

Código de ética

Subsecretaría de Turismo



Subsecretaría
de Turismo

Gobierno de Chile



Código de ética

**SUBSECRETARÍA DE TURISMO
2018**

*Orientaciones para el buen ejercicio de las funciones públicas
del personal*

Subsecretaría de Turismo

Tel. +56 2 24733629

Av. Libertador Bernardo O'Higgins
1449, Torre 2, Piso 10. Santiago.

www.subturismo.gob.cl

Contenido

Presentación	1
Introducción	2
Misión, visión y valores	4
Compromisos	6
Compromisos	13
Compromisos	21
Compromisos	25
Compromisos	29
Consultas, denuncias y sanciones	30
Glosario	32
Información de la institución	34

“Dichos lineamientos están incluidos en el presente código de ética, por medio del cual esperamos entregar orientación respecto acciones o decisiones que pueden involucrar conflictos propios de la labor pública, colaborando así en la construcción de conductas probas por parte de nuestros equipos”.

Presentación

En los últimos años la sociedad chilena ha cambiado, acentuándose un sentimiento de desconfianza y descontento respecto a la función pública. Este escenario, que algunos han denominado como una “crisis de confianza”, nos obliga a que, como Estado, elevemos nuestros estándares y hagamos un esfuerzo por disminuir la opacidad que algunos observan en la gestión pública.

En el marco del desarrollo de acciones por devolver la confianza a la ciudadanía y demostrar mayor transparencia, como Subsecretaría de Turismo hemos definido lineamientos claros sobre el desempeño de los funcionarios/as que la integran, los cuales están en sintonía con los principios jurídicos y preceptos legales contenidos en nuestra Constitución Política, en la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, en la Ley de Procedimiento Administrativo, en el Estatuto Administrativo y la Ley de Nuevo Trato Laboral, entre otras normas.

Dichos lineamientos están incluidos en el presente código de ética, por medio del cual esperamos entregar orientación respecto a acciones o decisiones que pueden involucrar conflictos propios de la labor pública, colaborando así en la construcción de conductas probas por parte de nuestros equipos.

Por último, confiamos, que estas guías servirán al fortalecimiento de la identidad de quienes forman parte de esta Subsecretaría, siendo un instrumento tanto para quienes están desde sus inicios como para quienes se integran recientemente a ella.

MÓNICA ZALAQUETT SAID
SUBSECRETARIA DE TURISMO

Introducción

Propósito del código

Proporcionar un marco de referencia general a los trabajadores y trabajadoras de la Subsecretaría de Turismo respecto de su actuar en el contexto laboral, fijando y promoviendo estándares de comportamiento, así como también dar a conocer ejemplos de situaciones cotidianas que sirvan para guiar sus decisiones en situaciones de relativa incertidumbre. Cabe señalar que los ejemplos incluidos en este código son ficticios, ya que tienen por objeto clarificar las situaciones que podrían ocurrir, muchos de los cuales fueron adaptados del documento “Manual para redactar el código de ética de los servicios públicos: contenidos mínimos y conceptos claves de un código de ética”, elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Asimismo, este código busca dar a conocer y posicionar los valores que según los trabajadores y trabajadoras reflejan la cultura, misión y objetivos estratégicos de la institución.

A quién va dirigido

- Trabajadores y trabajadoras de la Subsecretaría de Turismo. Esto incluye a directivos, funcionarios/as de la institución, independientemente de su tipo de contrato (honorarios, contrata o planta).
- Usuarios/as y clientes externos.
- Proveedores y prestadores de servicios.

Metodología

Este código de ética se basa en los hallazgos obtenidos del diagnóstico institucional participativo sobre ética y probidad institucional realizado previamente, que permitió levantar y analizar información sobre la situación actual en que se encuentran estos temas. Entre las acciones realizadas en el levantamiento destacan:

- La aplicación y sistematización de una encuesta en línea de carácter anónimo, que fue contestada por el 93% del personal.
- La realización y análisis de diez entrevistas en profundidad (en la muestra fueron considerados funcionarios/as públicos, empresas proveedoras del servicio y funcionarios/as públicos de servicios asociados).

- La revisión del marco normativo que rige las conductas de los funcionarios/as en el sector público.
- La revisión comparativa (*benchmarking*) de otros códigos de ética.
- La realización de reuniones de difusión dirigidas tanto al personal como al equipo directivo, con el fin de comunicar los hitos más importantes del proceso y las principales conclusiones obtenidas respecto de los riesgos potenciales de probidad, ética y convivencia laboral a los que podría verse eventualmente expuesta la institución.

Misión, visión y valores

Misión

- Fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en nuestro país mediante la definición y coordinación de políticas públicas en materias de turismo, la articulación de los actores públicos y privados del sector, y la consolidación del sistema institucional para el turismo, con el fin de mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas.

Visión al año 2020

- El turismo se constituirá en una de las industrias estratégicas para el desarrollo económico del país y en uno de los fundamentos del mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos/as, posicionando, reconociendo y valorando a Chile como un país turístico competitivo, logrando una imagen consolidada como destino para el turismo de intereses especiales.

Valores

Los valores institucionales reflejarán principios claves compartidos por las personas que componen la organización y deberán guiar las acciones que desarrollan las personas como servidores/as públicos. Es responsabilidad de todos quienes trabajan en esta Subsecretaría conocerlos y respetarlos.

Quienes trabajamos en la Subsecretaría de Turismo:

- Realizamos nuestras funciones con **eficiencia**, velando porque la consecución de los resultados propuestos sea de calidad y mediante un uso óptimo de los recursos públicos.
- Abordamos los desafíos que imponga el sector desarrollando políticas públicas que consideren los tres pilares de la **sustentabilidad** (económico, sociocultural y ambiental), para asegurar que las futuras generaciones puedan disfrutar y aprovechar los beneficios generados por el turismo.
- Actuamos con **profesionalismo**, por lo que todas nuestras prácticas, comportamientos y actitudes se regirán por el respeto, el compromiso, la entrega y la seriedad.
- Velamos por la **excelencia** institucional, desarrollando nuestro trabajo y actuar público de forma colaborativa y con un enfoque centrado en la calidad

de los procesos, servicios y productos que ofrecemos a la ciudadanía, otros organismos de la administración del Estado y la industria turística.

Cabe señalar que estos principios son coherentes con el marco normativo proporcionado por los siguientes instrumentos jurídicos y normativos:

- La Constitución Política de la República, que en sus artículos N° 6, 7 y 38 establece que el accionar de las trabajadoras y trabajadores públicos se rige, en primer término, por el principio de responsabilidad. Asimismo, en el artículo N° 8, se incorporan los principios de probidad, transparencia y publicidad, que favorecen la participación ciudadana y un mayor control sobre los actos de la administración del Estado.
- La Ley N° 18.575, “Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado”, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado a través del DFL N° 1/19.653, de 13 de diciembre de 2000, específicamente en el título III “De la probidad administrativa”.
- La Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado y explica claramente los derechos ciudadanos frente a la administración, cada vez que ésta deba atender las demandas de servicios que está destinada a prestar. Asimismo, agrega requisitos de publicidad y de información, para favorecer el conocimiento de los actos administrativos por las personas y establece plazos para la ejecución de tareas asociadas (Manual sobre procedimiento administrativo del Ministerio Secretaría General de la Presidencia).
- La Ley N° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, cuyo objetivo es velar por la transparencia y eficiencia de las compras públicas y establecer la institucionalidad necesaria para dar cumplimiento a este objetivo, propiciando la participación, la igualdad de competencia y la no discriminación.
- La Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública.
- La Ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios/as.
- La Ley N° 20.818, que perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos, delitos funcionarios y financiamiento del terrorismo.
- La Ley N° 20.880, sobre probidad y conflicto de interés.
- El Instructivo Presidencial 001 sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de las personas en el Estado del año 2015.
- Reglamentos institucionales vigentes.

Compromisos

De la institución con el personal

La institución, representada por el equipo directivo, tiene la responsabilidad de velar por el bienestar y desarrollo profesional de los trabajadores y trabajadoras de la Subsecretaría de Turismo. Por lo antes expuesto, se compromete a velar porque las tareas y actividades propias del servicio se lleven a cabo en un ambiente de respeto y confianza, en el que exista una relación y comunicación fluida entre áreas y equipos de trabajo.

Se promoverá la comunicación continua y transparente, tanto de los objetivos de la institución, como de los lineamientos estratégicos o las funciones, derechos y deberes del personal, incluyendo también las expectativas del trabajo de cada funcionario/a. Del mismo modo, se deberá mantener informados a quienes trabajan en la Subsecretaría de Turismo respecto de los contenidos de este código, los valores de la institución y las acciones que puedan proceder en caso de contravención de los principios de ética y probidad.

Todo esto a fin de preveer y resolver a tiempo los conflictos que puedan presentarse entre el equipo directivo y el personal de la institución respecto de los aspectos que se presentan a continuación.

Conflicto de interés:
Situación en que un funcionario/a, directa o indirectamente, puede verse beneficiado/a o beneficiar a una tercera persona, en el marco de las funciones, en desmedro del interés público.

Basado en Manual de transparencia y probidad de la Administración del Estado.

Conflicto de interés

El equipo directivo de la Subsecretaría de Turismo se compromete con el personal a:

- Realizar capacitaciones internas periódicas que refuercen las competencias de los funcionarios/as en relación con los procedimientos internos de compras públicas, seguimiento y cumplimiento de contratos, rol de contrapartes técnicas y comisiones evaluadoras. Con esto, se busca evitar la ocurrencia de faltas administrativas que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Capacitar mediante un manual de inducción a todo trabajador/a que se incorpore a la Subsecretaría de Turismo respecto del Estatuto Administrativo, los procedimientos internos (como uso de herramientas

informáticas, sistema de gestión documental, beneficios, cometidos, rendiciones y denuncias respecto de situaciones que puedan afectar al personal y/o la institución), definiciones estratégicas institucionales, código de ética, así como los lineamientos sectoriales (política nacional, estrategia, planes nacionales), entre otros.

EJEMPLO:

Nos hemos percatado que algunos funcionarios/as desconocen ciertos procesos administrativos, lo que aumenta el riesgo de que comentan faltas y, con esto, de que se instalen por parte de la ciudadanía “juicios negativos” respecto a las tareas que llevamos a cabo. Dado que esta situación puede dañar la imagen institucional, como equipo directivo nos propusimos diseñar un plan de capacitación interna sobre compras públicas, seguimiento y cumplimiento de contratos dirigido a contrapartes técnicas y comisiones evaluadoras, de modo de apoyar permanentemente al personal en el ejercicio de sus funciones.

Realización de actividades políticas o uso de bienes y/o recursos institucionales para dichos fines

El equipo directivo de la Subsecretaría de Turismo se compromete con el personal a:

- Ser un referente en lo que respecta a la actuación como funcionarios/as públicos, manteniendo neutralidad política partidista en el quehacer institucional.
- Prohibir estrictamente el desarrollo de actividades políticas partidistas dentro del horario de trabajo, con el fin de evitar que los trabajadores y trabajadoras puedan verse expuestos a situaciones incómodas que no tienen relación con su funciones (por ejemplo, acarreo de funcionarios/as a eventos políticos).

EJEMPLO:

Si bien milito en un partido político, en períodos de campaña electoral no ejerzo influencia sobre las personas que tengo a cargo para que participen en manifestaciones o hagan propaganda a favor de las candidaturas partidarias. Tampoco utilizo recursos públicos, ya sean bienes o tiempo de la jornada laboral, para actividades del partido al que pertenezco.

Según el artículo 84 h) del Estatuto Administrativo, el artículo 19 de la Ley orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado y el artículo 27 de la Ley N° 19.884 sobre transparencia, límite y control del gasto electoral, **está prohibida la realización de cualquier actividad política dentro de la administración del Estado.**

Manual de transparencia y probidad de la Administración del Estado.

El tráfico de influencias es un delito que consiste en que un funcionario se aproveche de la posición de predominio o de la posición favorable que tiene en relación con determinados centros públicos de decisión, para obtener un beneficio particular.

Manual de transparencia y probidad de la Administración del Estado.

Tráfico de influencias

El equipo directivo de la Subsecretaría de Turismo se compromete con el personal a:

- Capacitar respecto del tráfico de influencias, con el objeto de orientarlo y prevenir situaciones en las que éste se pueda ver envuelto en ofrecimientos y/o solicitudes de descuentos con prestadores de servicios y/o actores claves del sector.
- Ser un referente en lo que respecta a esta y otras prohibiciones administrativas, dando el ejemplo y recordando permanentemente a las personas que están bajo su responsabilidad sobre estas acciones que constituyen delitos funcionarios.

EJEMPLO:

En pleno proceso de adjudicación para la implementación de un programa nuevo, en el que el contrato es por varios millones de pesos, como jefa de la unidad responsable, recibí una llamada de un asesor de una autoridad muy importante, quien me señaló que una empresa conocida había participado en la propuesta, que eran muy buenos y que deberíamos seleccionarlos como ganadores, que si lo hacíamos nos quedaría debiendo un favor. Dado que me puso en una situación muy incómoda, dí aviso inmediatamente a la máxima autoridad de nuestra institución y puse en conocimiento a mi equipo, con el fin de reforzar las prohibiciones que tenemos en nuestra calidad de funcionarios/as públicos.

Ambiente y relaciones laborales

El equipo directivo de la Subsecretaría de Turismo se compromete con el personal a:

- Asegurar un ambiente laboral grato que prime y favorezca las relaciones de trabajo, la participación en actividades colectivas formales y el trabajo en equipo al interior de la Subsecretaría de Turismo.
- Velar por el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras, para lo cual se compromete a promover el buen trato entre todos quienes integran el equipo, considerando que la comunicación debe darse en un contexto de respeto, discreción y con el tino y tacto requerido.

- Fomentar la no discriminación entre los trabajadores y trabajadoras, evitando realizar distinciones arbitrarias por razones de género, edad, etnia, creencia religiosa, pensamiento político, calidad jurídica del personal, entre otras.
- Evitar un trato preferencial o discriminatorio respecto de exigencias, derechos y deberes de todos los y las integrantes del equipo. En base a lo anterior, asume el compromiso con el personal de informar clara y transparentemente la existencia de bonos y beneficios, asegurando en la medida de lo posible condiciones igualitarias.
- Elaborar documentos orientadores en el marco de las buenas prácticas laborales.

EJEMPLO:

Como jefatura analizo periódicamente la carga de trabajo de quienes integran mi equipo. Últimamente, he sobrecargado a uno de ellos porque es rápido y cumple con los plazos, generando una desigual distribución del trabajo, por lo que me propuse distribuir las tareas de forma más equitativa.

Acoso laboral

Dado que como institución rechazamos cualquier conducta de agresión, hostigamiento, maltrato y humillación ejercida por una jefatura o por compañeros/as de trabajo en contra de algún o algunos funcionarios y funcionarias, el equipo directivo se compromete con el personal de la Subsecretaría de Turismo a:

- Sensibilizar a todos quienes trabajan en la institución sobre el concepto de maltrato y acoso laboral (sea este psicológico, físico o de abuso de poder), difundiendo los procedimientos de denuncia aplicables para el caso en que tales situaciones pudieran ocurrir.
- Prestar apoyo y colaboración a la persona afectada y, en caso de denuncia, asesorar para desarrollar adecuadamente los procedimientos de denuncia definido por el Estatuto Administrativo e instruir la investigación sumaria o sumario administrativo correspondiente.
- Velar por la confidencialidad de la información proporcionada por la persona afectada, así como por la protección de ella y de posibles testigos.

EJEMPLO:

Cuando alguien del equipo que lidero no cumple con lo acordado o solicitado, se lo hago saber de forma respetuosa, sin levantar la voz y a “puerta cerrada”, pues considero que llamarle la atención frente a otros compañeros/as de trabajo atenta contra sus derechos como persona.

Acoso sexual

Dado que como institución condenamos cualquier requerimiento o insinuación de carácter sexual (sea este físico, verbal, por correo electrónico, cartas, etc.) realizado por un hombre o mujer hacia un trabajador o trabajadora, el equipo directivo se compromete con el personal de la Subsecretaría de Turismo a:

- Sensibilizar a todos quienes trabajan en la institución sobre el concepto de acoso sexual, difundiendo los procedimientos de denuncia aplicables para el caso en que tal situación se produzca.
- Prestar apoyo y colaboración a la persona afectada y, en caso de denuncia de acoso sexual, seguir el procedimiento general de denuncia definido por el Estatuto Administrativo e instruir una investigación sumaria o sumario administrativo en caso que proceda.
- En caso de denuncia, velar por la confidencialidad de la información proporcionada por la persona afectada, así como por la protección de ella y de posibles testigos.

EJEMPLO:

Cuando un funcionario me informó que estaba sufriendo acoso sexual, como jefatura lo orienté respecto del procedimiento de denuncia y mantuve en reserva su situación.

Comunicación interna

El equipo directivo se compromete con el personal de la Subsecretaría de Turismo a:

- Trabajar de forma activa para reducir las brechas de información existentes o que puedan surgir.

- Promover la entrega de información desde el equipo directivo, para asegurar la calidad de los trabajos solicitados, empleando los mecanismos formales de comunicación (memorándum y correo electrónico institucional).
- Generar instancias y espacios de diálogo y conversación en el que el personal pueda manifestar su opinión sobre la institución, políticas desarrolladas, trabajos, actividades, entre otras.
- Realizar reuniones de planificación estratégica que involucren a todo el equipo, asegurando que la información entregada sea lo más clara posible.
- Vincular a los trabajadores y trabajadoras en la toma de decisiones estratégicas, cuando éstas los afecten de manera directa, evitando que se generen espacios de cuestionamiento y rumor.

EJEMPLO:

Con el fin de mejorar las comunicaciones internas y evitar solicitudes informales como las que se hacen en el pasillo, el ascensor, entre otros, como jefatura me propuse fijar instancias formales de traspaso de información periódicas, así como, cuando corresponda, enviar un correo después de cada reunión de coordinación, en que comunique los objetivos de la semana más relevantes y prioritarios, así como las tareas por cumplir.

Trabajo en equipos interinstitucionales

El equipo directivo se compromete con el personal de la Subsecretaría de Turismo a:

- Apoyar e impulsar la participación de los funcionarios y funcionarias en equipos de trabajo interinstitucionales, puesto que en dicha acción se está posicionando la institución y su rol de coordinador del sector.
- Velar por la representatividad y participación de los servicios con los que cotidianamente se vincula la institución.

EJEMPLO:

Constantemente recuerdo a mi equipo la importancia de participar activamente con servicios públicos relacionados y otros actores para fomentar un trabajo coordinado y en el que todas las opiniones son relevantes para lograr los objetivos que nos hemos propuesto como sector.

Asimismo, los insto a reconocer el trabajo y valorar la experiencia de otros e incorporarlos cuando no hayan sido considerados.

Compromisos

Del personal con la institución

Como personal de la Subsecretaría, es nuestro deber conocer los acuerdos contenidos en este código y actuar en coherencia con los lineamientos y valores definidos en él. Asimismo, en caso que corresponda, debemos mantener informadas a nuestras contrapartes sobre su existencia y la importancia de respetar los compromisos asumidos en él, así como de los canales de denuncia existentes para que procedan correctamente en caso que identifiquen alguna conducta que contravenga los principios de ética y probidad aquí estipulados, específicamente en los siguiente tópicos.

Ambiente y relaciones laborales

Todos quienes trabajamos en la Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Garantizar un clima laboral de respeto, en el que se cautele el buen trato, el trabajo colaborativo, las relaciones honestas, de calidad y de confianza.
- Asistir a las jornadas de inducción y capacitación internas que sean organizadas por la institución o la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, que nos presta apoyo administrativo en labores financieras y de auditoría.
- Comunicar oportunamente, tanto a la jefatura como a mis compañeros/as de equipo, los contenidos y acuerdos de las reuniones en las que participamos en representación de la Subsecretaría.
- Socializar con el resto de los equipos el material de capacitaciones, seminarios o talleres en los que participamos.
- Acudir al encargado/a de ética en caso de dudas respecto de la aplicación de este código y denunciar cualquier conducta que contravenga lo establecido en él.
- Respaldar periódicamente (como buena práctica de manejo y seguridad de la información), nuestra gestión, de modo de hacer traspasos en caso que dejemos el cargo o llegue una nueva autoridad, dando con esto continuidad a la función pública.

- En caso que dejemos de trabajar en la institución, realizar un traspaso formal de nuestro cargo con toda la información respaldada y destinar tiempo para hacer una inducción a la persona que nos reemplazará.

EJEMPLO:

Cuando llegué a la institución, la persona a la que me correspondía reemplazar hizo un traspaso formal del cargo y me proporcionó toda la información que había generado. En lo personal, tengo la costumbre de respaldar periódicamente la información que voy recopilando en el ejercicio de mis funciones, pues en caso que deje el cargo, falle mi computador o llegue una nueva autoridad, evitamos el riesgo de perder información sobre nuestra gestión institucional.

Acoso laboral

Quienes trabajamos en la Subsecretaría de Turismo, rechazamos todo tipo de conductas de maltrato laboral. Por lo mismo, nos comprometemos a:

- No incurrir en acciones de maltrato laboral hacia un compañero o compañera de trabajo.
- Dar cumplimiento de los procedimientos de denuncia, en caso que corresponda.
- En caso de detectar una situación de maltrato laboral, tratarla con confidencialidad.

EJEMPLO:

Unos compañeros me contaron que habían acordado ignorar a otro funcionario, debido a que constantemente les rebatía sus opiniones. En respuesta les señalé que ignorar a alguien me parecía un maltrato y les aconsejé conversar con el colega e intentar encontrar una solución.

Acoso sexual

Quienes trabajamos en la Subsecretaría de Turismo, rechazamos todo tipo de conductas de acoso sexual. Por lo mismo, nos comprometemos a:

- No incurrir en acciones de acoso sexual hacia un compañero o compañera de trabajo.
- Dar cumplimiento de los procedimientos de denuncia, en caso que corresponda.
- En caso de detectar una situación de acoso sexual, tratarla con confidencialidad.

EJEMPLO:

Mi anterior jefe intentaba generar una cercanía conmigo que me incomodaba, incluso llegó a invitarme a salir y cuando me negué, comenzó a tener una actitud muy crítica con mi trabajo. Presenté una denuncia a su superior directo de la situación, quien tras una investigación interna, comprobó la existencia de otros casos similares al mío, por lo que fue removido de su cargo.

Prohibición de usar bienes y/o recursos institucionales en beneficio propio o de terceras personas

Dado que los recursos que utilizamos para desarrollar nuestras funciones son públicos, como personal de la Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- No ocupar bienes en beneficio propio, tales como impresoras, teléfonos, materiales de oficina, mobiliario, software o el automóvil institucional, entre otros.
- Conocer y cumplir los procedimientos internos en que haya recursos fiscales involucrados, como por ejemplo, reservar con antelación pasajes para visitas técnicas, de modo de evitar desembolsos adicionales innecesarios.

Los recursos de la institución son considerados bienes públicos, por lo que cada funcionario/a debe hacer buen uso de ellos y velar para que otros funcionarios/as también lo hagan, según la normativa vigente, las instrucciones internas y buenas prácticas que sean fomentadas a nivel institucional.

Código de Conducta de la Contraloría General de la República (2013).

- Planificar con antelación las tareas que son responsabilidad de los funcionarios/as (cometidos, reuniones, presentaciones, programas e iniciativas en general) para contribuir al buen uso de los recursos públicos.
- No destinar ni ocupar al personal en tareas ajenas a las institucionales.
- Dedicar nuestra jornada laboral exclusivamente al cumplimiento de las tareas encomendadas y evitar la realización de actividades personales en el horario de trabajo, tales como estudios, uso de redes sociales u otras plataformas de entretención. Lo anterior está acorde con lo establecido en el documento interno “Difusión y orientaciones sobre conciliación vida y trabajo” elaborado por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño en conjunto con la Subsecretaría de Turismo.
- No incurrir en malversación de dineros fiscales o defraudar al fisco.

EJEMPLO:

Por mi trabajo, me entregaron un teléfono celular institucional, aunque de todos modos mantengo el mío. Cuando tengo que realizar una llamada ajena a mis funciones, uso mi propio teléfono, de modo de no utilizar recursos públicos para resolver mis asuntos personales.

El cohecho es un delito que tipifica la conducta de un empleado/a público que solicita o acepta recibir mayores derechos de los que le están señalados por razón de su cargo o un beneficio económico para sí o una tercera persona, a cambio de ejecutar u omitir un acto propio de su cargo o realizar un acto con infracción a los deberes de su cargo, así como también ejercer influencia en otro empleado/a respecto de una decisión que puede generar provecho en una tercera persona interesada.

Artículos 248 y 248 bis.
Código penal.

Rechazo al soborno y cohecho

Dado que el poder público que se nos encomienda, en el ejercicio de nuestras funciones, no debe nunca usarse para obtener beneficios privados o generar provecho en terceras personas, como personal de la Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- No recibir beneficios económicos de terceros a cambio de tomar decisiones en función de mi cargo y que beneficien directamente a un particular.
- Acatar la prohibición de solicitar o aceptar cualquier ventaja que vaya en beneficio nuestro o de terceras personas.
- Denunciar a quienes ofrecen y aceptan sobornos, delito que atenta contra el principio de imparcialidad en el ejercicio de la función pública.

EJEMPLO:

Soy parte de la comisión encargada de revisar y seleccionar a la empresa que realizará el próximo estudio de turismo emisivo. Un posible proveedor me insinúa que, en caso de ser seleccionados, me pagarían un porcentaje de comisión. Le señalé que lo que está haciendo podría ser considerado soborno y además notifiqué a mi jefatura directa sobre esta situación, con el fin de que me orientara en los pasos por seguir.

Prohibición de realizar actividades políticas o usar bienes y/o recursos institucionales para dichos fines

Dado que estamos al servicio de la ciudadanía, independientemente de nuestras creencias políticas, como personal de la Subsecretaría de Turismo entendemos que:

- Debemos tener una estricta neutralidad política en el ejercicio de nuestras funciones y orientar nuestro accionar a fines estrictamente institucionales.
- No corresponde realizar cualquier actividad política dentro del horario dedicado a la administración del Estado. Fuera del honorario de trabajo y siempre que no se utilice el cargo, el personal o los recursos públicos, es factible que un trabajador/a participe en actividades políticas.

EJEMPLO:

Si bien milito en un partido político, durante mi jornada laboral no coordino reuniones o resuelvo conflictos relacionados. Tampoco acepto que se utilicen actividades asociadas a mis funciones para promocionar candidaturas del partido al que pertenezco.

Prohibición de solicitar o aceptar regalos

Con el fin de resguardar la imparcialidad de las decisiones públicas, como personal de la Subsecretaría de Turismo entendemos que:

- No corresponde solicitar o aceptar regalos, invitaciones de entretenimiento u otras cortesías por parte de proveedores, usuarios/as, oferentes u otros a excepción de instancias protocolares y los autorizados por ser manifestaciones de cortesía y educación.
- La única excepción de esta prohibición es para el caso del jefe/a de servicio, quien en el ejercicio de sus funciones, podrá recibir donativos oficiales y protocolares, los que serán registrados públicamente en la plataforma de la ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios/as (www.leylobby.gob.cl/instituciones/AH011).

EJEMPLO:

Una persona usuaria evaluó positivamente mi trabajo y en señal de agradecimiento, me entrega un obsequio personal. En respuesta, le señalo que no acepto el presente, pues solamente he cumplido la función pública que desempeño. Posteriormente le informo esta situación a mi jefatura directa, para que esté en conocimiento.

Para resguardar la imparcialidad de las decisiones públicas, la ley impide que el personal pueda solicitar, hacerse prometer o aceptar donativos, ventajas o para sí o para terceras personas.

Las dos excepciones a esta prohibición son: los donativos oficiales y protocolares y aquellos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación.

Manual de transparencia y probidad de la Administración del Estado.

Rechazo al tráfico de influencias

Con el fin de resguardar la imparcialidad en la función pública y la preeminencia del interés general, como Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Acatar la prohibición de obtener beneficios indebidos o tratamientos preferenciales utilizando la influencia del cargo público. En el caso particular de nuestra institución, lo anterior aplica principalmente para ofrecimientos y/o solicitudes de descuentos por parte de personas prestadoras de servicios turísticos, tales como alojamientos o aerolíneas.
- Denunciar a quienes obtengan o soliciten beneficios indebidos o tratamientos preferenciales utilizando la influencia del cargo público, pues atenta contra el principio de imparcialidad propio de nuestras funciones.

EJEMPLO:

En el ejercicio de mis actuales funciones en la Subsecretaría de Turismo, he tenido la posibilidad de conocer bastantes empresarios y empresarias del rubro hotelero. Sin embargo, no aprovecho estos contactos para solicitar un descuento al salir de vacaciones.

Uso indebido de información reservada

Todos quienes trabajamos en la Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Hacer un uso discreto y cuidadoso de la información confidencial y reservada que manejamos por el cargo que desempeñamos.
- Acatar la prohibición de hacer uso indebido de la información que manejamos en el desarrollo de nuestras funciones, para obtener beneficios personales o favorecer a terceras personas.

EJEMPLO:

Si un familiar o alguien con quien tengo algún vínculo me solicita información confidencial asociada con un procedimiento disciplinario en curso (sumario), rechazo dicha solicitud argumentando que tengo prohibido divulgar este tipo de antecedentes, los cuales la institución publicará a su debido tiempo.

El uso indebido de información reservada corresponde al delito cometido por aquel funcionario/a que, haciendo uso de un secreto o de una información concreta confidencial de que tenga conocimiento en virtud de su cargo, obtiene un beneficio económico para sí o para otra persona.

Manual de transparencia y probidad de la Administración del Estado

Compromisos

De la institución con usuarios/as y clientes externos

Como institución nos comprometemos a mantener informados a los usuarios/as y clientes externos del servicio respecto de los acuerdos consensuados en este código, así como de las acciones y canales de denuncia para que procedan en caso que identifiquen alguna conducta que contravenga los principios de ética y probidad estipulados, específicamente en los tópicos que se detallan a continuación.

Conflicto de interés

Con el fin de evitar acciones que atenten contra el interés público y puedan constituir un trato preferencial real o aparente hacia terceras personas, o un beneficio para nosotros mismos, como Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Respetar la imparcialidad de nuestra función, evitando que se coloque el interés individual por sobre el interés público.
- Informar a nuestras jefaturas sobre potenciales conflictos de intereses que puedan surgir en el desarrollo de nuestras funciones. Esto significa que nos abstendremos de tomar parte de un contrato o proceso en el que podamos estar interesados directa o indirectamente.
- Tomar decisiones o elaborar políticas públicas de impacto sectorial acordes con el interés público, y no con nuestro interés personal.
- Realizar procesos de contratación de personal de acuerdo con la legislación e instructivos gubernamentales vigentes.

EJEMPLO:

Dentro de mis funciones está participar en los procesos de selección de personal. Me llegaron los antecedentes de un amigo. Claramente tengo un conflicto de interés, porque no lo evaluaré objetivamente. Informé de esta situación a mi jefatura para que otra persona continúe este proceso, de modo de asegurar un trato imparcial e igualitario para todas las personas que participan.

Transparencia en la entrega de información

Dado que la información emanada por los órganos de la administración del Estado es pública –exceptuando aquella reservada por ley–, como Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Facilitar de manera oportuna y eficiente su acceso a los ciudadanos y ciudadanas que la requieran.
- Mantener actualizado nuestro sitio web institucional y habilitados los canales de consulta de conformidad a la normativa vigente.
- Garantizar la igualdad de trato y el acceso a la información a todos los ciudadanos y ciudadanas, usuarios/as, beneficiarios/as, clientes externos y empresas del sector, proporcionando siempre un trato deferente, respetuoso, sin dilaciones innecesarias y sin ningún tipo de distinciones.
- Generar mecanismos de difusión transversales respecto de los acuerdos de las instancias de trabajo tanto públicas como público/privadas (consejos consultivos, comités, mesas técnicas y alianzas, etc.) que actualmente lideramos o en las que participamos, de modo de asegurar que la industria y los organismos de la administración del Estado relacionados con el sector turismo estén informados de las decisiones sectoriales que han sido consensuadas de manera conjunta.

EJEMPLO:

Con el fin de garantizar la igualdad de trato y el acceso a la información por parte del empresariado del sector en su conjunto, me preocupo de que la información esté actualizada en la página web institucional, de modo que toda la industria esté informada de las decisiones sectoriales que se consensuan de manera conjunta en instancias de trabajo público/privado que actualmente lidera y coordina la Subsecretaría, tales como los consejos, comités, mesas y alianzas.

Uso de información reservada

Con el fin de resguardar la credibilidad de nuestra institución y actuar de manera ética, como personal de la Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Respetar estrictamente la confidencialidad y privacidad de los datos personales de ciudadanos y ciudadanas.
- Respetar estrictamente la confidencialidad y privacidad de información económica y comercial de empresas e instituciones que se relacionen con nuestra Subsecretaría.
- Resguardar y garantizar la integridad de la información que manejamos, velando porque esta no sea alterada o modificada.

EJEMPLO:

En una audiencia otorgada por la ley que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares, se presenta un modelo de negocio atractivo a nivel sectorial que podría ser replicable y de alto impacto económico. Sin embargo, manejamos esta información de manera reservada respecto de otros particulares que pudieran usarla para su propio beneficio.

Trabajo colaborativo con otros organismos de la administración del Estado

Como Subsecretaría de Turismo, nos corresponde la coordinación de los servicios públicos vinculados con el sector turismo y tenemos la convicción de que el trabajo colaborativo, ya sea interno como interinstitucional, es fundamental para una gestión pública eficaz y eficiente, especialmente en una actividad como el turismo, en el que se requiere alinear las acciones de otros órganos de la administración del Estado con las prioridades y directrices de la política pública sectorial. Considerando lo anterior, nos comprometemos a:

- Fortalecer la confianza en el trabajo conjunto con otras instituciones públicas, definiendo claramente los roles de cada parte, cumpliendo con los compromisos adquiridos y asegurando la participación temprana de todos los organismos implicados.

- Generar instancias de diálogo con las instituciones que trabajamos, con el fin de conocer sus apreciaciones y puntos de vista.
- Comunicar oportunamente las decisiones y los acuerdos tomados por este servicio en su rol de coordinador del sector, así como de aquellas instancias públicas y privadas en las que participa.
- Reconocer el trabajo que cada organismo realiza.

EJEMPLO:

Como Subsecretaría estamos organizando un seminario sobre áreas silvestres protegidas y para ello, hemos convocado a diversos actores con experiencia en el tema, para que participen en su planificación y desarrollo, y aporten de acuerdo a sus roles y competencias en la materia.

Compromisos

De la institución con proveedores

Como institución nos comprometemos a mantener informados a los proveedores y prestadores de servicios respecto de los acuerdos consensuados en este código, así como de las acciones y canales de denuncia para que procedan en caso que identifiquen alguna conducta que contravenga los principios de ética y probidad estipulados, específicamente en los tópicos que se detallan a continuación.

Conflicto de interés

Con el fin de evitar acciones que puedan constituir un trato preferencial real o aparente hacia un determinado proveedor de servicio o consultora, quienes trabajamos en la Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Inhabilitarnos de cualquier proceso de adquisición realizado por la institución en el que podamos estar interesados directa o indirectamente.
- Conocer y velar porque los procedimientos de compras se desarrollen en el marco de lo establecido en la ley de compras públicas y su reglamento.
- Promover el desarrollo de procesos licitatorios participativos, con términos de referencia que no generen barreras de entrada y promuevan el principio de igualdad de los oferentes.
- Respetar el principio de estricta sujeción de las bases durante la etapa de ejecución de los contratos, de modo de cautelar los derechos y deberes estipulados en ellas. Para esto es fundamental que como contrapartes técnicas responsables de los contratos respetemos las condiciones y plazos que en las bases se estipulan, las que previamente deben elaborarse a conciencia, considerando plazos realistas y posibles desviaciones de la planificación o inconformidad con las entregas una vez realizadas nuestras observaciones.
- Participar de las instancias de capacitación internas, con el fin de reforzar nuestras competencias acerca de los procedimientos internos relacionados con compras públicas y cumplimiento de contratos.

EJEMPLO:

Al ser designado integrante de una comisión evaluadora, me percaté que me ha correspondido un proceso licitatorio en el que un potencial proveedor es una persona con la que trabajé en el pasado, ante lo cual me abstengo de participar en dicha comisión e informo a mi jefatura oportunamente los motivos de mi inhabilidad, para que designen un nuevo integrante. Así evito cualquier cuestionamiento en el que se vea afectada mi objetividad e independencia.

Uso de información reservada

Con el fin de resguardar la credibilidad de nuestra institución y evitar parcialidades o situaciones sospechosas que pongan en entredicho la ética, quienes trabajamos en la Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Garantizar la igualdad de oportunidades, por lo que nunca daremos ventajas a algún proveedor en particular.
- Elaborar de manera consciente y profesional los criterios de evaluación de las licitaciones públicas. Lo anterior implica el compromiso de informarse, buscar apoyo entre los compañeros y compañeras de la institución, no establecer los criterios de evaluación considerando un proveedor en específico y establecer mecanismos de revisión y chequeo con la División Jurídica, de modo de asegurar que el instrumento de evaluación construido no tenga errores y permita realizar una selección transparente y fundada.

EJEMPLO:

Cuando en el ejercicio de mis funciones, me corresponde elaborar bases técnicas, me preocupo de no dar a conocer a ninguna persona el contenido de los términos de referencia que estamos preparando y que no están debidamente publicados en el portal Mercado Público.

Transparencia en la entrega de información

Como Subsecretaría de Turismo respetamos el principio de publicidad y transparencia presente en la Ley N° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, cuyo objetivo es velar por la transparencia y eficiencia de las compras públicas y establecer la institucionalidad necesaria para dar cumplimiento a este objetivo, propiciar la participación, la igualdad de competencia y no discriminación, así como también establecer las inhabilidades, prohibiciones e incompatibilidades en los procesos de contratación públicos. En cumplimiento de esta ley, como Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Publicar oportunamente las bases de licitación en Mercado Público, con un lenguaje claro y preciso, así como con los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes requeridos, sin discriminación arbitraria.
- Incentivar la participación de los oferentes mediante la publicación clara y oportuna de los antecedentes que respalden el proceso de compra, con criterios de evaluación prácticos, no discriminatorios, fiables y pertinentes.
- Abstenernos de reunirnos con los proveedores durante los procesos de licitación, de modo de resguardar los principios de transparencia e igualdad.
- Que quienes integren alguna comisión evaluadora, entreguen una declaración jurada, señalando no poseer ningún conflicto de interés en relaciones actuales o potenciales con los oferentes. En caso de existir conflicto de interés, nos abstendremos de participar, lo que constará por escrito.
- En caso de integrar alguna comisión evaluadora, a actuar imparcialmente y a que nuestras decisiones jamás sean influenciadas por favores, regalos, invitaciones, préstamos o servicios de cualquier naturaleza.
- Asegurar que la etapa de adjudicación sea transparente, demostrable y con medios de verificación claros, respetando íntegramente las normas de incompatibilidad que rigen en esta materia.
- Facilitar la comprensión de los resultados de los procesos de compra realizados por la Subsecretaría de Turismo a los proveedores mediante actas de evaluación comprensibles, simples y sencillas, que contemplen toda la información relativa a los criterios, factores y subfactores como los mecanismos de asignación de puntaje en cada uno de ellos.

EJEMPLO:

Como integrante de una comisión evaluadora, pongo especial énfasis en emplear un lenguaje sencillo y directo en la evaluación que redacto, y que sea de fácil comprensión para los usuarios, sin que esto contrarreste los contenidos técnicos necesarios que deben incluirse en el acta.

Compromisos

De la institución con el medio ambiente

Dado que el turismo es una actividad económica que depende del territorio y de sus atractivos turísticos (naturales y culturales) para gatillar flujos de visitantes, es necesario asegurar que éstos sean conservados y gestionados de manera sustentable para que las futuras generaciones también puedan disfrutar las riquezas que ofrece nuestro país.

Basándose en lo anterior, como Subsecretaría de Turismo nos comprometemos a:

- Diseñar, ejecutar y apoyar el desarrollo de políticas públicas sectoriales incorporando criterios de sustentabilidad.
- Velar por la gestión sustentable de los destinos turísticos existentes en el país.
- Promover un manejo sustentable de los recursos que empleamos cotidianamente, fomentando la aplicación de buenas prácticas medio ambientales en las dependencias de la institución (reciclaje, eficiencia energética, gestión del agua, entre otros).

EJEMPLO:

Cuido que no se malgaste la energía en forma innecesaria, apagando las luces y equipos computacionales cuando no son utilizados. Asimismo, me preocupo por hacer un uso eficiente del agua en la cocina y los baños.

Consultas, denuncias y sanciones

Consultas

En caso de consultas sobre este código o dudas sobre situaciones en que los trabajadores y trabajadoras tengan dilemas éticos en el ejercicio de sus funciones, la Subsecretaría de Turismo ha definido un encargado/a de ética para orientar al personal en su actuar público, el que será informado a todos los trabajadores y trabajadoras por los canales formales existentes.

Denuncias

Todos los funcionarios/as que estén al tanto de delitos o infracciones a este código han de denunciarlos. Deberán poner en conocimiento a la jefatura correspondiente de cualquier antecedente, o bien, de cualquier situación en que el funcionario se vea involucrado respecto de las conductas anteriormente descritas.

En caso de que un trabajador/a esté al tanto de acciones u omisiones que contravengan los valores y compromisos consignados en este código, tiene el deber de informar al encargado/a de ética de la Subsecretaría de Turismo, con quien se evaluará y definirá si es pertinente dar aviso a la jefatura directa sobre la situación.

El encargado/a de ética deberá velar por la confidencialidad de la información proporcionada por el trabajador/a, así como por la protección de su persona.

En caso de que los hechos constituyan una falta al principio de probidad administrativa, el encargado/a de ética deberá recurrir al procedimiento definido por el Estatuto Administrativo y consultar con el jefe/a de servicio la instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo cuando proceda. Si los hechos investigados pudieran constituir delitos previstos en las leyes vigentes, los antecedentes deberán ser remitidos a los organismos competentes de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Administrativo.

En caso de que el trabajador/a considere que ya se han agotado todos los canales internos de denuncias y no se han encontrado soluciones pertinentes, el encargado/a de ética deberá remitir los antecedentes a la Contraloría General de la República, mediante el *Portal Contraloría y Ciudadano* (<https://goo.gl/1LxO5>).

Sanciones

El funcionario/a que infringiere sus obligaciones y deberes podrá ser objeto de anotaciones de demérito en su hoja de vida o de otras medidas disciplinarias. Estas últimas se aplicarán como resultado de una investigación sumaria o sumario administrativo mediante el cual se acredite la responsabilidad funcionaria.

Los incumplimientos a este código y que ameriten una sanción disciplinaria, estarán circunscritos a lo establecido en el Estatuto Administrativo.

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/as, en contra de otro 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.

Cohecho/soborno: solicitar/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 en el que 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 asunto privado o 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.

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.

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/as o usuarios/as, sumarios en proceso; etc.

Información de la institución

Subsecretaría de Turismo

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, Piso 10. Santiago.

Tel. +56 2 24733629

www.subturismo.gob.cl