

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
2. Antecedentes Generales	3
2.1 Marco Institucional	5
2.2 Rol del Servicio Civil en la implementación de los códigos de ética	9
2.3 Justificación del problema	10
3. Objetivos y Metodología.....	13
3.1 Objetivos	13
3.2 Marco Conceptual.....	14
3.4 Metodología	20
4. Descripción de la información levantada.....	22
4.1 Experiencia Internacional	22
4.2 Experiencia Local	25
4.3 Canales de denuncia y consulta establecidos en los códigos de ética.....	28
4.4 Diagnóstico del estado actual de los procesos de denuncia.....	31
4.5 Descripción de actores y etapas del proceso.....	32
4.5.1 Descripción de los actores	32
4.5.2 Descripción de las etapas del proceso.....	34
4.6 Descripción de los procesos diseñados	36
4.6.1 Proceso de denuncia.....	36
4.6.2 Proceso de consulta.....	41
4.7 Descripción de la plataforma propuesta.....	42
5. Recomendaciones para mejorar la reportabilidad	48
6. Conclusiones	51
7. Corolario	53
8. Bibliografía	55
9. Anexos	57

Índice de Tablas

Tabla 1: Entrevistas realizadas.....	21
Tabla 2: Comparación de costos entre propuestas de plataforma.....	46

Índice de Ilustraciones

Ilustración: 1 Confianza en las instituciones	4
Ilustración 2: Confianza en las instituciones	5
Ilustración 3: Cantidad de visitas al Portal de Transparencia.....	8
Ilustración 4: Ejemplo de BPMN.....	15
Ilustración 5: Distribución de inspecciones acogidas y desestimadas	26
Ilustración 6: Distribución de inspecciones acogidas	26
Ilustración 7: Distribución de causas de desestimación.....	27
Ilustración 8: Interacción entre los actores del proceso	34
Ilustración: 9: Proceso de denuncia I.....	37
Ilustración 10: Proceso de denuncia II.....	38
Ilustración 11: Proceso de denuncia III	39
Ilustración 12: Proceso de denuncia IV	40
Ilustración 13: Modelo Entidad-Relación.....	44