración del derecho. Recibir, en el cumplimiento de funciones públicas, donaciones, regalos o cualquier otro bien o servicio bajo cualquier concepto, proveniente de personas naturales o jurídicas.

Lavado de Activos (LA): "El que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos base, o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes."

Financiamiento del Terrorismo (FT): El que por cualquier medio, directa o indirectamente solicite, recaude o provea fondos que se utilicen…" en la comisión de delitos terroristas.

Eficacia: Grado de cumplimiento de los objetivos planteados en la organización gubernamental, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la organización gubernamental para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios.
Eficiencia: Relación entre dos magnitudes: la producción de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar aquellos. Se refiere a la ejecución de las acciones, beneficios o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos posibles.

Estrategias: Tácticas globales que permiten enfrentar la problemática de gestionar los riesgos, desde el punto de vista de su nivel de severidad y del nivel de la exposición al riesgo. Existen cuatro estrategias globales: aceptar, reducir, compartir y evitar.

Gobernanza: Combinación de sistemas, procesos y estructuras organizativos implantados por el jefe superior para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades de la organización gubernamental, con el fin de lograr sus objetivos.

Gobierno Corporativo: Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Gobierno Corporativo es el sistema por el cual las sociedades del sector público y privado son dirigidas y controladas. La estructura del Gobierno Corporativo especifica la distribución de los derechos y de las responsabilidades entre los diversos actores de la empresa, como por ejemplo, el Consejo de Administración, el Presidente y los Directores, accionistas y otros terceros proveedores de recursos. Sin perjuicio de la definición que quiera aceptarse, el concepto de Gobierno Corporativo considera los esfuerzos por manejar una entidad y mejorar su gestión.

Gobierno Electrónico: Corresponde al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.