

# **CODIGO DE CONDUCTA**

# **DE**

# **LA**

# **SUCAMEC**

**Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la  
corrupción**

**OFELUC**



V°B°  
Z. BENAVENTE

## INDICE

### I.- INTRODUCCIÓN

1. Misión y visión de la SUCAMEC.
2. Aspectos Generales
3. Obligaciones de los servidores
4. Obligaciones adicionales de los Jefes y Gerentes
5. Comportamiento en el trabajo
6. Relación con los usuarios
7. Conflictos de intereses
8. Manejo de información
9. Uso de recursos
10. Responsabilidad social
11. Seguridad y salud

### GLOSARIO DE TÉRMINOS



## 1. Misión y Visión de la SUCAMEC

### Misión:

Regular, supervisar y fiscalizar, a nivel nacional, los servicios de seguridad privada y el uso civil de armas de fuego, municiones, explosivos y productos pirotécnicos, mediante la aplicación de recursos tecnológicos y la gestión de un equipo humano competente y comprometido en beneficio de la sociedad.

### Visión:

Ser reconocido como un organismo técnico especializado moderno, eficiente y transparente, que brinda servicios de calidad en forma oportuna y que contribuye a la seguridad ciudadana y al desarrollo del país.

## 1. Aspectos Generales:

### a. ¿Qué es el Código de Conducta?

Es un documento especialmente diseñado para los servidores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC, el cual busca establecer un marco de referencia de conductas ante determinadas situaciones y actuar de una manera ética y proba; asimismo, este Código es también un documento oficial mediante el cual la SUCAMEC declara su postura ante algunos temas relevantes que se generan en los contextos en que los funcionarios se desenvuelven, contemplando una amplia gama de situaciones a las que se puede ver expuesto el servidor público.

### b. ¿Por qué es importante el Código de Conducta?

Porque el asegurar un comportamiento ético y honesto de los servidores de la SUCAMEC, es asegurar un ambiente que favorezca la acción eficaz y eficiente de nuestra Institución, lo que es una condición indispensable para que la ciudadanía sienta confianza en los servicios que presta esta Superintendencia en su rol de órgano fiscalizador de la administración estatal y, en consecuencia, sienta mayor confianza en el accionar del Estado en su conjunto.



Con la implementación de este Código cada servidor comprenderá y aplicará entre sus conductas habituales y en su desarrollo diario sus recomendaciones, así como las disposiciones legales y reglamentaciones internas de la SUCAMEC, aplicando, además, su buen criterio, evitando que se produzca una conducta indebida o con falta de ética.

En el caso de que algún servidor tenga alguna duda respecto de su conducta o ante alguna situación que pueda poner en riesgo su integridad o de la SUCAMEC, debe evaluar si esta acción es legal, si es ética y si está alineada con el Código de Conducta.

En el caso de que esta evaluación sea negativa, es recomendable que se abstenga de realizarla y que consulte a su Gerente o Jefe inmediato.



**c. ¿A quiénes se aplica el Código de Conducta?**

Es aplicable a todos los servidores de la SUCAMEC, sin diferenciar entre función, cargo, relación contractual, edad ni género; asimismo, este Código rige tanto respecto a las relaciones interpersonales de los servidores de la institución como en su trato hacia los usuarios del servicio.

**d. Cumplimiento de leyes, reglas y regulaciones.**

La SUCAMEC se compromete a cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones nacionales.

Considerando los diferentes contextos en los que se desenvuelven los servidores de esta Superintendencia Nacional, ya que contamos con presencia en 13 regiones a nivel nacional, las diferencias culturales pueden afectar la forma en que se toman decisiones; sin embargo, el servidor de la SUCAMEC está obligado a seguir siempre las más estrictas normas al tomar sus decisiones, ya sea respecto de derechos y/o regulaciones locales, políticas y procedimientos, así como en lo referente al Código de Conducta de la SUCAMEC.

**e. ¿Qué hacer si se requiere mayor información?**

Este documento fue diseñado para que su lectura permita orientar claramente a los servidores sobre la aplicación en sus conductas diarias; sin embargo, no es posible abarcar todo el espectro de conductas ante las diversas situaciones que surgen día a día.

En el caso de que algún servidor requiera profundizar respecto de algún contenido del Código de Conducta o se le presente alguna duda, incluyendo temas no tratados en este documento, se le recomienda aplicar progresivamente las siguientes acciones:

- Plantear el caso o sus dudas a su Jefe o Gerente para que, como Oficina, se tome una postura y se dé una solución adecuada.
- Plantear el caso o sus dudas a uno o más colegas que, por razones de su experiencia o buen criterio, le hagan presumir que lo ayudará a encontrar una solución adecuada.
- Plantear el caso o sus dudas en las distintas instancias de coordinación de equipos de trabajo (reuniones) en que se pueda abordar el tema.
- Plantear el caso o sus dudas como Oficina especializada a la Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha contra la Corrupción, con el fin de que pueda brindar una adecuada solución.

## **2. Obligaciones de los servidores de la SUCAMEC.**

Como servidores públicos de la SUCAMEC, todos compartimos las siguientes obligaciones:

- a. Conocer, respetar y hacer cumplir las leyes y reglamentos internos de la SUCAMEC. En los casos no contemplados por la ley y reglamentos, conducirme con criterios de ética, transparencia y de acuerdo con el presente Código de Conducta, incluidas las investigaciones internas.
- b. Leer y acatar el Código de Conducta, e integrar los principios que establece en mi conducta personal y en la forma en que realizo mis funciones a nombre de la SUCAMEC.
- c. Tengo el derecho y la responsabilidad de buscar orientación si tengo alguna duda acerca de una decisión de la entidad.
- d. Tengo la obligación de reportar lo que considero como violaciones o posibles violaciones del Código de Conducta, de las políticas y los procedimientos de la SUCAMEC, así como de los derechos y las regulaciones, lo antes posible. Esto incluye los procesos y las prácticas existentes que parecen violar cualquiera de los anteriores.



- e. Desempeñar mi trabajo sin abusar de mi cargo público para obtener beneficios personales de tipo económico, privilegios, favores de cualquier índole y/o perjudicar a terceros.
- f. Asistir y participar activamente en entrenamientos e iniciativas de ética y otros de cumplimiento obligatorio.

### 3. Obligaciones adicionales de los Jefes y Gerentes.

Existen responsabilidades adicionales que van más allá de los requisitos básicos de todos los demás servidores públicos:

- a. Asegurarme que el personal a mi cargo, esté familiarizado con este Código de Conducta, por ende es mi responsabilidad que éstos entiendan sus deberes y derechos respecto al Código de Conducta de la SUCAMEC.
- b. Supervisar el cumplimiento del Código de Conducta y asegurar que mis colaboradores inmediatos reciban las capacitaciones.
- c. Dar el ejemplo en todo momento y defender la versión más alta de los principios establecidos en el Código de Conducta, difundiéndola siempre que sea posible.
- d. Proporcionar apoyo y orientación en el proceso de integración del Código de Conducta en el trabajo diario de quienes me reportan.
- e. Apoyar y proteger a las personas que, de buena fe, reporten preocupaciones; en ese sentido, todos los casos de este tipo deben ser manejados con el más alto grado de integridad y profesionalismo.
- f. Buscar orientación sobre cómo tratar esos reportes de considerarlo necesario.
- g. No se debe permitir medidas de represalia contra cualquier persona que reporte cualquier acto que no se ajuste a este Código de Conducta.
- h. Procuero distribuir equitativamente la carga de trabajo a los colaboradores a mi cargo, a fin de evitar jornadas extensas que puedan afectar su vida familiar y personal.



### 4. Comportamiento en el trabajo:

#### a. Presencia en el trabajo.

Como servidor público que trabaja en la SUCAMEC, es mi deber proyectar una imagen de formalidad y profesionalismo, por lo que debo vestir adecuadamente durante el desempeño de mis funciones, toda vez que ésta representa la imagen de la institución.

**b. Trato entre los trabajadores.**

Todos los servidores de la SUCAMEC, en todo momento, debemos mostrar un comportamiento respetuoso hacia nuestros compañeros de trabajo y sus ideas. Debo evitar cualquier acto de discriminación, exclusión, restricción u ofensa, basado en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, orientación sexual, estado civil, apariencia personal, puesto o régimen laboral, o de cualquier otra índole, en contra de mi compañero de trabajo que repercuta en el desempeño de sus funciones o atente contra su dignidad, generando un clima laboral negativo.

**c. Política de drogas y alcohol.**

Para garantizar la seguridad del lugar de trabajo y el respeto a mis compañeros y superiores, no debo estar bajo la influencia de sustancias tóxicas, incluido el alcohol, dentro de la jornada laboral, mientras me encuentre en las instalaciones de la SUCAMEC o mientras realice o participe en reuniones, acuerdos, convenios o trámites en nombre de la entidad, a nivel nacional.

**d. Acoso laboral**

Queda prohibido cualquier tipo de trato hostil o vejatorio al que puede ser sometido un servidor y/o funcionario de la SUCAMEC en el ámbito laboral, el cual tiene como objetivo generar miedo o temor produciendo violencia psicológica a través de actos negativos, los cuales se realizan de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado (meses o años).

**e. Acoso sexual.**

La SUCAMEC promueve que todo su personal se sienta respetado y valorado, por lo que ningún funcionario y/o servidor deberá ser objeto de acoso sexual durante el desempeño de sus funciones, pues esto es ilegal y ofensivo; por ello, está expresamente prohibido cualquier tipo de insinuación sexual, ya sea física o verbal, esto incluye acciones como conversaciones, comentarios, bromas, ya sea por medio material o digital, y mensajes electrónicos que puedan llegar a ofender, molestar o incomodar a las personas, aun cuando esto no sea protestado por los presentes o por la persona a quien se dirige el acoso.



En tal sentido, la SUCAMEC alienta a sus colaboradores que son víctimas o a aquellos que tengan conocimiento de cualquier acto de acoso sexual, a realizar la denuncia a la Oficina General de Recursos Humanos.

**f. Violencia.**

Queda prohibido de manera categórica cualquier tipo de conducta violenta o de agresión ya sea verbal, física o psicológica, dirigido por cualquier medio, ya sea material, digital, directa o indirectamente que afecte a los compañeros de trabajo.



**5. Relación con los usuarios:**

**a) Comunicación con el usuario**

- Los ciudadanos, sus representantes, entidades públicas y empresas privadas que reciben algún tipo de servicio generado por la SUCAMEC, son considerados “usuarios”, por ende los servidores cuentan con los recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de los mismos.  
Los únicos canales de atención y orientación al usuario de la SUCAMEC son:
  - Canal Presencial: Es la modalidad de atención personal mediante el cual se tiene contacto directo con el usuario, en cualquiera de los locales de la SUCAMEC a nivel nacional.
  - Canal Telefónico: Es la modalidad de atención en la que se tiene contacto con el usuario a través de la línea telefónica de la entidad, sea un número fijo o celular de propiedad de la SUCAMEC.
  - Canal Digital: Es la modalidad de atención en la que se tiene contacto con el usuario a través de la plataforma informática de la entidad u otro mecanismo tecnológico análogo, como el correo electrónico institucional.
  - Canal Escrito: Es la modalidad de atención en la que se tiene contacto con el usuario a través del envío de documentos. El usuario accede a este canal presentando los documentos en las ventanillas de recepción documentaria a nivel nacional.
  - Queda expresamente prohibido la comunicación con los usuarios a través de números de teléfono o cuentas de correo personales u otro medio digital o canal que no sea el institucional.



#### **b. Trato al usuario**

- Al interactuar con los usuarios, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, siempre debemos dar un trato respetuoso, cordial e igualitario a cada uno de ellos, con respeto a sus diferencias y diversidades, sin discriminación de ninguna índole.
- Ante los requerimientos o solicitudes de nuestros usuarios, debemos mantener una actitud de servicio y preocupación por ellos, interpretando sus necesidades para resolver de la mejor forma sus requerimientos.
- Todo contacto con el usuario debe estar bajo el conocimiento del Jefe, Gerente o Coordinador.
- Ante requerimientos de información por parte de nuestros usuarios, procurar suministrar información de manera que sea fácil, comprensible, concreta, pertinente y accesible.

#### **c. Política de hospitalidad, regalos y gastos**

- Queda prohibido que los funcionarios y/o servidores públicos, cualquiera sea su régimen laboral, forma de contratación o fuente de retribución, reciban cualquier tipo de dádivas, obsequios, agasajos, donaciones o similares (en dinero o especie) de forma directa o indirecta de parte de personas naturales o jurídicas, ya que pueden ser utilizados para encubrir el soborno o un posible acto de corrupción de funcionarios.
- Como servidor, siempre debo sustentar mis decisiones basadas en la objetividad y lealtad a la entidad y no a preferencias personales.

#### **Hospitalidad**

##### **- Reuniones con entidades estatales:**

Éstas se dan y son consentidas por convenios institucionales o coordinaciones para el óptimo ejercicio y desarrollo de la entidad. Los asistentes, en caso de no ser Jefes o Gerentes, son servidores designados por éstos.

Las comidas y recepciones organizadas por una entidad estatal están permitidas por enriquecer éstas el desarrollo y cooperación entre las entidades; asimismo, éstas deben ser comunicadas al Superintendente



V°B°  
Z. BENAVENTE



Nacional. Por lo general, no requieren la aprobación del Gerente o Jefe de línea.

- **Reuniones con administrados:**

Éstas se dan y son consentidas únicamente en el contexto de un trámite o procedimiento realizado por los administrados. Los asistentes, en caso de no ser Jefes o Gerentes, son servidores designados por éstos. La asistencia a reuniones cuyo objetivo no sea parte del trámite de un servicio brindado por la SUCAMEC no está permitido, salvo consulta directa de parte del Jefe o Gerente al Superintendente Nacional, y que sea aprobada por este último.

**Regalos**

Como servidor o funcionario público de la SUCAMEC no acepto ventajas, beneficios, dádivas ni regalos por parte de los usuarios. Debo informar inmediatamente a mi Jefe o Gerente cuando una situación así se realice.

**Gastos**

Todos los gastos por viajes deben ser transparentes, aprobados, razonables y de conformidad con la normatividad vigente y las políticas aplicables.

**6. Conflictos de interés.**

- a. Los conflictos de interés surgen cuando mis intereses personales interfieren o parecen interferir con el interés público o los intereses de esta Superintendencia Nacional. Por ello, los servidores de la SUCAMEC debemos velar para que prevalezca el interés público sobre cualquier situación que pudiera representar un beneficio personal, evitando cualquier duda razonable sobre la integridad, transparencia y responsabilidad con la que se esté actuando.
- b. Evitaremos situaciones en las que los intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar, o pudiera parecer que están, en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a nuestro cargo.

- c. Me comprometo a no ejercer actividades o recibir beneficios de negocios incompatibles con mis funciones, que puedan afectar el buen nombre y prestigio de la SUCAMEC o la confianza del público.
- d. No ejerceré, personalmente ni a través de terceros, actividades privadas que estén relacionadas con las funciones realizadas por nuestra institución.
- e. No intervendré en procesos en los que pueda tener una relación familiar, amistad estrecha o enemistad manifiesta con cualquiera de las partes interesadas.
- f. Dentro del marco de la ley, no debo anteponer el interés propio al debido cumplimiento de mis obligaciones institucionales. El conflicto de interés puede estar relacionado con miembros de mi familia o amigos cercanos (un "miembro de la familia" incluye cónyuge, pareja, padres, hijos, hermanos, primos, sobrinos, sobrinas, tías, tíos, abuelos, nietos y suegros).
- g. Entre otras, debo tener especial cuidado con las siguientes situaciones de conflicto de interés:
  - Gestionar o contratar con familiares o amigos cercanos.
  - Tener un empleo externo, en el cual los intereses de ese trabajo interfieren con mi capacidad de realizar mis labores profesionales en la SUCAMEC. Por ejemplo, dar servicios de consultoría, capacitación, etc. en temas que se relacionen directa o indirectamente con trámites o procedimientos que se realizan en la SUCAMEC.
  - Promover la firma de contratos o convenios con empresas en las que tenga intereses personales.

## **7. Manejo de información.**

- a. La información pública es aquella que ha sido creada u obtenida por las entidades de la administración pública, o que posee o que se encuentre bajo su control. En la SUCAMEC, dentro de la naturaleza de sus funciones, se manejan datos, informes o documentos, con información de los organismos que componen el Estado y el de sus funcionarios. Esta información la debo manejar con estricto



apego a la legalidad, respetando la regulación vigente sobre transparencia y acceso a la información pública, así como la normativa sobre protección de datos personales, fomentando de esta forma la transparencia y respetando la confidencialidad y reserva cuando corresponda.

b. Conductas generales:

- i. No utilizaré información de cualquier tipo (datos, informes, documentos) de una manera incorrecta para beneficio personal o de terceros, transgrediendo las normas aplicables a la materia.
- ii. Soy responsable de hacer buen uso de la información y de identificar la información pública de aquella que no lo es.
- iii. Para aquella información que no es pública, tomaré las medidas para la protección de sus registros (tanto informáticos como físicos). No revelaré ningún tipo de antecedente que no sea público a funcionarios que no participan de los procesos en que es relevante dicha información, así como tampoco la revelaré a personas ajenas a la institución, como familiares y amigos.
- iv. No difundiré a título personal por las redes sociales ni ningún otro medio, información de la SUCAMEC que se encuentre fuera del marco de las normas vigentes y las políticas de publicación y difusión de información existentes.
- v. Ante solicitudes de información por parte de medios de comunicación, que estén asociadas a procesos internos de carácter reservado (auditorías, investigaciones, sumarios), tomaré las medidas necesarias para el resguardo de dicha información, sin perjuicio de lo regulado en la normativa sobre transparencia y acceso a la información pública.



**8. Uso de recursos.**

Los recursos de la SUCAMEC son bienes públicos, por lo que cada servidor debe hacer buen uso de ellos y velar para que otros lo hagan. Las siguientes son conductas generales que debemos practicar con el fin de utilizar adecuadamente los recursos estatales:

- a. Utilizaré los recursos de la Institución de manera eficiente y nunca para beneficio personal o de terceros.
- b. Evitaré utilizar los recursos de los servicios fiscalizados al momento de desarrollar labores de campo en sus dependencias, excepto en casos que sean necesarios para realizar la labor que esté ejecutando.
- c. Usaré el sentido común para el buen uso de los aparatos telefónicos institucionales, vehículos, equipos informáticos y equipos celulares de la Institución, evitando el uso para fines personales.
- d. Respecto al material, mobiliario e instalaciones de la SUCAMEC, cuidaré y mantendré la limpieza y el orden, de manera de favorecer un ambiente laboral digno.
- e. Cuidaré y mantendré en buenas condiciones la infraestructura institucional (oficinas, muros, pisos, cielos, revestimientos, artefactos de baño y cafeterías, otros).
- f. Respecto del uso de internet de la institución y el correo institucional, utilizaré el sentido común para que no interfiera con mis responsabilidades laborales y evitaré todo uso para actividades no institucionales, así como para distribución de material ofensivo o ilícito (por ejemplo; pornografía, discriminación, entre otros).
- g. Respetaré y cumpliré el horario laboral establecido para el desarrollo de mi trabajo de manera responsable, evitando ocupar parte de la jornada en actividades de índole particular, tales como comercialización de productos, atención de particulares, estudios personales, entre otras.

## **9. Responsabilidad social.**

La SUCAMEC reconoce el rol que cumple dentro de la sociedad y, por tanto, considera dentro de sus funciones y en su interacción con aquellos con los que se relaciona, prácticas responsables que buscan generar un impacto positivo sobre la sociedad y el medioambiente, lo cual beneficia directamente a la ciudadanía.

Son conductas generales:

- a. Promuevo la incorporación de buenas prácticas socialmente responsables en nuestra Institución, tanto en servidores como a personas externas a la entidad.





- b. En mi relación con nuestros proveedores que prestan servicio con personal externo, velo para que cumplan con las leyes sociales respecto del personal de su dependencia.
- c. Cuido el uso eficiente de los recursos (por ejemplo: insumos desechables, papel, combustible, energía, agua, entre otros) que utilizo regularmente en el trabajo, generando una reducción de los desechos y los recursos destinados para ellos.
- d. Promuevo buenas prácticas en los servicios fiscalizables tendientes al buen uso de los recursos y bienes de uso institucional.
- e. Procuero utilizar en mayor medida los sistemas informáticos disponibles en la institución para el desarrollo de mis funciones, restringiendo en lo posible el uso de papel e insumos de oficina.
- f. Fomento la sensibilización ambiental al interior de la SUCAMEC y con el personal externo con el que me relaciono, así como con el resto de la Administración del Estado.

#### **10. Seguridad y salud.**

- a. En la SUCAMEC debemos comprometernos a hacer que las condiciones de trabajo seguras y saludables sean nuestra principal prioridad. Como tal, llevo a cabo mis labores en conformidad con todas las leyes aplicables concernientes a la salud y seguridad y sus regulaciones, así como a las políticas y procedimientos de la entidad.

Además, como institución tenemos que trabajar continuamente para mejorar nuestros sistemas de salud y seguridad ocupacional, la capacitación y los procedimientos para que cumplan o superen los estándares del sector y las regulaciones locales.

- b. Debo informar inmediatamente acerca de los accidentes, incidentes o cuasi accidentes, así como las posibles condiciones de riesgo, para que se puedan tomar medidas adecuadas para resolver el problema y evitar lesiones futuras.
- c. La SUCAMEC, como una entidad descentralizada, tiene sedes en varias ciudades en todo el Perú. Sin embargo, los riesgos de seguridad varían de un lugar a otro, y todos deben entender los riesgos locales y mitigarlos para

proteger a su personal, su infraestructura, su información, el medioambiente y la imagen de la entidad. La mayoría de los riesgos de seguridad son manejables, lo que significa que se pueden reducir, pero no desaparecen.

Por lo tanto, la SUCAMEC debe supervisar continuamente la situación de seguridad en cada sede para entender y aplicar las medidas de mitigación para reducir los riesgos. Todos los servidores de la SUCAMEC debemos trabajar en equipo para identificar los riesgos de seguridad. El objetivo de la SUCAMEC es que entendamos los riesgos de seguridad y los mitiguemos para proteger a nuestro personal, la infraestructura, la información, el medioambiente y la reputación.

La SUCAMEC confía en que todo el personal se regirá por las reglas del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST), que se establecen para la seguridad, y que informaremos sobre los incidentes y las preocupaciones inmediatamente, a través de las gerencias de línea y jefaturas.

- d. La seguridad y salud de los servidores de la SUCAMEC y de quienes se relacionan con ella es fundamental, por lo que se deben generar condiciones de trabajo que permitan la protección de la salud, la prevención de accidentes laborales y tener procedimientos claros y conocidos ante algún evento que pueda poner en peligro la seguridad de las personas, para lo cual debemos adoptar las siguientes conductas:
- i. Soy responsable de conocer y aplicar el RISST vigente de la SUCAMEC.
  - ii. Me mantengo informado de los procedimientos institucionales definidos para proceder ante situaciones tales como sismos, maremotos, incendios o similares.
  - iii. No fumo en las instalaciones de la SUCAMEC.
  - iv. Evito todo tipo de contaminación en mi lugar de trabajo, así como el ruido excesivo; de esta forma respeto a mis compañeros.
  - v. Procuero hacer un uso eficiente de las horas de trabajo dentro de la jornada, con el objeto de mantener un adecuado equilibrio entre mi vida laboral y la familiar.





- vi. Fomentamos el desarrollo de actividad física y conductas saludables en los servidores.
- vii. Estoy alerta ante eventuales situaciones de riesgo laboral que afecten la seguridad y salud ocupacional de las personas, informando a la jefatura o gerencia a la que pertenezco, encargado de seguridad o a algún miembro del comité de seguridad, de manera que se adopten las medidas necesarias para prevenir posibles accidentes o enfermedades.
- viii. Utilizo mi credencial de funcionario de manera visible durante la jornada laboral.
- ix. Si dentro de las instalaciones de la SUCAMEC detecto personas ajenas en actitud sospechosa, que no están utilizando de manera visible su credencial de visita, procedo a dar aviso al personal de seguridad.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Funcionario:** Es una persona que desempeña un empleo público. Se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado.
- **Usuario:** Destinatario de un servicio, ya sea privado o público.
- **Servidor público:** Persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo). Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado.
- **Acoso sexual:** Es la intimidación o coerción de naturaleza sexual, o la promesa no deseada o inapropiada de recompensas a cambio de favores sexuales.
- **Discriminación:** Es separar, diferenciar o excluir a alguna persona, o tratarla como un ser inferior, o privarle de derechos, por ciertas características físicas, por sus ideas, por su religión, por su cultura, por su orientación sexual, por su posición económica u otros motivos aparentes.
- **Hospitalidad:** Amabilidad y atención con que una persona recibe y acoge a los visitantes o extranjeros.
- **Conflictos de interés:** Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal.
- **Recursos:** Se denomina recursos a todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado. Así, por ejemplo, es posible hablar de recursos económicos, recursos humanos, recursos intelectuales, recursos renovables, etc. Desde esta perspectiva, todo recurso es un elemento o conjunto de elementos cuya utilidad se fundamente en servir de mediación con un objetivo superior. Dada lo amplio de la definición, es obvio que el término se emplea en una gran variedad de ámbitos y circunstancias. No obstante, existen algunos ámbitos donde su utilización tiene unos límites bien definidos debido a la importancia de este tipo particular de recursos.



- **Acoso laboral:** Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.
- **Responsabilidad social:** Es un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad, ya sea como individuos o como miembros de algún grupo, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto.