



SERNATUR
Servicio Nacional de Turismo

CÓDIGO DE ÉTICA

Servicio Nacional de Turismo

2017
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Indice

<u>PRESENTACIÓN</u>	1
<u>¿QUÉ ES Y CÓMO SE ELABORA UN CÓDIGO DE ÉTICA?</u>	2
<u>¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?</u>	3
<u>NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES</u>	3
<u>MISIÓN INSTITUCIONAL</u>	3
<u>NUESTROS COMPROMISOS SEGÚN VALORES</u>	4
<u>PROBIDAD</u>	4
<u>SOBORNO Y COHECHO</u>	4
<u>REGALOS</u>	5
<u>TRÁFICO DE INFLUENCIAS</u>	5
<u>USO DE BIENES Y RECURSOS INSTITUCIONALES</u>	6
<u>INFORMACIÓN RESERVADA</u>	6
<u>COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN</u>	7
<u>RESPECTO</u>	7
<u>EFICIENCIA Y PROFESIONALISMO</u>	9
<u>TRANSPARENCIA</u>	10
<u>RELACIONES TRANSPARENTES E IGUALITARIAS CON PROVEEDORES</u>	11
<u>MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA</u>	12
<u>CONSULTAS</u>	12
<u>DENUNCIAS</u>	12
<u>SANCIONES</u>	13
<u>GLOSARIO</u>	14

PRESENTACIÓN

Estimadas y estimados funcionarios:

En SERNATUR consideramos como guía fundamental de nuestro trabajo la probidad en nuestros actos y el comportamiento ético al interior de la institución, con nuestros beneficiarios y con la sociedad en general.

Para plasmar lo anterior se creó este Código de Ética, el cual es fruto de un trabajo participativo entre las diferentes áreas de SERNATUR, que involucró tanto al nivel central como a las Direcciones Regionales, y contó con el apoyo del Programa de Las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Deseamos que a través de este Código podamos interiorizarnos de los criterios éticos que orientan el actuar de los funcionarios y funcionarias, como la no discriminación, el respeto, la transparencia y el compromiso con el servicio.

Tenemos la certeza que cada uno de nosotros, hará nuestro este documento y podremos llevarlo a la práctica en nuestra labor diaria.



MARCELA CABEZAS KELLER
Directora Nacional

¿QUÉ ES Y CÓMO SE ELABORA UN CÓDIGO DE ÉTICA?

Nuestro Código de Ética es un documento que se construye para dar respuesta a las necesidades del SERNATUR en relación a materias de ética, probidad y transparencia, estableciéndose como guía de comportamiento para el Servicio y todos los que se desempeñan en él: nuestra cultura y creencias.

Es este Código el que identifica nuestros valores esenciales, en los cuales se basa nuestra misión y objetivos institucionales, a través de amplios principios éticos y de un conjunto de normas específicas.

El Código de Ética de SERNATUR ha sido desarrollado a través de un trabajo sistemático entre las jefaturas y los/as funcionarios/as¹ y de manera participativa, a través de una encuesta aplicada a nivel nacional y entrevistas personales. Dicho trabajo arrojó como resultado un levantamiento de nuestros valores institucionales que servirán como marco común de conducta para quienes son parte de la institución.

Nuestro Código de Ética está diseñado para ayudar a identificar las consideraciones relevantes, cuándo las obligaciones funcionarias entran en conflicto o cuándo surgen incertidumbres de naturaleza ética; entregando así lineamientos de conductas prácticas que deseamos promover para el desarrollo grupal e individual.

¹ Funcionarios y funcionarias se refiere a toda persona que se desempeñe en el SERNATUR independiente de su calidad jurídica (planta, contrata u honorarios)

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este Código de Ética va dirigido a todas las autoridades, a los funcionarios y funcionarias del SERNATUR, independiente de su calidad de contratación (planta, contrata y honorarios), incluyendo a la Dirección Nacional, las Direcciones Regionales y oficinas locales.

El Código de Ética orienta las acciones de los funcionarios y funcionarias de la institución en tanto se encuentren realizando actividades propias de sus funciones, como también cuando estén representando a SERNATUR en otras instancias: ferias nacionales e internacionales, capacitaciones, cometidos y comisiones de servicios u otros.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, la calidad y la competitividad de la industria y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país.

NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

PROBIDAD

Para el ejercicio de la función pública, el funcionario/a mantiene una conducta honesta e íntegra. Esto implica que el interés común prima por sobre el particular, no utilizaremos nuestros cargos para conseguir beneficios o privilegios personales. Del mismo modo, seremos imparciales en el ejercicio de las funciones.

COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

Fomentamos el sentido de pertenencia y orgullo con la institución, así como la participación activa en el logro de los compromisos institucionales. Reconocemos la importancia de las personas en su quehacer, facilitando su pleno desarrollo y resguardando sus derechos.

RESPETO

En el Servicio promovemos la importancia y consideración del otro, así como el cuidado y la valoración de las personas.

EFICIENCIA Y PROFESIONALISMO

Enfocaremos nuestro quehacer en los logros y las metas propuestas, usando los recursos estrictamente

establecidos para el cumplimiento de los objetivos, desempeñando las funciones con excelencia y calidad, a partir de las funciones dispuestas para su cargo.

TRANSPARENCIA

Garantizaremos el derecho de la ciudadanía de conocer y acceder a la

información acerca de las actuaciones y las decisiones de nuestra institución. Asimismo mantendremos una comunicación efectiva, propendiendo a que todos tengan la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

NUESTROS COMPROMISOS SEGÚN VALORES

PROBIDAD

SOBORNO Y COHECHO

- ✓ No aceptamos, en ningún caso, pago, favores, servicios o cualquier tipo de beneficio a cambio de influir en decisiones a beneficio personal o de terceros, dejando de lado nuestra función pública.

Ejemplo:

Estoy a cargo de la unidad de abastecimiento de mi institución y en estos días estamos evaluando las propuestas de licitación pública de los programas sociales, estos contratos son por varios miles de pesos. Hoy recibí la llamada de un asesor de una autoridad importante que me dijo que una empresa conocida había participado en la propuesta, que eran muy buenos y que deberíamos adjudicarle el proceso de licitación, que si lo hacíamos nos quedaría debiendo un favor. Dado que me puso en una situación muy incómoda, afectando la imparcialidad de mi función, es por eso que inmediatamente di aviso a mi jefe de la situación.

REGALOS

- ✓ No recibimos regalos, cualquiera sea su valor, ya que pueden crear percepciones de influencia indebida.
- ✓ Evitamos encontrarnos en situaciones en las que nuestros intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses del Servicio, por lo que no intervenimos en decisiones o asuntos laborales en los que se tenga interés personal y se pueda llegar a afectar la objetividad de nuestras decisiones relacionadas con nuestras funciones, o que pudieran inducir a alguna sospecha de pérdida de neutralidad al momento de formular las mismas.

Respecto al proceso de denuncias enmarcado en la Ley 20.423. Conversación entre un Inspector y el Director Regional.

- Director, estos son los 5 prestadores de turismo aventura que tenemos que denunciar por incumplimiento a la Ley 20.423, ninguno de ellos está registrado y lo que es peor, tienen incumplimientos graves a los estándares de seguridad. (Inspector)
- Está bien, déjame revisar los antecedentes.... Mira, denunciemos sólo a estos 4 prestadores, uno de ellos es un muy buen amigo. (Director)
- Director, existen reclamos de turistas contra ellos y tienen incumplimientos graves en temas de seguridad, en cualquier momento puede ocurrir algún accidente con consecuencias fatales. (Inspector)
- Sabes, tienes toda la razón, mi función es velar por que se cumpla la ley y resguardar a los turistas, haremos la denuncia como corresponde. (Director)

TRÁFICO DE INFLUENCIAS

- ✓ Evitamos y nos abstenemos de participar en decisiones en las que pueda obtener un beneficio personal por los resultados de ésta, así no utilizamos nuestro cargo o ejercemos presión indebida para obtener beneficios personales o de terceros.

USO DE BIENES Y RECURSOS INSTITUCIONALES

- ✓ Los bienes materiales y económicos de la institución son utilizados para dar cumplimiento a la misión y las funciones del SERNATUR y no para fines personales o para beneficio de terceros, así le damos un uso eficiente y cuidadoso a estos recursos.
- ✓ Por ejemplo:
 - No hacemos uso de las oficinas fuera del horario para uso particular.
 - No imprimimos material para nuestros hijos o familiares en las impresoras institucionales.
 - Utilizamos debidamente los servicios de telefonía, internet y otros, como apoyo para el cumplimiento de nuestras funciones.
 - Somos responsables de mantener en buenas condiciones el mobiliario que se nos asigna y el que usamos en espacios comunes.
 - Respetamos y cumplimos el horario laboral establecido para el desarrollo de nuestras funciones y no para fines personales.

Conversación entre dos funcionarios

- Hola, ¿qué estás haciendo? (Funcionario 1)
- Revisando unas pruebas de mis alumnos de la universidad, me tomé unas horitas de la pega para terminar esto. (Funcionario 2)
- No encuentro correcto que mientras todos estamos con mucho trabajo, tú dediques parte del horario laboral en realizar actividades ajenas a éste. (Funcionario 1)

INFORMACIÓN RESERVADA

- ✓ En nuestro Servicio protegemos toda información de carácter confidencial, ya sea de los funcionarios, como de los beneficiarios de los programas del SERNATUR. La que tampoco se utilizará para beneficios personales o de terceros.

COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

- ✓ En nuestra institución se promueven las instancias de participación, por lo que se fomentan las actividades que mejoren la calidad de vida laboral.
- ✓ Los funcionarios tienen derecho a participar voluntariamente en la Asociación de Funcionarios, para que sean representados y se promuevan los derechos de sus afiliados. También pueden postular a ser parte del Consejo de Bienestar y de participar activamente en las distintas mesas de trabajo que se creen en pos de beneficios funcionarios.

La jefatura comenta a los funcionarios que dependen de él (POSITIVO)

- Hola, buenos días, los reuní hoy para poder entregarles la información de las nuevas metas estratégicas del servicio, la idea es que todos las conozcamos y así avancemos con un equipo consolidado....
... bueno después de haberles explicado todo, me gustaría que me dijeran su opinión del tema y veamos cómo podemos aportar nosotros a esas metas desde nuestra área. (Jefatura)

Un compañero les comenta al resto del equipo (POSITIVO)

- Compañeros, les comento que este viernes celebraremos el cumpleaños de Juanita, la idea es que todos participemos y la hagamos pasar un buen rato y aprovechemos de compartir entre nosotros. (Funcionario 1)
- Sí! Obvio que participaremos. (Funcionaria 2)
- Que rico, ahí programamos cómo lo hacemos (Funcionaria 3)

RESPECTO

- ✓ Todos los que pertenecemos a SERNATUR somos responsables de mantener y fomentar el trabajo colaborativo, las relaciones de confianza y el trato digno y respetuoso.
- ✓ Las jefaturas comunican a sus trabajadores las metas de la institución y expectativas, para así, evaluarlos de forma correcta.
- ✓ En SERNATUR, nos preocupamos por las condiciones laborales y ambientales, estableciendo medidas para el reconocimiento del buen desempeño, el

fortalecimiento de las comunicaciones internas transparentes y el refuerzo del trabajo colaborativo.

- ✓ En nuestro servicio 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”.
- ✓ Rechazamos, sancionamos y trabajamos para la prevención del maltrato y acoso laboral y sexual tanto de las jefaturas, como entre compañeros, protegiendo la dignidad y bienestar de los funcionarios.
- ✓ Propondemos a eliminar el “rumor”, en beneficio del respeto y la sana convivencia entre autoridades, jefaturas y compañeros, evitando juicios y comentarios infundados que puedan lesionar la integridad moral y reputación de nuestros/as compañeros/as.

Ejemplo:

Estábamos en una reunión y mi jefe se molestó con un compañero porque se había atrasado en la entrega de un trabajo. Mi jefe reaccionó bastante mal, lo reto a gritos. No es la primera vez que pasa, y mi compañero lleva mucho tiempo soportando sus gritos, insultos, críticas, y malos tratos. Ya que se trata del jefe, ¿se podrá hacer algo para que este hostigamiento termine?

Respuesta: Si, el abuso de poder manifestado es una violación grave a los derechos de las personas, por lo tanto, se puede realizar una denuncia para una eventual sanción disciplinaria.

Un funcionario le comenta a otro

- ¿Viste la ropa que lleva puesto Juan hoy, se nota que la compró en una tienda de segunda mano? (Funcionario 1)
- ¿Qué tiene?, yo también me compro ropa de segunda mano y no soy menos por eso. (Funcionaria 2)

Conversación al terminar una reunión entre la jefatura y un funcionario que forma parte de la Asociación de Funcionarios

- Agendemos la siguiente reunión para seguir trabajando este tema. ¿Les parece el próximo martes a las 11:00? (Jefatura)
- Disculpe jefe, pero yo no puedo a esa hora, tengo planificado una reunión por temas de la Asociación, ¿le parece que la hagamos a las 15:00? (Funcionario)
- Si, no hay problema, dejémosla a esa hora. (Jefatura)

EFICIENCIA Y PROFESIONALISMO

- ✓ Nos comprometemos a entregar un trato respetuoso y amable a nuestros usuarios.
- ✓ Realizamos nuestro trabajo de forma responsable, para poder entregar un servicio de calidad, eficiente y oportuno.
- ✓ Proponemos a fortalecer el trabajo cooperativo, para así complementar conocimientos y experiencia para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- ✓ Promocionamos y apoyamos el desarrollo de nuevas habilidades y conocimiento.

Ejemplo

- Una vez finalizado el trabajo que mi jefe me ha solicitado, realizo las revisiones necesarias con el objetivo de detectar errores de redacción, de tabulación de datos, u otros de carácter formal, de manera de optimizar el trabajo de revisión posterior.

Una jefatura le habla a un funcionario

- Hola Jaime, te llamé porque quería conversar un tema contigo. Creo que este último tiempo has decaído en tu rendimiento, antes estabas más motivado y con ganas de participar ahora siento que los proyectos no te interesan y que haces tu trabajo sólo por cumplir. (Jefatura)
- Ok jefe lo tendré presente (Funcionario)

El funcionario le comenta a otro funcionario sobre la reunión realizada

- ¿Sabes lo que me pasó hace un rato? Me llamo el jefe y me dijo que no estaba cumpliendo las expectativas, creo que me quiere echar. (Funcionario)
- ¿De verdad lo crees?, yo siento que él te tiene mucha estima. (Funcionario 2)
- Mmmmm, yo creo que no, si no, por qué me lo diría. (Funcionario)
- Por lo mismo, porque te tiene estima y quiere que lo tomes como una oportunidad de mejora. (Funcionario 2)
- Puede ser, lo veré de esa forma mejor. Gracias por el consejo (Funcionario)

TRANSPARENCIA

- ✓ Respetamos el acceso a la información que no sea reservada por ley, por parte de cualquier ciudadano o ciudadana que pueda requerirla, a través de los canales establecidos. Esto significa que atendemos a todas las consultas de forma oportuna, eficiente y clara.
- ✓ Mantenemos nuestro sitio web actualizado y de fácil acceso para la ciudadanía.

Ejemplo:

En el Servicio Nacional de Turismo todos los años se realiza un proceso de selección para postular a un Fondo Concursable de Capacitación, que tiene una pauta de evaluación clara y transparente para la definición de los participantes, ya que pueden postular todas las personas con excepción de los que no cumplen con el requisito de tener seis meses de antigüedad. El proceso se desarrolla de acuerdo a las bases definidas y no hubo problemas tanto para los funcionarios seleccionados como para los que quedaron fuera del proceso.

Dos funcionarios conversando

- Hola María, ¿te llegó el informe de gestión de la Asociación de Funcionarios? (Funcionario 1)
- Sí, pero no la he visto. ¿Hay algo interesante?(Funcionario 2)
- Está bien detallada, por lo que te recomiendo que lo veas, es bueno tener claridad de los gastos que se realizan(Funcionario 1)
- Lo haré. (Funcionario 2)

Un funcionario le comenta a otro

- Hola, te comentaron del seminario de Turismo Nacional que se impartirá el próximo mes. (Funcionario 1)
- Sí, se ve súper bueno, te certifican una vez finalizado (Funcionario 2)
- Sí! Lo malo es que sólo hay 4 cupos para todo el servicio. (Funcionario 1)
- Entonces que sólo postulen personas del equipo, no es necesario que lo comuniquemos al resto. (Funcionario 2)
- (Funcionario 1) No me parece correcto, debemos entregar la información a todos los funcionarios de manera oportuna, eficiente y clara para que todos puedan postular en igualdad de condiciones.

RELACIONES TRANSPARENTES E IGUALITARIAS CON PROVEEDORES

- ✓ Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través de Mercado Público, 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 entregarán sus declaraciones juradas en las que expresen 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 deberá abstenerse de participar.”

Ejemplo:

Estábamos en el proceso de una licitación pública cuando recibimos el llamado de un oferente, que no solicitó la factibilidad de reunirse con nosotros para aclarar algunos requerimientos presentados en las base de la licitación. Frente a esta situación, señalamos que esta información debía ser canalizada a través del ejecutivo de compras quien recopila todas las preguntas recepcionadas a través de correo electrónico, cumplido el plazo para realizarlas por parte de los potenciales oferentes. De existir preguntas, éstas son enviadas a la contraparte técnica, quien posteriormente remite las respuestas que son publicadas por el Ejecutivo/a de Compra en el portal www.mercadopublico.cl en los plazos establecidos en la Intención de Compra. Todo lo anterior se encuentra establecido en el procedimiento de compras y contrataciones del Servicio Nacional de Turismo.

MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA

CONSULTAS



Todas las personas que desarrollan funciones en SERNATUR tienen la posibilidad de realizar consultas respecto a los temas que trata este Código de Ética y sobre posible hechos anti-éticos o faltos de probidad.

Para tales efectos se deben realizar las consultas al mail:

comitedeetica@sernatur.cl

DENUNCIAS

Todo funcionario o funcionaria de SERNATUR tiene la obligación de denunciar frente al Comité de Ética cualquier hecho o acción que pudiese ser ilegal o vaya en contra de los estándares, principios y normas que establece el presente Código de Ética.



Para esto se debe poner en contacto con cualquier miembro del Comité y dejar, de forma escrita su denuncia al mail:

comitedeetica@sernatur.cl

Todas las consultas y denuncias serán tratadas de forma anónima y reservada.

SANCIONES

El incumplimiento a este Código en relación a las normas legales puede ocasionar que incurramos en responsabilidad administrativa. Al respecto, las denuncias que sean ingresadas al Comité de Ética serán comunicadas a nuestra Dirección para dar inicio a una investigación sumaria o sumario administrativo, y si se comprueba que actuamos incorrectamente, nuestro Jefe/a de Servicio aplicará la medida disciplinaria correspondiente (censura, multa, suspensión de treinta días a tres meses y destitución, según la gravedad del hecho). A veces, los hechos que dan lugar a la responsabilidad administrativa, también pueden originar responsabilidad civil o penal.

GLOSARIO

Acoso Laboral

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios, en contra de otros u otros funcionarios, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él /ella o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación.

Acoso Sexual

Cuando una persona – hombre o mujer – realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida – hombre o mujer – y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. El acoso sexual puede ser físico, que implica contacto o mediante otro medio, por ejemplo, verbal, correo electrónico, cartas, etc. (Dirección del Trabajo 2016b).”

Cohecho/Soborno

Solicitar u ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario/a ejecute, omita, o infrinja sus deberes públicos, o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario. Al ser un delito bilateral, se diferencia el tipo penal entre quién solicita o acepta el beneficio indebido (funcionario público = cohecho) y quién ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica = soborno)

Conflicto de Interés

Situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un determinado grado de parentesco, un asunto privado o alguna motivación personal, puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.

Corrupción

El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.

Discriminación

Son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directamente o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

Ética

La base de valores y principios que debe tener el funcionario público, el cual le permite actuar y enfrentar la gran cantidad de decisiones que deben tomar cada día en el ejercicio de sus funciones, con el fin de encontrar soluciones adecuadas que permitan el fortalecimiento de la gestión pública y siempre teniendo como fin el bien común.

Probidad

El ejercicio de la función pública se debe realizar de manera honesta, honrada, primando el interés general sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurre en un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción.

Tráfico de Influencias

Cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

Transparencia

Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas, utilizando los canales dispuestos para ello.

Uso de información reservada

Toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.), por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios y funcionarias o usuarios, sumarios en proceso, etc.