



CÓDIGO DE ÉTICA

Servicio Nacional de Turismo



2016

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

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 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.

Tengo la certeza que cada uno de nosotros, haremos 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, cuando las obligaciones funcionarias entran en conflicto o cuando 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 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, de modo tal que no se utilizará ningún cargo ni recursos públicos para conseguir beneficios o privilegios personales. Del mismo modo, el funcionario/a debe ser imparcial en el ejercicio de sus 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

Los funcionarios enfocan su quehacer en los logros y las metas propuestas,

usando los recursos estrictamente establecidos para el cumplimiento de los objetivos y desempeñan sus funciones con excelencia y calidad, a partir de las funciones dispuestas para su cargo.

TRANSPARENCIA

En nuestro servicio se garantiza el derecho de la ciudadanía de conocer

y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de nuestra institución. Así también los funcionarios/as y/o jefaturas deberán mantener 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.

Un proveedor llama directamente a un funcionario

- Hola Juan, quería comentarte, ahora que ya me gané la licitación de los arreglos, ¿me puedes dar información sobre otras que se estén por publicar? (proveedor)
- Hola Tomás, tu sabes que eso está prohibido, no te puedo entregar información que otros no tienen. (funcionario)
- Pero te puedo ofrecer unas entradas VIP de un concierto bueno que hay el próximo mes. (proveedor)
- Disculpa, pero lo que estás haciendo no está bien. Tendré que entregar una denuncia de su actuar a Chile Compra. Lo siento. (funcionario)

REGALOS

- ✓ No recibimos regalos, cualquiera sea su valor, ya que pueden crear percepciones de influencia indebida.

Un empresario visita a un funcionario

- Hola Pedro, lo vine a visitar y le traje un vinito de regalo. Espero que con este regalito me pueda apurar el trámite que tengo pendiente.
- Señora María Angélica, no puedo aceptar ese regalo, está prohibido. No se preocupe, que su requerimiento se hará dentro de los plazos que tenemos establecidos. (funcionario)

CONFLICTOS DE INTERÉS

- ✓ 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.

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 tiene 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 le 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 de las metas de la institución y expectativas que ellos estimen, 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.
- ✓ 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.
- ✓ Propendemos 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.

Un funcionario entrega su punto de vista en una reunión con su jefatura

- Jefe, estimo que debemos comprometernos con la entrega del servicio para la próxima semana, según mi experiencia no lograremos cumplir con la fecha estipulada. (funcionario)
- Tus comentarios no van a lugar, las cosas han cambiado, por lo que seguiremos con mi idea. (jefatura)

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)
- Sí, no hay problema, dejémosla a esa hora. (jefatura)

Tres funcionarios comentan en voz alta la vida personal de otra funcionaria

- ¿Supiste lo que le pasó? ...parece que se va a separar! ...igual era esperable, por su forma de ser digo yo! (fuertes risas) (funcionarios)
- Chicos, les pido un favor pueden hablar en voz baja, estamos todos con muchos requerimientos y necesitamos silencio para trabajar. Siempre les tengo que pedir lo mismo. (funcionario 2)
- Disculpa, tienes razón, no corresponde que hablemos y nos riamos tan fuerte, ustedes necesitan concentración. (funcionarios)
- Muchas gracias por la comprensión. Así todos tenemos un ambiente agradable para trabajar. (funcionario 2)

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.
- ✓ Propendemos 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.

Una compañera habla con otra durante el almuerzo

- Hola!!!! Supe que pasarás a ser la jefa de la unidad pronto (funcionaria 1)
- Sí! Me lo ofrecieron y acepté. (funcionaria 2)
- Que rico pero, ¿conoces los temas de las otras áreas que lleva la jefatura de esa unidad? (funcionaria 1)
- La verdad es que no mucho, pero para eso están las personas que trabajan en esas áreas. (funcionaria 2)
- Mmmmm, igual encuentro poco profesional de tu parte aceptar un trabajo sin tener los conocimientos necesarios. Igual te deseo lo mejor. (funcionaria 1)
- Gracias! (funcionaria 2)

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.

Un funcionario va a hablar con el encargado de las contrataciones de personal

- Hola Marco, ¿puedo pedirte un favor? (funcionario 1)
- Hola, obvio cuéntame (encargado de las contrataciones)
- Mira tengo un amigo del partido que está buscando pega, no cumple con los requisitos de estudio, pero de igual forma quisiera que lo dejaras en el grupo de los seleccionables para que pueda obtener el trabajo. (funcionario 1)
- No puedo, tú sabes que los procesos de selección tienen etapas y la persona debe cumplir con el perfil requerido, dile que esté atento a ver si postula cuando aparezca otra oportunidad laboral. (encargado de las contrataciones)

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, supiste del seminario de Turismo Nacional que se impartirá el próximo mes. (funcionario 1)
- Sí, se ve súper bueno. Aparte te acreditan una vez finalizado (funcionario 2)
- Sí! Lo malo es que sólo hay 4 cupos para todo el servicio. (funcionario 1)
- Entonces vayamos sólo gente del equipo, no es necesario que lo comuniquemos al resto. (funcionario 2)

MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA

DUDAS



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 de 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.



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

SANCIONES

Las denuncias que sean ingresadas al Comité de Ética serán comunicadas a nuestra Dirección para dar inicio al Proceso Investigativo correspondiente y, dependiendo de su gravedad, a un Proceso Disciplinario (Investigación sumaria o Sumario administrativo) de acuerdo a lo señalado en la normativa vigente.

Como consecuencia de un Proceso Disciplinario, se podrán imponer las siguientes sanciones:

- a) Censura: reprensión por escrito de la cual se deja constancia en la hoja de vida funcionaria.
- b) Multa: privación de un porcentaje de la remuneración mensual, no inferior al 5% ni superior al 20% de ésta.
- c) Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses: consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta a un setenta por ciento de remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo.
- d) Destitución: decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario.

GLOSARIO

Acoso Laboral

Constituye toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ya sea físico y/o verbal, reiterados: desprecio de habilidades, burlas, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por otro funcionario/a y que tengan como resultado el menoscabo, maltrato u humillación.

Acoso Sexual

Requerimientos de carácter sexual no consentidos realizados por una persona a otra, cualquiera sea el sexo u orientación sexual del requirente o del acosado y que amenacen o perjudiquen la situación laboral de éste último.

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.