



CÓDIGO DE ÉTICA
MINISTERIO DE TURISMO



MENSAJE DE MINISTRA

Morena Valdez

El Salvador se está posicionando a nivel internacional como un buen destino para visitar, invertir y vivir, gracias a la estrategia de promoción y al trabajo articulado del Gobierno, liderado por el Presidente Nayib Bukele, convirtiéndolo en un impulso económico para el desarrollo del país.

Bajo esta premisa, el Ministerio de Turismo (MITUR) consciente que para la implementación de programas y proyectos que fortalezcan el turismo nacional e internacional, así para la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios públicos a la población en general, es necesario garantizar que los funcionarios, colaboradores y socios estratégicos adopten valores y principios basados en el servicio desinteresado a la ciudadanía y la práctica de normas éticas que prioricen el interés público sobre los intereses privados. Por ello, el MITUR, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental presenta su Código de Ética, con la finalidad de normar, promover y reafirmar los principios de la ética pública en el desempeño de los servidores públicos de esta institución, así como la erradicación de pautas, prácticas y conductas vinculados a actos de corrupción.

En cumplimiento a las responsabilidades, la transparencia y en la eficiencia de la Administración Pública, este Código de Ética del Ministerio de Turismo, será un instrumento importante para el trabajo del personal de la institución en pro del turismo en El Salvador.

ACUERDO No. 09/2024, del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Turismo.

CONSIDERANDO:

I-. Que mediante Acuerdo No. 144/2022, del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Turismo de fecha veintitrés de diciembre de dos mil veintidós, se aprobó el Código de Ética del Ministerio de Turismo, el cual establecía principios y pautas de conducta necesarios que deben cumplir los servidores públicos del Ministerio de Turismo.

II-. Que la Ley de Ética Gubernamental mandata a las Instituciones del Estado. velar y encaminar acciones en prevenir y sancionar actos de corrupción. para garantizar las competencias. atribuciones y funciones de la institución quienes deberán actuar bajo los lineamientos de la ética pública.

III-. Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 10 Inciso 2° de la Ley de Ética Gubernamental, el Tribunal de Ética Gubernamental, es el ente rector de la ética pública en El Salvador, con la función de promover y difundir el respeto y observancia a las normas éticas contenidas en dicho cuerpo normativo y conmina a las instituciones del Estado a implementar acciones para prevenir y denunciar actos de corrupción.

IV-. Que mediante Acuerdo No. 552-TEG-2023,

el Pleno del Tribunal de Ética Gubernamental. en fecha diecinueve de diciembre de dos mil veintitrés, emitió los LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE CADA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EL SALVADOR. el cual establecen las pautas procedimientos que definen los contenidos esenciales para guiar a las instituciones públicas en la elaboración de su propio código de ética.

V-. Que los lineamientos antes citados, en su Artículo 2 estable que "Todos los Órganos del Estado y las instituciones de la Administración pública, sin excepción, están en la obligación de elaborar y aprobar su código de ética siguiendo estos lineamientos o armonizar los ya existentes conforme a los mismos. en un plazo máximo de seis meses posterior a la entrada en vigencia de estos lineamientos.

VII-. Que según lo antes mencionado, se vuelve necesario la elaboración y aprobación del Código de Ética del MITUR. conforme a los lineamientos emitidos por el Pleno del Tribunal de Ética Gubernamental.

POR TANTO, con base en las facultades y a las razones expuestas en los Considerandos anteriores, ACUERDA.

Aprobar el siguiente:

Código de Ética del Ministerio de Turismo

— — — — —
★ ★ ★
CÓDIGO DE ÉTICA
MINISTERIO DE TURISMO

Capítulo I
Objeto, alcance y
definiciones del Código

Objeto del Código

Art. 1. El presente Código tiene por objeto normar, promover y reafirmar los principios de la ética pública en el desempeño ético de los servidores públicos del Ministerio de Turismo, estableciendo los valores y pautas de conductas deseadas, así como erradicar prácticas que menoscaben las funciones y actividades desarrolladas o la integridad de sus servidores, fomentar la debida diligencia y excelencia en el cumplimiento de sus atribuciones, en concordancia con las disposiciones constitucionales y legales, en cual debe ser implementado para dar cumplimiento a los instrumentos interinstitucionales suscritos por el Estado de El Salvador, en materia de ética y anticorrupción.

Alcance del código

Art.2. Este código es de obligatorio cumplimiento para:

- a) todos funcionarios o empleados públicos del MITUR.
- b) Quienes prestan servicios remunerados o ad honorem, de forma temporal o permanente, directa o tercerizada, según aplique, en el MITUR
- c) Quienes desempeñen atribuciones públicas, independientemente de la relación que les vincule con este ministerio.
- d) Quienes administren bienes, fondos, servicios o recursos del Ministerio de Turismo, sin importar la manera de vinculación con ésta.
- e) Quienes realicen pasantías, prácticas profesionales y horas sociales en el MITUR.
- F) Cualquier personal relacionado con proyectos que el MITUR ejecute.

Este código será de obligatorio cumplimiento durante todo el tiempo en que la persona sujeta de aplicación del mismo se encuentre vinculada a este Ministerio, en el territorio nacional o en el extranjero, dentro y fuera del desempeño de sus responsabilidades públicas, por lo que se deberá asumir como propio su contenido.

Definiciones

Art. 3. Además de las definiciones establecidas en la Ley de Ética Gubernamental, para una mejor comprensión de las disposiciones de este código, deberán considerarse las siguientes:

- a) Interés público: Es el conjunto de prácticas encaminadas a la consecución del bien común, en atención a las necesidades y aspiraciones colectivas y el respeto de los derechos fundamentales, siendo éstos una condición necesaria del orden jurídico que coloca a la persona humana como el origen y fin de la actividad del Estado, por lo que constituye la pauta de actuación de éste para el cumplimiento de su mandato constitucional a través de sus instituciones.
- b) Integridad: Es el estándar de actuación de las personas sujetas a la aplicación de este código, por el cual deben ejercer sus atribuciones o responsabilidades con probidad, rectitud, honradez y veracidad, adhiriéndose a los valores, principios y normas éticas aplicables en el sector público, para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados.
- c) Valores: Son atributos e ideales morales que orientan el comportamiento de las personas sujetas a la aplicación de este código hacia una conducta ética, honrada y transparente en el cumplimiento de sus deberes y funciones, que las animan e inducen a realizar un trabajo bien hecho y, tienden a generar un ambiente de armonía con los demás.

d) Principios: Son postulados o pautas básicas que establecen lineamientos que orientan y regulan el desempeño ético de las personas sujetas a la aplicación de este código en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades.

e) Persona usuaria: Persona natural o jurídica, entidad sin personalidad jurídica o asociación temporal de personas que solicita, requiere o es beneficiaria de los productos, servicios o atribuciones constitucionales y legales que presta cualquier institución pública, según corresponda.

f) Nepotismo: Es el trato favorable y arbitrario otorgado por un servidor público, consistente en contratar, promover, delegar, ascender o mejorar laboralmente en la entidad pública que preside o donde ejerce autoridad, a su cónyuge, conviviente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o socio.

g) Prevención del conflicto de intereses: Conjunto de directrices y mecanismos encaminados a preservar la imparcialidad e independencia de las personas sujetas a la aplicación de este código, mediante la prevención de situaciones o contextos en los que sus intereses personales pudieran entrar en pugna con el interés público en el cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades públicas.

h) Interés particular: Es aquello que directa o indirectamente conviene o beneficia al servidor público o a terceros con los que éste tiene o haya tenido relaciones familiares, de amistad, políticas, de negocios o de cualquier otro tipo que sea comprobable.

i) Soborno: Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente e

independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar con relación al desempeño de esta persona.

j) Ética Pública: Está relacionada con los valores, principios y deberes que guían el comportamiento de las personas que laboran en una institución pública ya sean funcionario o empleados. con la finalidad de servir desinteresadamente a la ciudadanía y no a sus beneficios personales.

Interpretación:

Art. 4. Los principios, valores, pautas de conducta y compromisos establecidos en este código están orientados al ejercicio de las competencias y atribuciones del MITUR. Por tanto, se interpretarán conforme a la Constitución, los tratados y demás instrumentos internacionales anticorrupción, suscritos y ratificados por el Estado de El Salvador, la Ley de Ética Gubernamental y otras leyes vigentes que complementen el marco normativo para el combate de la corrupción. En caso de duda, se interpretará lo más favorable a la ética y a los fines de este Ministerio.

Capítulo II
Misión, visión y valores del
Ministerio de Turismo

Misión

Art. 5. La misión del MITUR, es ser organismo rector en materia turística y velar por el cumplimiento de la Política y Plan Nacional de Turismo, a través de la inclusión de todos los sectores involucrados, mediante mecanismos que conlleven al desarrollo sostenible y competitivo de la industria turística, impulsando el desarrollo económico y social, que permita generar empleos dignos y mejore la calidad de vida de la población.

Visión

Art. 6. La visión del MITUR, posicionar a El Salvador como un destino turístico atractivo y confiable, con inversiones en infraestructura y servicios públicos para proporcionar a los visitantes servicios con estándares de calidad mundial.

Valores del MITUR

Art. 7. Los valores del MITUR que toda persona sujeta a este Código debe reflejar en su actuación, son:

- a) **Transparencia:** Capacidad de someter las decisiones y acciones realizadas al escrutinio y control social, privilegiándose la claridad de los procesos y procedimientos ejecutados sin tener nada que ocultar.
- b) **Equidad:** Realización de actividades con estricto apego a la justicia e imparcialidad, reconociéndose el derecho de cada persona, tratando a todos y todas por igual, teniendo en cuentas sus diferencias.
- c) **Compromiso:** Espíritu de colaboración para la realización de las labores, que permitan el logro de los objetivos y metas de este Ministerio.
- d) **Responsabilidad:** Cumplir las obligaciones del cargo y otras encomendadas, de manera dispuesta y colaborativa.
- e) **Integridad:** Actuando con honestidad y anteponiendo el interés público en todas las acciones del MITUR.

Capítulo III
Principios, valores y compromisos
de la conducta ética

Principios que rigen la conducta ética

Art. 8. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental, en el marco de sus actuaciones, las personas sujetas a la aplicación de este código deberán regir su conducta ética por los siguientes principios:

a) Dignidad humana: Desempeñar las atribuciones y responsabilidades públicas en atención a que la razón y finalidad de la actividad estatal es la persona humana, partiendo del reconocimiento del valor intrínseco de esta, por lo que para su pleno bienestar deben promoverse y protegerse efectivamente sus derechos fundamentales.

b) Supremacía del interés público: Anteponer siempre el interés público sobre el interés privado, dándole prioridad a las necesidades ciudadanas, conforme a los límites establecidos por el ordenamiento jurídico.

c) Legalidad: Ejercer sus competencias, atribuciones y responsabilidades con estricto sometimiento a la Constitución, tratados internacionales, leyes, reglamentos y demás normativa aplicable, inclusive otras fuentes del derecho como la jurisprudencia.

d) Integridad: Actuar con honestidad, rectitud, honradez y veracidad, en todo momento, respetando a las personas, las normas y los principios que rigen la Administración pública en el marco de sus competencias.

e) Probidad: Desempeñar la función pública con honradez y rectitud, anteponiendo el interés público sobre el particular.

f) Transparencia: Proceder de manera accesible y con apertura al escrutinio público, garantizando la máxima publicidad de las actuaciones de la Administración Pública, según la normativa aplicable, para el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

g) Igualdad: Garantizar a todas las personas, en condiciones similares, un trato equivalente en la prestación de los servicios públicos de este Ministerio, absteniéndose de realizar acciones

que impliquen alguna distinción, exclusión, restricción o preferencia basadas en razones económicas, políticas, sociales, religiosas, raciales, culturales, de género o cualquier otra de similar naturaleza.

h) Equidad: Aplicación justa de la igualdad, para brindar un trato particular o equiparable a personas en condiciones, circunstancias o situaciones diferentes, según las particularidades y naturaleza de las mismas, conforme a criterios objetivos.

i) Perspectiva de género e inclusión: Procurar que todas las actuaciones de la Administración pública se rijan por la equidad, respeto y no discriminación hacia las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad.

j) Protección al medio ambiente: Realizar en todas las actividades acciones de protección, conservación y recuperación del medio ambiente en el cumplimiento de los objetivos del MITUR.

k) Imparcialidad: Actuar con objetividad e independencia, sin favoritismos, preferencias, privilegios, influencias o disparidades de trato, evitando la influencia de prejuicios e intereses personales o sectoriales.

l) Motivación: Fundamentar, argumentar y sustentar suficientemente las actuaciones de la Administración Pública, especialmente aquellas que limiten o restrinjan derechos fundamentales de la ciudadanía, debiendo expresar los juicios lógicos y jurídicos a partir de los antecedentes de hecho y de derecho del caso y que justifican la construcción de la decisión tomada.

m) Antiformalismo: Evitar exigir requisitos formales no esenciales y que constituyan obstáculo que impida injustificadamente el inicio de cualquier procedimiento, su tramitación y su conclusión normal.

n) Justicia: Cumplir de forma comprometida las competencias, atribuciones y responsabilidades procurando, en el ejercicio de estas, el derecho que corresponde a cada persona, según la normativa nacional o internacional aplicable, así como el resto de las fuentes del derecho.

o) Responsabilidad: Cumplir conscientemente, con buena voluntad, diligencia, calidad técnica y de forma oportuna todas las atribuciones y obligaciones públicas; y asumir las consecuencias de sus actuaciones.

p) Calidad: Gestionar la función pública conforme a una cultura transformadora de servicio y de mejora continua, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia, para satisfacer de forma oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de la población, maximizando la creación de valor público y fortaleciendo la confianza ciudadana.

q) Rendición de cuentas: Informar, explicar y justificar de forma permanente y oportuna las actuaciones y decisiones públicas para que sean monitoreadas y evaluadas por los órganos de control y la sociedad; y en caso de cometerse alguna infracción legal, someterse a los procedimientos correspondientes.

r) Racionalidad administrativa: Garantizar la preservación y el óptimo aprovechamiento de los bienes, recursos, fondos y servicios públicos, utilizándolos de manera racional, exclusivamente para el cumplimiento de los fines de este Ministerio a los cuales están destinados, evitando pérdidas, abuso, despilfarro o aprovechamiento particular.

s) Mejora continua profesional: Procurar la formación, actualización y especialización profesional de manera permanente y proactiva, mediante el esfuerzo personal de estudio continuo, la práctica y participación de los procesos formativos diseñados por MITUR, para mantener la idoneidad en el ejercicio de sus atribuciones y maximizar la calidad de los servicios públicos confiados.

t) Confidencialidad: Evitar la difusión de toda información que conozca con motivo del ejercicio de su función o con ocasión de ésta, aun cuando se desvincule del cargo, salvo requerimiento de la autoridad competente conforme a la legislación correspondiente.

u) Lealtad: Actuar con fidelidad y coherencia con el interés público y las responsabilidades confiadas conforme a las exigencias del ordenamiento jurídico.

Valores que orientan la conducta ética

Art. 9. En el marco de sus actuaciones las personas sujetas a la aplicación de este código deberán inspirar su conducta ética por los siguientes valores:

a) Atención ciudadana: Las personas usuarias del MITUR deben ser atendidas con respeto, amabilidad, asertividad y dignidad; así como recibir los servicios públicos de forma oportuna, eficiente y fiable, sin ningún tipo de discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia, respetando la diversidad, inclusión y la atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad.

b) Empatía: Requiere escucha activa, apertura, capacidad y disposición de colocarse en la posición de las personas usuarias y con las que interactúa, para comprender sus realidades, necesidades y expectativas, de manera que se facilite el servicio público, sin realizar juicios de valor arbitrarios, propiciando una cultura de respeto por la diferencia.

c) Solidaridad: Apoyo, adhesión o colaboración voluntaria a una causa circunstancial o al interés de otras personas, en situaciones difíciles o desfavorables; excepto cuando se contrapongan al ordenamiento jurídico y a los intereses públicos.

d) Vocación de servicio: Actuar con disposición permanente de entrega y compromiso para brindar colaboración o ayuda a las personas y para cumplir responsablemente sus atribuciones y obligaciones públicas.

e) Respeto: Tratar a todas las personas con dignidad y tolerancia, a pesar de no compartir sus perspectivas u opiniones; y, tomar consciencia del impacto de nuestras acciones.

f) Prudencia: Discernir si las acciones que se realizan en el ejercicio de las atribuciones y responsabilidades procuran, resguardan y potencian el interés público y los derechos y garantías de las personas con las que interactúa, para prevenir afectaciones a este.

g) Honestidad: Obrar siempre con rectitud, según las normas y compromisos que cada circunstancia le demanda cumplir, por ser éstos esenciales para preservar y procurar su propia dignidad, la de otras personas y el bien común.

h) Compromiso: Desempeñar las atribuciones y responsabilidades con eficiencia, eficacia, destreza, calidad y excelencia; así como promover y colaborar en todo lo que signifique un mejor funcionamiento del Ministerio, aunque no corresponda a las obligaciones específicas, para la generación de valor agregado.

i) Proactividad: Buscar, crear e implementar activamente estrategias, soluciones e iniciativas encaminadas a innovar y mejorar los procesos y procedimientos relacionados con sus obligaciones, así como el entorno laboral, para el cumplimiento de los fines del MITUR, asumiendo la responsabilidad de identificar y abordar situaciones de manera anticipada y constructiva.

j) Innovación en la gestión pública: Adaptar, optimizar y transformar todas las actuaciones, servicios y políticas gubernamentales hacia la generación de valor público, de manera que éstas respondan favorablemente a las exigencias y necesidades sociales, conforme al ordenamiento jurídico; para ello, deben propiciarse nuevas formas de conocimiento, formación, investigación y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

k) Liderazgo ético: Utilizar cualquier oportunidad de influencia, posición, responsabilidad o cargo para orientar, enfocar, dirigir y coordinar la atención de las personas y las actividades de los equipos hacia el cumplimiento de los estándares y principios de la ética pública; con la finalidad de satisfacer el interés público.

l) Trabajo en equipo: Esfuerzo coordinado y colaborativo para el desarrollo de las responsabilidades asumidas, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas del Ministerio, multiplicando la productividad, creando valor agregado y contribuyendo al desarrollo de cada integrante del equipo.

Compromisos que rigen la conducta ética

Art. 10. Toda persona sujeta a la aplicación de este código se comprometerá a:

a) Presentar, ante la Unidad de Talento Humano, una carta compromiso en la que declare que cumplirá los principios, valores, pautas de conducta y obligaciones en general reguladas en el mismo, aplicable para el personal gestionado por dicha dependencia, incluyendo quienes realicen pasantías, prácticas profesionales, horas sociales y por contratos profesionales.

La carta compromiso se presentará una vez al año al inicio del ejercicio fiscal para todo el personal, asimismo cada vez que este Código sea modificado o cuando la relación laboral con MITUR cambie.

Para el personal de empresas que brindan servicios tercerizados, el cumplimiento del presente Código quedará establecido dentro del contrato respectivo.

b) Presentar declaración ante la Unidad de Talento Humano, en la que se manifiesten de forma anticipada las circunstancias de índole económicas, laborales, profesionales, académicas, gremiales o de otra naturaleza, que podrían entrar en pugna con los intereses públicos o de este Ministerio y generar un conflicto; la cual se agregará al expediente respectivo y se actualizará cuando el caso se presente.

c) Las personas obligadas a presentar la declaración jurada del estado de su patrimonio, a que se refiere el artículo 5 de la Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de funcionarios y Empleados Públicos, deberán entregar copia de la boleta de presentación con el sello de recepción de la respectiva dependencia de la Corte Suprema de Justicia, la cual se agregará al correspondiente expediente laboral.

Capítulo IV

Pautas de conducta para las
personas sujetas a la aplicación
de este código

Compromiso del MITUR

Art. 11. En el desempeño de sus labores, las personas sujetas a la aplicación de este código deben identificarse con MITUR y sus objetivos; para ello, han de regir sus actuaciones conforme a las siguientes pautas de conducta:

a) Cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico; así como otras fuentes del derecho.

b) Conocer, respetar y ejercer sus atribuciones y responsabilidades apegados a la Constitución, tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por El Salvador, las leyes de la República y demás disposiciones que regulan la actividad asumida; así como a la visión, misión, valores y objetivos del Ministerio.

c) Informar a través de los mecanismos legales y las autoridades correspondientes los hechos que pudieren ser constitutivos de delitos, infracciones administrativas, disciplinarias o incumplimientos a las disposiciones contenidas en este código.

d) Desempeñar con la debida diligencia sus atribuciones y responsabilidades, con honestidad y de forma íntegra.

e) Aceptar, apoyar y cumplir las metas que se le establezcan, reflejando calidad en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades, para lograr los fines de este Ministerio.

f) Resguardar, proteger y custodiar debidamente la seguridad y confidencialidad de la información y documentación que le corresponda, según sus atribuciones y responsabilidades.

g) Tomar las medidas correspondientes y necesarias para evitar que la documentación a su cargo y los instrumentos de trabajo asignados, sean extraídos de la unidad organizativa en la cual se desempeña, sin justificación válida; así como que personas ajenas a esta o no autorizadas tengan acceso a los mismos.

h) Atender diligentemente las instrucciones, lineamientos e indicaciones del superior jerárquico con una actitud receptiva.

i) Colaborar con disposición, diligencia, iniciativa, productividad y empatía en las actividades laborales propias de sus atribuciones o responsabilidades y las que no sean inherentes a su cargo, cuando estas favorezcan al MITUR.

j) Brindar aportes técnicos, cuando sea solicitado o de manera proactiva, a sus superiores, pares o inferiores jerárquicos, de forma respetuosa y oportuna, a fin de coadyuvar en la consecución efectiva de los objetivos de este Ministerio.

k) Conservar el orden y la limpieza en su lugar de trabajo u oficina y mantener una ambientación acorde al MITUR.

l) Promover y procurar la comunicación formal y eficaz con todas las personas con las que interactúe en el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades.

m) Comportarse de forma correcta y decorosa en todas las relaciones de trabajo.

n) Supervisar las actuaciones del personal a su cargo, orientándoles y guiándoles al cumplimiento de los fines de este Ministerio.

o) Ejercer las atribuciones y responsabilidades con seriedad y profesionalismo al conformar equipos de trabajo y en sus relaciones con otras unidades.

p) Innovar permanentemente en el desarrollo de sus atribuciones y responsabilidades, procurando la mejora continua, potenciando la calidad, apoyando y facilitando los procesos internos.

q) Promover un clima organizacional de cooperación intra e interinstitucional, que favorezca el trabajo articulado, actuando de manera cordial y respetuosa, desarrollando las capacidades del equipo para obtener mejores resultados en beneficio de los objetivos del MITUR.

r) Evitar el uso, portación o transporte de arma(s) de fuego dentro de las instalaciones del MITUR ni en los vehículos del MITUR (ya sean propios o arrendados), a menos que el trabajo así expresamente lo requiera.

s) Emplear de manera racional los bienes y recursos del Ministerio, exclusivamente para la consecución de sus fines, atendiendo las políticas de ahorro y austeridad del sector público.

Atención a las personas usuarias

Art. 12. En el trato y relaciones con las personas usuarias del MITUR se deberán atender las siguientes pautas de conducta:

a) Tratar a todas las personas con dignidad y asegurar el respeto a sus derechos y garantías fundamentales consagrados en el ordenamiento jurídico.

b) Respetar y observar las cartas de servicios o derechos y promover la actualización periódica de éstas junto con sus guías de trámites.

c) Recibir, escuchar y atender con amabilidad, empatía y respeto a todas las personas.

d) Brindar asistencia ágil, oportuna y adecuada a las necesidades y expectativas sometidas a su conocimiento.

e) Ofrecer los servicios del MITUR que son de su competencia con excelencia y con los más altos estándares de calidad.

f) Informar a las personas usuarias sobre los derechos y garantías que les asisten, los estándares de calidad del servicio que se presta, los mecanismos para solicitar orientación de todo tipo y las particularidades de los procedimientos que tramita el Ministerio.

g) Atender a las personas usuarias en el horario establecido en la normativa aplicable, de manera ininterrumpida y en el orden correspondiente; no podrá negarse la atención al público antes del cumplimiento de la hora de cierre de la respectiva oficina.

h) Promover la prestación de los servicios del MITUR, por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de acuerdo con la capacidad económica y técnica de la entidad.

i) Propiciar diálogos corteses y relaciones armónicas, evitando actitudes que perjudiquen la confianza que las personas usuarias depositan en el MITUR.

j) Actuar con buena fe, diligencia y competencia en

el trato y relaciones con cualquier persona.

k) Evitar el uso de simbología, colores, lemas, leyendas o cualquier signo distintivo de partidos políticos o colectivos de similar naturaleza, en la infraestructura, papelería oficial de este Ministerio, bienes o cualquier recurso público.

l) Evitar el uso de los recursos, fondos, bienes públicos o servicios contratados por el MITUR para la promoción de la imagen, nombre, marcas, eslogan, colores, emblemas o cualquier signo distintivo o similares, regulados en la normativa que fuere aplicable, que representen intereses políticos, ideológicos, religiosos, profesionales o comerciales, propios o de terceros.

m) Evitar todo tipo de conductas y prácticas discriminatorias, burlas, negación de servicio o que pretendan anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos fundamentales de las personas usuarias.

n) Utilizar un lenguaje verbal y corporal adecuado, positivo, seguro, sencillo y que denote interés hacia las necesidades o expectativas de la persona usuaria.

o) Proteger y utilizar adecuadamente la información que sea confiada por las personas usuarias o de la que se tuviere conocimiento en el ejercicio de la atribución o responsabilidad.

p) Mostrar una actitud tolerante, paciente, respetuosa y receptiva hacia las opiniones, comentarios o críticas que se realicen respecto de su gestión, decisiones y comportamientos.

q) Abstenerse de emitir comentarios impropios o inadecuados sobre la actuación de otras personas y evitar utilizar el lenguaje soez.

r) Mantener el orden y el decoro en su lugar de trabajo y propiciar el aseo y limpieza de este.

s) Evitar otorgar o aceptar ventajas, ayudas económicas u otro tipo de beneficios hacia o por parte de las personas usuarias de este Ministerio.

t) Evitar el uso simultáneo de medios telefónicos, informáticos, electrónicos o de idéntica naturaleza que interfieran de manera inadecuada la prestación del servicio al momento de atender a una persona usuaria.

Integridad

Art. 13. Los fines de este Ministerio sólo pueden cumplirse actuando, en todo momento, con honestidad, rectitud, honradez y veracidad. Para a ese propósito, se deben seguir las siguientes pautas de conducta:

- a) Abstenerse de incidir, intervenir o participar en la contratación, nombramiento, delegación o asignación de funciones, ascensos u otorgamiento de mejoras laborales de su cónyuge, conviviente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o socios, excepto en los casos permitidos por la ley.
- b) Elaborar con claridad, precisión, veracidad y excelencia técnica los informes o cualquier producto que se le requieran en razón del desempeño de sus atribuciones o responsabilidades públicas.
- c) Actuar en toda circunstancia con fidelidad y honestidad en el desarrollo de las atribuciones y responsabilidades públicas encomendadas, demostrando así que su comportamiento es coherente con los principios, valores, compromisos y pautas establecidos en este código.
- d) Utilizar los recursos, bienes y fondos públicos exclusivamente en la realización de las atribuciones y responsabilidades para las que fueron asignados o en la consecución de fines del MITUR, procurando optimizar su uso o consumo, mantener su buen estado e incurrir sólo en los gastos que objetivamente se estimen necesarios.
- e) Evitar la realización de actividades personales o ajenas a la función pública que se debe desempeñar, durante el horario o jornada laboral establecidos para tal efecto y sin contar con justificación legal para ello; así como la simulación del cumplimiento del horario de trabajo, la permanencia en el lugar en el que se deben desarrollar las atribuciones públicas encomendadas o la realización de estas.
- f) Evitar mantener o aceptar empleos, relaciones contractuales o responsabilidades en el sector público o privado, remunerados o no, que resulten incompatibles con las atribuciones públicas encomendadas por coincidir en las horas de trabajo, porque vayan en contra de los intereses del MITUR, provoquen un conflicto de intereses o menoscaben su imparcialidad.
- g) Evitar la solicitud o aceptación, directamente o por interpósita persona, de bienes, fondos, servicios o beneficios de cualquier naturaleza, adicionales a las remuneraciones o prestaciones que percibe por el desempeño de las atribuciones o responsabilidades públicas encomendadas, para su provecho o el de otra persona, por hacer, dejar de hacer, apresurar o retardar actividades relativas a las mismas; así como para hacer valer su influencia, en razón de las atribuciones o responsabilidades que ocupa ante otra persona sujeta a la aplicación de este código, con los mismos propósitos antes detallados.
- h) Informar con prontitud a la autoridad correspondiente cuando haya recibido el ofrecimiento indebido de bienes, fondos, servicios o beneficios de cualquier naturaleza, adicionales a las remuneraciones o prestaciones que percibe por el desempeño de las atribuciones o responsabilidades públicas encomendadas.
- i) Evitar la derivación de usuarios de los servicios públicos hacia personas naturales o jurídicas que en el ámbito privado prestan sus equivalentes, salvo causa justificada.
- j) Respetar la integridad física, psicológica y moral de las personas con las que se relacione en función de su cargo.

Imparcialidad

Art. 14. La imparcialidad, como pilar de la función pública, exige que sus operadores se adhieran a determinados estándares de actuación. Por lo tanto, las personas sujetas a la aplicación de este código deben guiar su comportamiento de acuerdo con las siguientes pautas de conducta:

a) Desempeñar las atribuciones y responsabilidades públicas con objetividad e independencia, libre de valoraciones arbitrarias.

b) Guiar la toma de decisiones únicamente por el interés público, sin influencia indebida de intereses particulares.

c) Informar a la autoridad correspondiente sobre cualquier conflicto de interés, real o aparente, o circunstancia personal, familiar, comercial o de índole similar, que afecta la imparcialidad en la tramitación o resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento.

d) Abstenerse de intervenir o participar en procesos, procedimientos o trámites en los que se perfile un interés propio, de su cónyuge, conviviente, familiares o socios, conforme al ordenamiento jurídico.

e) Rechazar cualquier tipo de influencia jerárquica, política partidaria, de grupos de presión, social, amistad o recomendación de cualquier índole, que tienda a incidir indebidamente en el trámite o resolución de los asuntos de su conocimiento.

f) Informar a la autoridad competente cualquier circunstancia que pueda vulnerar la imparcialidad del personal del MITUR en la tramitación de cualquier proceso, procedimiento o asunto sometido a su conocimiento.

g) Garantizar, en el desempeño de sus atribuciones y responsabilidades, un trato equitativo, exento de prejuicios, preferencias y arbitrariedades.

h) Aplicar los principios que rigen a la Administración Pública, garantizando a todas las personas las mismas oportunidades y criterios, cuando sean procedentes de conformidad al ordenamiento jurídico.

i) Evitar colocar en una situación de desventaja a cualquier persona con la que se interactúa en razón del cargo.

j) Abstenerse de recibir o intercambiar obsequios, promocionales, descuentos comerciales, ventajas o beneficios indebidos de cualquier índole, debiendo informarlo de manera inmediata a la autoridad correspondiente.

k) Evitar promover o realizar, en el ejercicio de las atribuciones o responsabilidades públicas, dentro o fuera de este Ministerio, y cuando se encuentren en misiones oficiales, actividades religiosas, políticas partidarias, comerciales, ideológicas o cualquier otra contraria a las atribuciones propias del MITUR, salvo en los casos permitidos por la ley.

l) Evitar realizar actividades que comprometan la independencia e imparcialidad de las atribuciones encomendadas, por lo que deberá mantenerse un comportamiento conforme a los principios y valores contenidos en este código, en todo momento y lugar, a fin de proteger la imagen del MITUR y, por ende, la confianza ciudadana.

Efectividad

Art. 15. Para la satisfacción del interés público de forma oportuna, con calidad y al menor costo posible, acorde a las metas y objetivos fijados, se deben observar las siguientes pautas:

a) Realizar las actividades inherentes al cargo en los plazos establecidos en la normativa aplicable, a fin de alcanzar las metas, objetivos y finalidades para los cuales fueron establecidos, optimizando los recursos disponibles.

b) Realizar con destreza, oportunidad y pertinencia las tareas de su competencia; y, cuando sea necesario, buscar apoyo adecuado y oportuno para tal efecto.

c) Mantener capacidad, idoneidad y disposición necesarias para el buen desempeño del cargo a realizar.

d) Mostrar disposición y criterio para sugerir cambios a favor de la calidad, mejor capacidad de análisis y observación en las atribuciones encomendadas.

e) Solicitar y autorizar licencias, según sea el caso, atendiendo a criterios razonables que permitan un balance entre las responsabilidades laborales y familiares, en el marco de lo establecido en la política nacional de corresponsabilidad de los cuidados 2022-2030.

f) Cumplir los lineamientos referentes a la gestión de la carga laboral, mediante el análisis cuantitativo y cualitativo determinado, y las instrucciones de priorización de las autoridades correspondientes.

g) Establecer prioridades ordenadas bajo criterios de importancia, urgencia y capacidad instalada.

h) Evitar realizar interferencias innecesarias en el desarrollo de las labores de las otras personas de este Ministerio; asimismo, evitar las relaciones sentimentales que afecten la efectividad y clima laboral del MITUR.

i) Potenciar el uso de medios tecnológicos para el desarrollo de las atribuciones, con el propósito

de volver más eficiente la función pública y reducir el impacto ambiental.

j) Procurar que cada área bajo su cargo, cuando aplique, cuente con los recursos necesarios para la ejecución de las funciones asignadas.

Prudencia

Art. 16. Las personas sujetas a la aplicación de este código deben discernir que sus actuaciones sean coherentes con los postulados éticos y evidencien la supremacía del interés público; por lo tanto, han de dirigirse según las siguientes pautas de conducta:

a) Conducirse conforme a derecho y a criterios técnicos propios de cada área.

b) Actuar con discreción, cordura, decoro, mesura y de forma reflexiva, posicionándose como referentes de la ética en la función pública y guardando respeto a su cargo o puesto.

c) Dirigir su conducta y comportamiento, dentro y fuera del MITUR, de forma digna y decorosa de acuerdo con las normas éticas, la moral y las buenas costumbres de convivencia social.

d) Evitar realizar, en todo momento, cualquier tipo de conducta o actuación que incida, afecte o comprometa negativamente la imagen del MITUR.

e) Utilizar adecuadamente el nombre, imagen y signos distintivos del Ministerio de Turismo, para satisfacer exclusivamente las finalidades del MITUR y nunca en detrimento de estas o en actividades de índole personal.

f) Respetar la línea oficial del Ministerio al participar en actividades o foros de carácter académico, conferencias de prensa o similares en nombre del MITUR y, en su caso, quien la represente no podrá opinar sobre las diferentes hipótesis de resolución de los asuntos que contengan información reservada o confidencial.

g) Evitar emitir expresiones sin fundamento y que degraden a las personas, como habladurías, chismes o comentarios inoportunos e impertinentes.

h) Vestir decorosamente dentro y fuera del Ministerio de Turismo, acorde a las atribuciones o responsabilidades que desempeña o, en su caso, a la solemnidad que el cargo requiera; y portar dignamente los distintivos del MITUR.

i) Evitar utilizar indebidamente las redes sociales personales, para expresar comentarios u opiniones sobre situaciones sometidas al conocimiento de la entidad, ni realizar declaraciones públicas que afecten la imparcialidad, la imagen de este Ministerio o provoquen un conflicto de interés.

j) Evitar generar un ambiente de ruido inadecuado y el uso o consumo de alcohol, drogas o cigarrillos en las instalaciones de trabajo, incluso cuando se encuentre realizando misiones oficiales o portando distintivos de este Ministerio.

k) Abstenerse de difundir o utilizar en beneficio propio, de terceros o para fines ajenos al servicio, cualquier información de carácter interno del MITUR de la que tenga conocimiento con motivo u ocasión del ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades y que no esté destinada para su difusión.

l) Expresar opiniones técnicas o de otra índole de manera respetuosa, en el lugar y momento adecuado, y con las personas directamente involucradas.

m) Evitar actitudes que denoten alarde, abuso de poder, prepotencia, discriminación, acoso laboral y sexual o cualquier tipo de violencia, y denunciar ante las instancias correspondientes dichas situaciones al tener conocimiento de ellas.

n) Proceder razonablemente con consideración, comprensión y paciencia hacia las personas con quienes se tenga relación en el desempeño de sus atribuciones y responsabilidades.

o) Desenvolverse de modo respetuoso, profesional, amable y cordial con todas las personas, propiciando la armonía e inclusión en el entorno laboral.

Transparencia

Art. 17. La máxima publicidad de las actuaciones estatales garantiza el acceso de la ciudadanía a la información pública, como herramienta necesaria para ejercer un control efectivo de la institucionalidad democrática del Estado y fortalecer la confianza en esta. Para ello deben observarse las siguientes pautas de conducta:

a) Documentar, organizar y conservar todos los actos de su gestión y garantizar su publicación oficiosa cuando corresponden legalmente; respetando los índices de reserva y los datos confidenciales.

b) Rendir con oportunidad los informes que se soliciten con apego a la normativa vigente.

c) Proporcionar proactivamente la información solicitada de forma clara, veraz, oportuna, suficiente, pertinente en la forma y términos establecidos en las leyes aplicables para tal efecto.

Responsabilidad

Art. 18. Las personas sujetas a la aplicación de este código deben cumplir las obligaciones derivadas de la atribución o responsabilidad pública con diligencia, buena voluntad y proactividad. En consecuencia, han de observar las pautas de conducta siguientes:

a) Desempeñar las labores con profesionalismo, dedicación y apego estricto a la Constitución, leyes, reglamentos y normativa aplicable.

b) Acatar las instrucciones de sus superiores jerárquicos vinculadas con las atribuciones o responsabilidades a su cargo o las que se le encomienden, en tanto no represente una arbitrariedad o ilegalidad manifiesta.

c) Proceder con capacidad e idoneidad notoria en el desempeño diario de sus actividades.

d) Cumplir las horas de entrada y salida del MITUR de conformidad al horario de trabajo establecido; así como el tiempo fijado para la pausa de alimentación.

e) Optimizar el tiempo y los medios con que cuenta para el cumplimiento oportuno de las atribuciones o responsabilidades, debiendo procurar una adecuada organización y planificación en el trabajo a su cargo.

f) Asistir o representar al Ministerio de Turismo en los eventos y compromisos que se le deleguen o encomienden, asumiendo un comportamiento coherente con los principios, valores y pautas contenidas en este código.

g) Impulsar oportunamente los trámites, diligencias y actuaciones que le correspondan, con el objetivo de evitar dilaciones indebidas e injustificadas en la prestación de los servicios públicos.

h) Custodiar y proteger diligentemente los expedientes, documentos e información a la que se tenga acceso con motivo del ejercicio de su atribución o responsabilidad o con ocasión de éstas; para lo cual se deberán de adoptar las medidas necesarias a efecto de evitar el extravío o sustracción de tales instrumentos de trabajo o que personas no autorizadas tengan acceso a éstos.

i) Promover una cultura de cooperación y de responsabilidad compartida inter e intrainstitucional, que favorezca la interacción cordial y respetuosa de las personas, contribuyendo al desarrollo de capacidades y de resultados en beneficio de los objetivos de este Ministerio.

j) Brindar una atención oportuna y eficaz a las personas usuarias del MITUR dentro del horario laboral establecido, así como resolver sus consultas, dudas y solicitudes en un plazo razonable; de ser necesario, colaborar con dicho propósito.

Confidencialidad

Art. 19. El buen manejo de la información en poder de la Administración Pública es esencial para la generación de confianza, la consolidación del Estado democrático y constitucional de derecho y las finalidades del MITUR. Para

procurar tales propósitos, deben seguirse las siguientes pautas:

a) Cumplir la normativa relativa al derecho de acceso a la información pública y la protección de los datos personales tanto de los servidores públicos y funcionarios del MITUR, así como de cualquier usuario que requiera un servicio.

b) Proteger la información a la cual tenga acceso, con ocasión de su atribución o responsabilidad pública, de acuerdo con la ley.

c) Guardar reserva, secreto y confidencialidad de la información sometida a su conocimiento, de los asuntos que estudia y las deliberaciones correspondientes, realizadas con motivo de su atribución o responsabilidad pública, las que no podrá revelar a terceros sino en virtud de un requerimiento legal o judicial, o con autorización previa de la autoridad competente, si procede.

d) Recibir, resguardar, conservar y custodiar la documentación que se le entregue y registrar la misma, mediante los mecanismos y normativa correspondientes.

e) Acceder a la información en poder de la Administración Pública con la debida autorización y conforme a las medidas de protección y resguardo de la confidencialidad.

f) Evitar el ocultamiento y falsificación de información del MITUR u obstaculizar su obtención cuando es de tipo pública y ha sido requerida por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública u otras instituciones conforme a la normativa vigente.

Formación continua

Art. 20. Las personas sujetas a la aplicación de este código deberán buscar continuamente el crecimiento de sus conocimientos y fortalecimiento de sus competencias, para adaptarse a la evolución de las tareas propias de las atribuciones o responsabilidades públicas encomendadas; enfrentar eventuales cambios en sus organizaciones; responder a posibles oportunidades de mejora planteadas respecto a su rendimiento y, en general, para su desarrollo personal y profesional. Para esos efectos, deben seguir las siguientes pautas.

a) Actualizar permanentemente los conocimientos, técnicas y procedimientos, a fin de maximizar la calidad de los servicios públicos encomendados.

b) Realizar con compromiso los procesos formativos que le asigne el MITUR u otras entidades con base en sus atribuciones o responsabilidades y obtener resultados óptimos.

c) Buscar y gestionar oportunidades de formación idóneas para el desarrollo de sus competencias, habilidades técnicas y actitudinales.

d) Proponer formalmente a las autoridades competentes del MITUR, la realización de actividades de formación para el mejor desarrollo de las tareas encomendadas y su réplica con las áreas competentes.

e) Practicar la autodidaxia en las materias vinculadas con sus atribuciones o responsabilidades públicas.

Capítulo V

Compromisos del Ministerio
de Turismo para la promoción
de la ética pública

Compromisos del MITUR

Art. 21. Para facilitar la conducta ética de las personas sujetas a la aplicación de este código, MITUR se compromete a disponer de:

- a) Formación continua en materia de ética pública, transparencia y combate a la corrupción, procurando realizar jornadas de reflexión y discusión sobre posibles dilemas, postulados, precedentes administrativos o pronunciamientos judiciales sobre dichas materias.
- b) Procesos de evaluación continua de los mecanismos de control interno para fortalecerlos y prevenir actos contrarios a la ética pública o de corrupción.
- c) Investigar incumplimientos a este código y sancionar aquellos que constituyan infracciones disciplinarias conforme a la normativa aplicable.
- d) Normativa interna específica para la detección, evaluación y gestión permanente de riesgos de corrupción institucional conforme a la normativa aplicable.
- e) Políticas de prevención de conflictos de intereses que permitan resolver dilemas que puedan surgir en el ejercicio de las atribuciones y responsabilidades públicas, procurando que siempre prevalezca el interés público.
- f) Indicadores de gestión o desempeño en materia de prevención de la corrupción institucional.
- g) Sistema de Gestión antisoborno, con el objeto de evitar la solicitud o aceptación de beneficios indebidos, según la normativa aplicable.
- h) Normas relativas al establecimiento de canales de recepción de informes, avisos o denuncias sobre incumplimientos a este código, y derivación oportuna hacia las autoridades competentes, según la normativa aplicable.
- i) Programas de cumplimiento exigidos por las normas generales o sectoriales cuando fuere aplicable.
- j) Directrices para abordar la incidencia de incumplimientos a este código, de ser el caso. La Comisión de Ética Gubernamental del MITUR deberá apoyar a la máxima autoridad en la implementación y cumplimiento de estos compromisos.

Capítulo VI

Disposiciones Finales

Interpretación, aplicación y difusión

Art. 22. La interpretación de este código compete a la Comisión de Ética Gubernamental del MITUR, según las funciones establecidas en Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento; pero al existir discrepancia entre los criterios de estos o suscitarse dudas, la interpretación del mismo corresponderá a la máxima autoridad, conforme a las fuentes del derecho aplicables, especialmente a la Ley de Ética Gubernamental y los precedentes administrativos del Tribunal de Ética Gubernamental.

El Ministerio de Turismo establecerá los mecanismos internos para crear y fomentar una cultura organizacional basada en valores y principios éticos. Así mismo, la difusión y promoción del Código de Ética será responsabilidad de la Unidad de Talento Humano y de la Comisión de Ética Gubernamental del MITUR.

Las personas sujetas a la aplicación de este código y usuarias de los servicios públicos tienen derecho a informar sobre incumplimientos a disposiciones contenidas en el mismo, ante la Comisión de Ética Gubernamental del MITUR, la cual, al recibir el informe aludido, estos lo analizarán en conjunto, y, de ser procedente, lo remitirán a la instancia que corresponda, según la normativa aplicable.

En caso de denuncias o avisos por transgresión a la Ley de Ética Gubernamental, se procederá conforme a la misma y a su Reglamento.

Si se tratase de incumplimientos cometidos por una persona que realiza sus prácticas profesionales o de servicio social en el MITUR, se comunicará a la oficina responsable de su seguimiento y gestión para que proceda según corresponda.

Finalidades de la difusión

Art. 23. Este código deberá ser divulgado para:

a) Dar a conocer los principios de la ética pública que deben observar las personas sujetas a la aplicación de este código en el desempeño de sus atribuciones o responsabilidades públicas, con compromiso y lealtad a los fines de este Ministerio; así como con la sociedad, a la cual debe garantizarse el derecho fundamental a la buena administración.

b) Prevenir y detectar, con el objeto de erradicar las conductas que menoscaben el ejercicio de las competencias, atribuciones o actividades que corresponden al MITUR y que afectan negativamente la ética pública.

c) Fortalecer el respeto y la dignidad de cualquier otra persona que se relacione con el MITUR, independientemente de su género, edad, origen étnico o cualquier otra condición, como fundamento ético de sus derechos humanos.

Actualización del código

Art. 24. La Comisión de Ética Gubernamental del MITUR, será la responsable del monitoreo, evaluación y actualización del código, conforme al Plan de Trabajo de estos.

Aplicación

Art. 25. La aplicación de este código es sin perjuicio de las competencias, atribuciones, principios, deberes, prohibiciones, definiciones y disposiciones que regulan la legislación y normativa interna; así como a las disposiciones contenidas en los códigos de ética que rigen las profesiones u ocupaciones a las que pertenecen las personas sujetas a la aplicación del presente.

Derogatoria

Art. 26. El presente Código, deroga el Código de Ética del Ministerio de Turismo, que fue aprobado por el Acuerdo del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Turismo No.144/2022 de fecha veintitrés de diciembre de dos mil veintidós.

Vigencia

Art. 27. El presente Código entrará en vigencia el día siguiente de la aprobación. Dado en las instalaciones del MITUR, de San Salvador, a los diez días del mes junio de dos mil veinticuatro.



MORENA ILEANA VALDEZ VIGIL
MINISTRA DE TURISMO



CÓDIGO DE ÉTICA
MINISTERIO DE TURISMO