



UNIDAD CENTRAL DE
CERTIFICACIÓN DE ORIGEN

ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS



UNIDAD CENTRAL DE
CERTIFICACIÓN DE ORIGEN

PROPUESTA DE VALOR ÉTICA

Representa la definición y declaración del tipo de experiencia mediante la cual la Unidad Central de Certificación de Origen, aspira a diferenciarse y ser reconocida como un referente positivo de servicios de nuestro país. Ella se compone de Valores (calidades morales que dan firmeza y coherencia, valen por lo que son, independiente de las circunstancias); Principios, (regla y norma básica que orienta y mueve la organización hacia sus fines y metas), que en una relación virtuosa y estable, para las buenas prácticas de sus miembros, en coherencia con sus valores y principios para poder así, realizar la visión y misión de la institución, contribuyendo al bien común del país.

VISIÓN

Ser una entidad referente a nivel nacional e internacional por su capacidad para representar servicios de Chile mediante la colaboración y participación, para lograr el desarrollo del país.

MISIÓN

Desarrollar más y mejor el servicio, incentivando las buenas prácticas, la colaboración, la productividad, y la innovación.

VALORES

Los valores son los pilares fundamentales que orientan el actuar de las personas y/o de una organización. Ellos deben inspirar las actitudes y acciones asociativas necesarias para tomar sus decisiones y lograr sus objetivos.

DESCRIPCIÓN DE LOS VALORES

Valor	Definición	Conceptos Asociados
CONFIANZA	Esperanza firme o seguridad que se tiene en que una persona va a actuar o una cosa va a funcionar como se desea y/o como se acordó.	Respeto, cercanía, buen trato, aceptación, escuchar, empatía, convivencia, armonía, certeza, amparo, familiaridad, conocimiento, tranquilidad, equilibrio.
INTEGRIDAD	Rectitud. Completar un todo con las partes que faltan. Hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo coherente.	Probidad, entereza, lealtad, rectitud, honradez, totalidad, decencia, prácticas éticas, coherencia, amplitud, completo criterio, dignidad.
LIBERTAD	Llevar a cabo una acción de acuerdo a la propia voluntad en conformidad con los valores universales.	Autoconciencia, emprendimiento, iniciativa, disentir, autonomía, capacidad de actuar, asumir, profundidad, elegir, igualdad, voluntad.
TRANSPARENCIA	Claro, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad, rendición de cuentas, reflejo de la verdad, de la situación real.	Responsabilidad, claridad, solidaridad, vínculo, cumplimiento, comunicación expedita, fluidez, nitidez, confidencialidad, apertura, disponibilidad, presencia.
COLABORACIÓN	Trabajar con otras u otras personas en la realización de una obra o proyecto.	Cooperar, participar, asociar, facilitar, apoyar, ayudar, capacitar, formar, generar, acercar, construir, consolidar, compartir, contribuir.

NUESTROS PRINCIPIOS

Los principios explicitan el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en la cultura, en la manera de ser, pensar y actuar de las personas y las organizaciones.

DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS

Cuidado y Protección de las Personas, Seguridad, Calidad de Vida y Bien Común.

Valoramos la vida humana en toda su dimensión respetando los derechos fundamentales de las personas, grupos y comunidades protegiéndolas y cuidándolas de cualquier práctica de discriminación, inequidad, abuso, explotación u otra que implique un menoscabo en su dignidad. Valoramos la salud y seguridad de las personas propiciando entornos de trabajos seguros y confiables, generando espacios de aprendizaje continuo para el desarrollo de competencias laborales y alentando buenas prácticas de trabajo y producción. Promovemos la calidad de vida de las personas, comunidades y entornos en función del bien común de todos.

Respeto, Buen Trato y Confiabilidad.

Favorecemos relaciones respetuosas, confiables, cordiales, priorizando el diálogo franco y directo en la resolución de conflictos, evitando perjudicar o dañar la imagen y reputación de las personas y en un clima de buen trato que debe caracterizar nuestras relaciones tanto externas como internas. Estimulamos la responsabilidad en las promociones y campañas de marketing ajustadas a la entrega de información fidedigna en cuanto a los productos y servicios evitando la publicidad engañosa, la vaguedad de la información, la manipulación ilegal de las bases de datos y el incumplimiento de las promesas realizadas.

Cultura y Gestión Ética

Promovemos una cultura ética, a partir de la interpelación de nuestras propias prácticas, para resguardar el cumplimiento irrestricto de la ley, la justicia y la probidad de nuestras acciones de manera de alentar un servicio valorado por la sociedad en su conjunto. Procuramos el bienestar social, económico y ambiental de –trabajadores, productores, proveedores,- el respeto incondicional a los derechos de los ciudadanos consumidores y la generación de indicadores que permitan evaluar nuestra efectividad, eficiencia, impacto social y contribución al bien común.



UNIDAD CENTRAL DE
CERTIFICACIÓN DE ORIGEN

NUESTROS PRINCIPIOS

Excelencia en los Servicios, Mejora Continua, Innovación y Productividad

Fomentamos experiencias de servicios en sintonía con las necesidades e intereses de los ciudadanos consumidores de manera transparente y confiable, promoviendo un servicio justo y ético. Alentamos el mejoramiento de nuestros procesos, productos y servicios elevando nuestros estándares de desempeño de manera continua, favoreciendo espacios para la innovación de nuestras actividades y potenciando experiencias de calidad que sean percibidas como positivas y beneficiosas por todas nuestras comunidades de interés.

BUENAS PRÁCTICAS

En relación a los directores de UCCO

1. **Visión y estrategias de largo plazo.** Promover y orientar las estrategias de la entidad con una visión de largo plazo, visualizando siempre un servicio cada vez más cercano al mayor bienestar de las personas, la sociedad y el entorno.
2. **Inocencia y debido proceso.** Actuar siempre respetando el debido proceso, de modo de antes de emitir un juicio convocar y escuchar a los involucrados, basándose en la presunción de inocencia.
3. **Educar en el buen relacionamiento y uso de equipamiento.** Informar y educar en el tipo de relacionamiento esperado interno y con organizaciones y personas externas en cómo utilizar el equipamiento de UCCO de manera responsable.
4. **Relación sinérgica entre cuidado de las personas y cumplimiento objetivos.** Promover un clima de respeto mutuo, buen trato y ambientes laborales favorables para el desarrollo y cuidado de las personas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
5. **Conflicto de interés.** Declarar el deber de abstención de participar en proyectos, actos o decisiones que representen un potencial conflicto que comprometa el interés superior de la entidad.
6. **Influencias no permitidas.** Evitar tráfico de influencias no reguladas, la doble representatividad y conflicto de interés desvirtuando la naturaleza de UCCO.

BUENAS PRÁCTICAS

En relación a los trabajadores de UCCO

1. **Sentido trascendente del trabajo.** Procurar dar un sentido trascendente al trabajo entre los colaboradores, generar condiciones propositivas y justas de movilidad laboral al interior de UCCO, de manera que haya posibilidades de desarrollo laboral interno.
2. **Equidad de género.** Avanzar hacia la equidad de género buscar espacios para la incorporación de discapacitados en el quehacer de UCCO.
3. **Conflictos de interés.** Definir con claridad los comportamientos ligados a conflictos de interés y sus actividades complementarias o laterales.
4. **Información comercial y uso indebido.** Proteger una competencia leal evitando la apropiación y uso indebido de información comercial.
5. **Neutralidad electoral.** Excluirse de manifestar preferencias frentes a la elección de un candidato a dirigente de UCCO y menos trabajar para alguno en desmedro de otro.
6. **Información confidencial de los colaboradores.** Proteger la información confidencial de los colaboradores considerándola como privadas.

BUENAS PRÁCTICAS

En relación a productos, procesos y servicios

1. **Mejora continua.** Asegurar la calidad y mejoramiento continuo del servicio alcanzando estándares crecientes.
2. **Experiencias de venta y post venta.** Asegurar experiencias de venta y post venta consecuentes con los intereses comunes entre prestadores y consumidores.
3. **Modelos de gestión.** Aplicar modelos de gestión coherentes con la excelencia y la calidad.
4. **Información clara y completa.** Proveer toda la información adecuada y certera de las características y garantías de los productos y servicios.
5. **Seguridad en el pago.** Resguardar la seguridad en el pago mediante transacciones electrónicas.
6. **Información confidencial.** Proporcionar información acerca del manejo responsable de la información confidencial de la organización y clientes.

BUENAS PRÁCTICAS

En relación a clima laboral

1. **Planificación del cuidado laboral de las personas.** Planificar y asignar tiempos adecuados y funcionales a las actividades laborales evitando la sobrecarga, la falta de cuidado, seguridad y salud de las personas.
2. **Condiciones metodológicas para expresarse y aprender de los errores:** Proporcionar espacios para que los colaboradores expresen su opinión de manera libre y franca, así como proveer de metodologías de trabajo para generar aprendizaje acerca de los errores.
3. **Espacios para el aprendizaje y la innovación.** Contar con espacios de participación que promuevan el aprendizaje continuo y la innovación.
4. **Diversidad de los socios.** Respetar la diversidad de sus socios de manera de representar sus intereses con independencia del tamaño y tipo de actividad.
5. **Ambientes amables y positivos.** proveer de instalaciones cómodas, amigables y limpias que estén acordes con las jornadas de trabajo.
6. **Salud Integral.** Promover la salud integral de los colaboradores, buena alimentación, ambientes laborales sanos y promoción de prácticas deportivas y/o al aire libre.

