

Código de Conducta

de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo

(Versión para Internet)

CONTENIDO

Introducción.....	3
I. Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.....	5
II. Misión y Visión del Sector Turismo.....	8
III. Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo:	
▪ Nuestro compromiso con la sociedad.....	9
▪ Las instituciones que queremos construir.....	10
▪ El liderazgo que nos comprometemos a ejercer.....	14
▪ El colaborador o colaboradora que debemos ser.....	17
▪ La comunicación organizacional efectiva.....	20
▪ El sistema de consecuencias.....	21

Introducción

La actividad turística de nuestro país enfrenta grandes retos y oportunidades, por lo que las instituciones públicas que conforman el Sector Turismo, han asumido la responsabilidad de conducir y potencializar los esfuerzos en esta materia, a fin de hacer de México un país líder en la actividad turística, convirtiendo al turismo en un motor del desarrollo económico, revalorando su entorno natural, social y cultural.

Dada la magnitud de este propósito, en el Sector Turismo nos planteamos tres grandes principios alrededor de los cuales se desarrollan las estrategias y acciones, estos son: “efectividad, transparencia e innovación”.

Estos principios son definidos en el Sector Turismo de la siguiente forma:

Efectividad:

Toda actividad, proyecto, programa o función que se realice en el Sector Turismo, contribuirá a alcanzar la Misión y las metas estratégicas institucionales, asegurando que cada actividad sea ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria, al costo óptimo y en el tiempo esperado.

Transparencia:

El Sector Turismo se conducirá con total integridad, honestidad y conciencia de la relación costo-resultado, demostrando que la corrupción y la opacidad se evitan cuando se clarifican, se miden y controlan los resultados, sin necesidad de sobre-regulaciones y excesos de controles que buscan evitar la corrupción, pero que al mismo tiempo impactan negativamente en el desempeño organizacional al distraer recursos escasos y entorpecer la gestión.

Innovación:

Transformar a las áreas que integran el Sector Turismo, en organismos de mejora y desarrollo continuo, mediante un cambio profundo de cultura que permita encontrar solución a los grandes retos que enfrenta el Sector Turismo, buscando nuevas formas de hacer las cosas.

En ese orden de ideas se realizó el diseño y desarrollo del Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo, lo que obligó a plantearnos varios cuestionamientos: en primer lugar, las características que las instituciones del Sector Turismo deberían tener para ser realmente efectivas, transparentes e innovadoras; segundo, los atributos del liderazgo a ejercerse en instituciones con esas características y, las conductas requeridas de todos los colaboradores y las colaboradoras del Sector Turismo, para garantizar que la efectividad, la transparencia y la innovación, sean los atributos que distinguen a las instituciones públicas del Sector Turismo.

En este sentido, el Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo se estructuró de acuerdo al siguiente capitulado:

◆ **“Nuestro compromiso con la sociedad”**

Las actividades turísticas son una prioridad del gobierno mexicano y nos hemos propuesto asegurar su capacidad competitiva, para lograr el objetivo de que el turismo se convierta en una palanca de desarrollo integral y una alternativa real de desarrollo para las comunidades del país.

◆ **“Las instituciones que queremos construir”**

En este tema se hace una reflexión sobre las características de las instituciones que nos comprometemos a construir. Instituciones altamente efectivas, transparentes e innovadoras, de las que todos nos sentimos orgullosos de pertenecer.

◆ **“El liderazgo que nos comprometemos a ejercer”**

En el Sector Turismo se parte del principio de que todos los colaboradores y las colaboradoras son líderes, ya sea porque coordinan un equipo de trabajo, porque son responsables de un proyecto, o porque son titulares de una actividad o tarea, y todos debemos llevar a cabo dicha responsabilidad con total integridad, profesionalismo y honestidad.

◆ **“El colaborador o la colaboradora que debemos ser”**

Así como todos ejercemos cierto liderazgo, todos somos colaboradores o colaboradoras de un equipo o un área de trabajo, en ese sentido debemos tener claro qué actitudes y comportamientos nos demanda en este rol una organización efectiva, transparente e innovadora como la que pretendemos construir.

◆ **“La comunicación organizacional efectiva”**

En el Sector Turismo pretendemos constituir una estrategia de comunicación organizacional efectiva: clara, atractiva, oportuna y accesible que consolide la cooperación y la unión entre sus colaboradores y colaboradoras para compartir fines, sumar esfuerzos, ampliar capacidades, desarrollar conocimientos y así cumplir de forma correcta con los objetivos y metas institucionales, atendiendo los principios de Efectividad, Transparencia e Innovación que como filosofía nos hemos impuesto.

◆ **“El sistema de consecuencias”**

Quienes integramos el Sector Turismo, tenemos la responsabilidad de poner en práctica las obligaciones y deberes que establece el presente Código de Conducta.

Para garantizar que el contenido del Código contemplara las opiniones e inquietudes de todos los colaboradores y las colaboradoras del Sector Turismo, se conformó un grupo de trabajo multidisciplinario y representativo para la integración de una primera versión, la cual fue puesta a consideración de todas las instituciones del Sector, a fin de que emitieran sus comentarios.

Nuestro Código de Conducta cuenta con características tan importantes como ser participativo, estar enfocado a abatir la corrupción, agregar valor a los trabajos que realizamos, fomentar un sentido de pertenencia institucional y su ámbito de aplicación es sectorial.

Capítulo I

Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal ^[1]

◆ Bien Común

Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

◆ Integridad

El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

◆ Honradez

El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

◆ Imparcialidad

El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

◆ Justicia

El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir el servidor público. Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

^[1] Publicado por la SECODAM en el DOF del 31-VII-02 / Art. 49 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

... Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal ^[1]

◆ **Transparencia**

El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. La transparencia en el servicio público también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

◆ **Rendición de Cuentas**

Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad. Ello lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

◆ **Entorno Cultural y Ecológico**

Al realizar sus actividades, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos. Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

◆ **Generosidad**

El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa. Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

◆ **Igualdad**

El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

^[1] Publicado por la SECODAM en el DOF del 31-VII-02 / Art. 49 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

... Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal ^[1]

◆ **Respeto**

El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

◆ **Liderazgo**

El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito.

El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en que se desempeñe, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

^[1] Publicado por la SECODAM en el DOF del 31-VII-02 / Art. 49 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Capítulo II

Misión y Visión del Sector Turismo

◆ Misión:

“Conducir el desarrollo turístico nacional, mediante las actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y la promoción, articulando las acciones de diferentes instancias y niveles de gobierno”.

◆ Visión:

En el año 2025 México será un país líder en la actividad turística, ya que habrá diversificado sus mercados, productos y destinos y sus empresas serán más competitivas en los ámbitos nacional e internacional. El turismo será reconocido como pieza clave en el desarrollo económico y su crecimiento se habrá dado con respeto a los entornos naturales, culturales y sociales, contribuyendo al fortalecimiento de la identidad nacional.

Capítulo III

Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo

Nuestro compromiso con la sociedad:

En el Sector Turismo nos comprometemos a que en la Secretaría de Turismo (SECTUR) y sus órganos desconcentrados Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) y Corporación Ángeles Verdes (CAV), así como en las entidades sectorizadas Fondo Nacional del Fomento al Turismo (FONATUR) y sus Empresas Filiales y en el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), hagamos de la vocación turística de México un patrimonio de todos.

Nuestra labor es transformar a toda la actividad turística en una palanca de desarrollo, que aproveche al máximo los valiosos recursos humanos, naturales y culturales que como país tenemos y que aporte beneficios a la economía y eleve la calidad y el nivel de vida de la población en las regiones, estados y municipios de nuestro país.

En el Sector Turismo estamos seguros de que tal como concebimos ahora nuestras actividades, el turismo se convertirá en un factor vital para el desarrollo social y humano del país. Sabemos que logrando una mayor competitividad en las empresas y diversificando sus mercados, productos y destinos y logrando la satisfacción plena de las y los visitantes nacionales y extranjeros, habrá mayores oportunidades de empleo y mejorará el ingreso de amplios grupos de la población, pero también podremos proteger el medio ambiente y reconstruir de manera más justa los lazos comunitarios y el tejido social de nuestra sociedad.

Para todos nosotros el turismo es agente de transformación y fuente de riqueza social. Quienes integramos el Sector Turismo sabemos que sólo sumando esfuerzos y voluntades podremos cumplir con el reto que tenemos en el presente y en el futuro. Sólo compartiendo ideas, iniciativas, acciones, decisiones y resultados con los empresarios, industriales y miembros de la sociedad civil podremos cumplir con las metas y objetivos que nos hemos propuesto. Estamos convencidos de que podemos convertirnos en un país líder de la actividad turística a nivel internacional.

Como organización integrada reconocemos que hay que trabajar con energía para convertir en oportunidades los retos que actualmente vive la actividad turística; por ello, como servidoras y servidores públicos nos comprometemos a desarrollar nuestro talento y creatividad con el propósito de dar resultados que pueda ver toda la sociedad. Para el desarrollo de la actividad turística todos somos importantes.

Todos los colaboradores y las colaboradoras del sector turismo nos comprometemos a construir un proyecto exitoso de organización que cumpla con las expectativas y demandas de la sociedad, aprovechando las nuevas herramientas que ofrece la tecnología, capacitándonos de forma continua, incrementando el rendimiento y la productividad y eligiendo las mejores estrategias para lograr resultados favorables para la actividad turística en México.

Las instituciones que queremos construir:

◆ Instituciones Efectivas

En el Sector Turismo nos comprometemos a que la SECTUR y sus Órganos Desconcentrados, el FONATUR y sus Filiales y el CPTM, se constituyan en *instituciones efectivas*: con objetivos y metas claramente definidas, con una estructura organizacional alineada; otorgando las garantías para que sus colaboradores y colaboradoras puedan contribuir a ejecutar en forma correcta, con la más alta calidad, al costo óptimo y en el tiempo esperado, cada una de las actividades que nos permitan alcanzar los propósitos institucionales que nos hemos propuesto.

La institución debe:

- Definir, en forma alineada y coordinada con las entidades integrantes del sector turismo los objetivos y metas institucionales prioritarias.
- Informar de los resultados y las metas alcanzadas por el sector.
- Asignar y distribuir los recursos de acuerdo a las prioridades que demanden los objetivos y metas institucionales, promoviendo la racionalidad en el uso de los recursos.
- Contar con metas operativas medibles para cada área, unidad o colaborador (a).
- Bajo un estricto análisis simplificar las normas, procesos y procedimientos a fin de optimizar el uso de los recursos y garantizar un mejor resultado de los procesos organizacionales.
- Facultar y apoyar a sus colaboradores y colaboradoras para que asuman actividades y responsabilidades y logren un mejor desempeño de las actividades que debe realizar.
- Alentar la crítica constructiva del desempeño organizacional.
- Sancionar y corregir las conductas, acciones y decisiones que no contribuyan al logro de los objetivos y metas institucionales.

La institución no debe:

- Canalizar esfuerzos y recursos a acciones y decisiones que no contribuyen al logro de los objetivos y metas institucionales.
- Incorporar programas y acciones que no se encuentren alineadas a los objetivos y metas institucionales.

- Dar preferencia a la medición de la actividad sobre la medición del resultado.
- Establecer normas y controles que entorpezcan el desempeño eficiente de la organización.
- Permitir el uso de recursos para fines particulares o de grupo ajenos a las prioridades institucionales.
- Permitir y fomentar actitudes, comportamientos y conductas que entorpezcan el desarrollo y participación de sus colaboradores y colaboradoras.

◆ Instituciones Transparentes

En el Sector Turismo nos comprometemos a que la SECTUR y sus Órganos Desconcentrados, el FONATUR y sus Filiales y el CPTM, se constituyan en *instituciones transparentes*: que cuenten con sistemas abiertos de información institucional y hacer un uso responsable y claro de los recursos aportados por la sociedad para financiar el gasto público.

La institución debe:

- Garantizar que todos sus integrantes reconozcan que la única conducta aceptable es aquella que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales y la vigencia de los principios y valores establecidos en el presente Código de Conducta.
- Contar con sistemas internos de administración que aseguren controles adecuados y efectivos sobre el uso de recursos y establecer mecanismos de rendición de cuentas que permitan evaluar permanentemente el cumplimiento y la congruencia de los planes, programas, acciones y decisiones con los objetivos y metas institucionales.
- Detectar, sancionar y corregir las actitudes, conductas, acciones y decisiones que violentan la congruencia organizacional.
- Facilitar los medios para recibir quejas, denuncias y sugerencias.
- Generar y hacer del dominio público la información necesaria para evidenciar y evaluar la congruencia de la gestión diaria con los principios y valores, así como con los objetivos y metas institucionales.
- Garantizar el establecimiento de mecanismos que permitan evaluar objetivamente el desempeño institucional.
- Lograr que todos sus colaboradores, colaboradoras y la sociedad crean y confíen en ella.

La institución no debe:

- Permitir que se oculte o altere información relevante para la evaluación que la sociedad realice de la organización.
- Consentir conductas que violentan la congruencia de la gestión diaria con los principios y valores asumidos en el presente Código de Conducta.
- Condescender con comportamientos y actitudes que vulneren la imagen de integridad y transparencia institucional.
- Propiciar y mantener regulaciones, procedimientos y marcos normativos que, en aras del control, dificulten la congruencia de la gestión diaria con los objetivos y metas institucionales.
- Distraer esfuerzos y recursos a fines que no agregan valor a los objetivos y metas organizacionales.
- Dificultar al personal el acceso a la información que le es relevante para lograr sus metas y su desarrollo laboral.

◆ Instituciones Innovadoras

En el Sector Turismo nos comprometemos a que la SECTUR y sus Órganos Desconcentrados, el FONATUR y sus Filiales y el CPTM, se constituyan en *instituciones innovadoras*: que propicien las condiciones y el ambiente de trabajo adecuado para que la creatividad, el talento y el profesionalismo de sus colaboradores y colaboradoras, sea estimulado, reconocido y aprovechado para alcanzar los objetivos y metas institucionales.

La institución debe:

- Establecer mecanismos que permitan a sus colaboradores y colaboradoras aportar sus iniciativas y sugerencias para la mejora institucional.
- Crear y promover una cultura de búsqueda constante de la superación.
- Promover la búsqueda de nuevas alternativas para alcanzar los objetivos.
- Ganar la voluntad y el compromiso de sus colaboradores y colaboradoras en la superación y mejora institucional.

- Orientar los sistemas de control y seguimiento hacia el logro de resultados.
- Ampliar las facultades de sus colaboradores y colaboradoras a fin de que puedan apropiarse de sus metas.
- Crear e inspirar confianza entre sus colaboradores y colaboradoras.

La institución no debe:

- Permitir la existencia de normas, procedimientos e instrucciones que inhiban la creatividad y participación de sus colaboradores y colaboradoras.
- Asignar responsabilidades sin delegar la atribución requerida.
- Tolerar actitudes y comportamientos apáticos, desinteresados y poco comprometidos.
- Permitir estilos, actitudes y liderazgos autocráticos que oculte las responsabilidades, inhiban la corresponsabilidad y la participación.
- Dar prioridad al control sobre el resultado.

El liderazgo que nos comprometemos a ejercer:

◆ Liderazgo Efectivo

Las y los Servidores Públicos del Sector Turismo nos comprometemos a ejercer un liderazgo efectivo: a partir de cumplir con los objetivos y metas institucionales definidas, orientando e incrementando la calidad y la productividad de las tareas, productos y actividades que corresponden a nuestro ámbito de responsabilidades, tomando decisiones que tengan como principio el manejo óptimo de recursos materiales y financieros y procurando siempre la satisfacción de las y los clientes internos y externos de nuestra institución.

Debo:

- Garantizar que cada meta, objetivo, proyecto o acción encomendada a mi área, se encuentre claramente alineada con las metas estratégicas de la institución.
- Identificar y evaluar con honestidad el impacto y los resultados de mis actividades frente a los objetivos prioritarios de nuestra organización.
- Facilitar y orientar el trabajo de mis colaboradores y colaboradoras en el logro de los objetivos y metas comunes.
- Apoyar y promover el desarrollo profesional y grupal de mis colaboradores y colaboradoras para que ejecuten en forma correcta, con la más alta calidad, el costo óptimo y el tiempo esperado, cada una de las actividades que desempeñan.

No debo:

- Permitir actitudes y comportamientos que tengan como consecuencia la ineficiencia de las actividades, la desmotivación de las y los colaboradores y el despido de los recursos de la organización.
- Ser centralista y concentrador de las actividades organizacionales.
- Abusar de los recursos y la autoridad institucional otorgada.
- Fomentar y ejercitar prácticas administrativas que obstaculicen la mejora continua y el cambio institucional.

◆ Liderazgo Transparente

Las y los Servidores Públicos del Sector Turismo nos comprometemos a ejercer un *liderazgo transparente*: vigilante del adecuado uso de los recursos; honesto en el ejercicio de sus responsabilidades públicas; sujeto a rendición de cuentas; ejemplar en su comportamiento individual y grupal; comprometido con el bien público; receptivo de la participación ciudadana y promotor de los valores éticos y conducta del buen gobierno.

Debo:

- Cumplir y promover el cumplimiento de las leyes y los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el servicio público.
- Garantizar que el capital humano, recursos financieros, instalaciones, maquinaria, mobiliario y en general, todos los activos de la organización, se utilicen bajo las más altas normas de integridad y ética, y exclusivamente para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
- Estimular las prácticas de trabajo y conductas positivas hacia todos los miembros de la institución y vigilar que las tareas individuales se lleven a cabo en armonía y en un ambiente de trabajo óptimo y respetuoso, asumiendo el compromiso de reportar cualquier alteración a los principios de este código.
- Ofrecer a la sociedad los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información institucional, siempre que ésta no se encuentre reservada por razones legales.
- Proporcionar con claridad y responsabilidad a todos los colaboradores y colaboradoras, la información que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

No debo:

- Permitir que en las normas, procedimientos o instrucciones, se abran espacios para interpretaciones discrecionales que afecten el desempeño de la organización.
- Usar las instalaciones, equipo, materiales o recursos propiedad de la institución, para cualquier tipo de actividad que no tenga relación con mi trabajo.
- Actuar a favor de intereses individuales, ni influir en las decisiones de otras servidoras o servidores públicos, con el propósito de obtener algún provecho o ventaja, o favorecer a terceros con los cuales tenga una relación profesional, de negocios o laboral.
- Alterar ni ocultar los registros y demás información de la institución considerada de interés público, con el fin de obtener beneficios de cualquier índole o con el fin de favorecer o perjudicar indebidamente a un tercero.
- Involucrarme en situaciones que pudieran representar un potencial conflicto entre mis intereses personales y los intereses de la institución.

◆ Liderazgo Innovador

Las y los Servidores Públicos del Sector Turismo nos comprometemos a ejercer un liderazgo innovador: impulsor del cambio y la mejora continua del desempeño organizacional; promotor de “nuevas maneras de hacer las cosas”; detonador de una nueva cultura de la gestión pública; flexible y dispuesto a enseñar y aprender de las y los colaboradores y de las actividades diarias; capaz de responder a nuevos e innovadores retos; dispuesto a reconocer las fortalezas y debilidades organizacionales; y responsable frente a situaciones críticas.

Debo:

- Buscar la superación personal y de mi equipo de trabajo de forma permanente.
- Corresponsabilizar a mis colaboradores y colaboradoras en las metas y objetivos asignados.
- Incentivar la creatividad, experimentación e iniciativa de mis colaboradores y colaboradoras.
- Delegar a mis colaboradores y colaboradoras metas y no acciones.
- Confiar en la integridad, capacidad e iniciativa de mis colaboradores y colaboradoras.
- Demostrar apertura y aceptación del error propiciado por una acción de innovación.
- Reconocer el esfuerzo y el logro de mis colaboradores y colaboradoras.

No debo:

- Aceptar y/o propiciar el conformismo entre mis colaboradores y colaboradoras.
- Realizar cualquier acción que inhiba la iniciativa y creatividad de mi equipo de trabajo.
- Asumir y difundir como propias las ideas e iniciativas de mis colaboradores o colaboradoras.
- Expresar con actitudes y/o acciones o decisiones ausencia de compromiso con los grandes retos institucionales.
- Apoyar y/o promover iniciativas que no contribuyan al logro de los grandes objetivos institucionales.

El colaborador o colaboradora que debemos ser:

◆ Colaborador (a) Efectivo (a)

Las y los Servidores Públicos del Sector Turismo nos comprometemos a desempeñarnos como *colaboradores (as) efectivos (as)*: a realizar de forma adecuada y en el tiempo oportuno las tareas bajo nuestra responsabilidad, agregando siempre valor al trabajo, proponiendo iniciativas para disminuir costos y mejorar la calidad de los productos y servicios y evaluar nuestro desempeño frente al cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la área o unidad a las que pertenecemos.

Debo:

- Compartir los fines y metas del sector turismo, así como las de mi unidad o área de trabajo.
- Mantenerme informado del desempeño y resultados del Sector Turismo.
- Mantener un espíritu positivo, de apoyo, colaboración y trabajo en equipo para producir un mejor resultado individual y organizacional.
- Conocer y responder a las demandas, necesidades y servicios del cliente interno y externo.

No debo:

- Fomentar prácticas organizacionales burocráticas y perjudiciales.
- Obstaculizar el desempeño de mis compañeros o compañeras.
- Entregar trabajos con demora, de baja calidad y costo excesivo.
- Justificar mi falta de resultados en el trabajo que desempeño.

◆ Colaborador (a) Transparente

Las y los Servidores Públicos del Sector Turismo nos comprometemos a desempeñarnos como *colaboradores (as) transparentes*: conduciéndonos con dignidad y apego a la ley; evitando las conductas que promueven la corrupción o el dispendio; evitando la discrecionalidad y las preferencias individuales en el uso de los recursos públicos; y tratando con igualdad a compañeros y compañeras sin importar jerarquías y a las y los clientes sin importar distinciones de ningún tipo (raza, sexo, religión, nivel socioeconómico).

Debo:

- Realizar todas mis actividades preservando íntegramente el espíritu y la legislación que rige en el servicio público.
- Conducirme siempre con honestidad, congruencia y transparencia, anteponiendo el interés público a los intereses particulares.
- Ofrecer a la ciudadanía un trato justo, cordial y equitativo, orientado siempre por un espíritu de servicio. Asimismo, debo practicar una actitud de apertura, acercamiento, transparencia y rendición de cuentas de mis acciones y decisiones.
- Utilizar la información que proporcionen otras dependencias y entidades de gobierno únicamente para las funciones propias de la institución.
- Actuar con imparcialidad, cuidado y dedicación en la elaboración y preparación de la información interna, impidiendo o evitando la sustracción, la destrucción, el ocultamiento o su utilización indebida.
- Asignar y hacer uso eficiente de los recursos disponibles y destinarlos exclusivamente para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
- Salvaguardar los activos de la institución y cuidar con especial diligencia el mobiliario y equipo que se me encomiende para realizar mis funciones, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento y procurar maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.

No debo:

- Utilizar mi cargo para obtener beneficios personales de cualquier tipo, o para beneficiar o perjudicar a terceros, pues estaría afectando la confianza de la sociedad en la institución y sus servidoras y servidores públicos.
- Ofrecer un trato prepotente o intimidatorio a la ciudadanía que soliciten un servicio, así como a las o los servidores públicos de la institución.
- Aceptar regalos o estímulos de cualquier tipo que pretendan influir en mis decisiones como servidora o servidor público.
- Usar las instalaciones, equipo, materiales o recursos propiedad de la institución, para cualquier tipo de actividad que no tenga relación con mi trabajo.

◆ Colaborador (a) Innovador (a)

Las y los Servidores Públicos del Sector Turismo nos comprometemos a desempeñarnos como *colaboradores (as) innovadores (as)*: desarrollando iniciativas y creatividad para siempre mejorar las tareas o trabajos bajo nuestra responsabilidad; agregando continuamente un sello personal para hacer bien las cosas; motivando a otros compañeros y compañeras a evitar la rutina que empobrece el trabajo; teniendo una actitud siempre positiva, receptiva y participativa para solucionar los retos que enfrenta el equipo; generando confianza individual y grupal; y promoviendo una nueva cultura organizacional basada en el resultado y la mejora continua.

Debo:

- Determinar cómo mi desempeño influye en el logro de los objetivos institucionales.
- Buscar constantemente nuevos caminos para alcanzar las metas asignadas.
- Cuestionar las formas tradicionales de operar, a la luz de las metas y objetivos institucionales.
- Superar las expectativas de desempeño.
- Diseñar, implantar y evaluar nuevas acciones que faciliten el logro de los objetivos y metas encomendados.
- Asumir la responsabilidad del logro del resultado y no sólo de la realización de la acción.
- Buscar la superación permanente de mi competencia laboral.

No debo:

- Conformarme con el cumplimiento normativo y programático.
- Avenirme a la cultura del conformismo y la apatía.
- Constreñir mi participación institucional al cumplimiento de instrucciones.

La comunicación organizacional efectiva:

- ◆ En el Sector Turismo nos comprometemos a constituir una estrategia de *comunicación organizacional efectiva*: clara, atractiva, oportuna y accesible que consolide la cooperación y la unión entre las y los colaboradores para compartir fines, sumar esfuerzos, ampliar capacidades, desarrollar conocimientos y así cumplir de forma correcta con los objetivos y metas institucionales, atendiendo los principios de “efectividad, transparencia e innovación” que como filosofía nos hemos impuesto.

La comunicación organizacional debe:

- Compartir a las y los colaboradores del Sector Turismo los planes, proyectos y esfuerzos que se realicen para cumplir los objetivos y metas institucionales.
- Transmitir, al interior y al exterior, los avances en el logro de los objetivos y metas.
- Informar de los trabajos, tareas y actividades que realizan las y los colaboradores del Sector Turismo.
- Difundir los valores, principios y conductas de la organización que rigen al Sector Turismo.
- Fomentar el diálogo e intercambio de experiencias entre los miembros del Sector Turismo.
- Propiciar un clima organizacional favorable al desarrollo de las actividades individuales y grupales de los miembros Sector Turismo.
- Ser un instrumento para identificar puntos críticos, difundir información estadística relevante y presentar soluciones oportunas.
- Detectar factores que puedan afectar la motivación y desempeño de los miembros de la organización.

La comunicación organizacional no debe:

- Crear confusión y desorientar a los miembros del Sector Turismo.
- Ocultar información o insuficiencias de las instituciones del Sector Turismo.
- Considerarse como un derecho de uso privilegiado para algunos miembros o áreas de la organización.
- Ser esporádica e inconstante y provocar incertidumbre entre las y los colaboradores del Sector Turismo.
- Ser jerárquica e impositiva, evitando la retroalimentación entre las y los colaboradores.
- Ser unilateral y cerrada a las aportaciones de todos los miembros de la organización.
- Ser dispendiosa y de altos costos financieros y materiales para la organización.

El sistema de consecuencias:

- ◆ Las autoridades, servidoras y servidores públicos que integran el Sector Turismo tenemos la responsabilidad de hacer que el Código de Conducta cobre plena vigencia en el quehacer cotidiano de nuestras instituciones.

Es fundamental que entre todos estimulemos su interiorización, así también, que sus principios se vuelvan parte de nuestros hábitos, actitudes, acciones y decisiones cotidianas.

El cumplimiento cabal de nuestro Código promoverá el mejoramiento de la calidad del trabajo, forjará un clima laboral de beneficio mutuo, nos ayudará a usar de forma adecuada los recursos y así podremos cumplir con las metas y objetivos que nos hemos propuesto. Además, sólo con el cumplimiento de nuestro Código podremos también cumplir con las expectativas y compromiso que tenemos con la sociedad y ser un ejemplo de instituciones públicas comprometidas con el bien de nuestro país.

- Nuestro Código de Conducta es de aplicación obligatoria para todos los miembros del Sector Turismo, ya que reúne y determina claramente el conjunto de principios, reglas y comportamientos con los cuales deberá realizarse la actividad cotidiana en nuestras instituciones.
- Nuestro Código complementa y refuerza nuestro compromiso de respeto por las leyes, los valores y principios del buen gobierno, ya que regula comportamientos, pero sobre todo, plantea el camino para nuestra superación personal e institucional.
- Nuestro Código busca, por una parte, evitar los comportamientos ilegales, las conductas que no son éticas, las que resultan contrarias a los intereses, objetivos y valores de nuestras instituciones; y al mismo tiempo nos plantea retos para incrementar el profesionalismo y efectividad de nuestro desempeño.
- El cumplimiento y cuidado de su observancia será responsabilidad ineludible de todos los miembros de las instituciones públicas del Sector Turismo.

El Código del Sector Turismo puntualiza las conductas que afectan y entorpecen el correcto desempeño organizacional, así como aquellas que lo fortalecen y facilitan. Por ello, las instituciones del Sector Turismo establecerán los esquemas de reconocimiento necesarios para estimular y fomentar las conductas que se apegan a lo estipulado en el presente Código, así como las consecuencias para los casos en que se violenten sus principios.

Para cumplir con este objetivo, las instituciones del Sector Turismo realizarán las adecuaciones necesarias para que los sistemas vigentes de reconocimiento, tales como el Sistema de Evaluación del Desempeño, contemplen variables referentes al cumplimiento del presente Código de

Conducta, a fin de garantizar el reconocimiento de la efectividad, la transparencia y la innovación en el trabajo diario.

Además, el compromiso con las prácticas que ahora exigen nuestras instituciones en las conductas establecidas en el Código, formarán parte de los procesos de reclutamiento de nuevos miembros de las instituciones y de los ascensos que reciban sus miembros actuales.

Todos merecemos una organización líder y una nueva cultura de trabajo que dé claros resultados. Cumpliendo todos con nuestro código tenemos las bases para lograrlo.



Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo

(Versión para Internet. Julio de 2011)

Secretaría de Turismo
Av. Presidente Masaryk No.172, Col. Bosques de Chapultepec, México, 11580, D.F.
Teléfono: (55) 3002 6300
www.sectur.gob.mx
transparencia@sectur.gob.mx