



INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO

ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL No. 194-2022-DG

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
-INGUAT-

CONSIDERANDO:

Que el artículo 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella, que los funcionarios y empleados públicos están al servicio del Estado y no de partido político alguno.

CONSIDERANDO:

Que la ética es el conjunto de normas morales que rigen la conducta de las personas en cualquier ámbito de la vida y la ética pública es un principio inspirador de una gestión pública de calidad, con normas éticas que define el comportamiento del personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato, a través de servicios técnicos o profesionales, hacia una conducta fundamentada en principios y valores socialmente aceptados, con el fin de alcanzar el bien común.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- es una entidad descentralizada con personalidad jurídica y patrimonio propio, para adquirir derechos y contraer obligaciones, conforme lo establece el Decreto Número un mil setecientos uno del Congreso de la República de Guatemala, "Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo".

CONSIDERANDO:

Que la Contraloría General de Cuentas -CGC-, en su calidad de órgano rector de control gubernamental, a través del Acuerdo Número A-028-2021 de fecha, trece de julio de 2021, implementó el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos fundamentales de las entidades públicas, estableciendo dentro de las Normas relativas al Entorno de Control y Gobernanza, el diseño e implementación de un Código de Ética.

CONSIDERANDO:

Que el INGUAT, diseñó el Código de Ética como un instrumento normativo que define el comportamiento del personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, fundamentado en principios y valores que fortalezcan la probidad, transparencia y excelencia en el ejercicio de la función rectora de la institución.

POR LO TANTO:

Con base en lo considerado y en lo que preceptúan los artículos 1, 3 y 17 del Decreto 1701 del Congreso de la República y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.

ACUERDA:

Aprobar el siguiente:

CÓDIGO DE ÉTICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT-

TÍTULO I Parte General

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1. Objeto. El Código de Ética del INGUAT, establece los principios, valores, normas de ética que fundamentan y orientan el pensamiento y el actuar íntegro del personal de la institución, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, con la finalidad del fortalecimiento y desarrollo del sector turístico en beneficio de los visitantes nacionales e internacionales, prestadores de servicios y comunidades receptoras.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en este código serán de cumplimiento obligatorio, a lo interno como a lo externo de la institución y dentro o fuera del territorio nacional, para regular las conductas del personal de la institución, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales.

TÍTULO II Parte Especial

CAPÍTULO I DE LA ÉTICA PÚBLICA

Artículo 3. Definición. Para los efectos del presente código se entiende como la orientación de las acciones personales e institucionales hacia una conducta fundamentada en principios y normas éticas comunes y socialmente aceptadas, que orienten al bien común.

Artículo 4. Comportamiento ético. Se entenderá por comportamiento ético la descripción de todas las responsabilidades que guían una conducta de conformidad con los valores y principios éticos.

Artículo 5. Principios fundamentales. Los principios fundamentales se constituyen como normas o mandatos generales de este código, los cuales rigen la conducta del personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, siendo los siguientes:

- 1) **Comportamiento laboral:** cumplir con las leyes, regulaciones y normativas internas, aplicables en su actuar laboral;
- 2) **Confidencialidad:** garantizar que la información institucional sea gestionada de forma profesional, asegurando la no divulgación sin previa autorización;
- 3) **Disciplina:** asumir de manera voluntaria el compromiso de conducirse de acuerdo al marco ético institucional;
- 4) **Eficiencia:** actuar en apego a la planificación estratégica y operativa vigente y optimizar el uso de los recursos disponibles en el desarrollo de eventos y actividades, para lograr los objetivos, resultados y metas propuestos;
- 5) **Equidad:** acceso con justicia e igualdad al uso y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades de la institución; y esto debe entenderse en brindar trato equitativo a lo interno y externo;
- 6) **Imparcialidad:** actuar basado en razonamiento y libre actuación de prejuicios, para tomar decisiones con neutralidad;
- 7) **Pertinencia cultural:** la actividad del INGUAT se enmarca dentro de una sociedad multicultural y multiétnica, por lo que el personal de la institución, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato, a través de servicios técnicos o profesionales, respetará la forma de pensar y expresarse con decoro de todas las personas sin discriminación alguna;
- 8) **Probidad:** actuar con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y a favor del interés público, equilibrando este actuar con la necesidad de transparencia y rendición de cuentas;
- 9) **Veracidad:** se conduce con autenticidad en las relaciones funcionales con todo el personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, y con los clientes externos; y,

10) **Vocación de servicio:** conducirse con una actitud íntegra, sensible, solidaria, con buena disposición o entrega diligente en el cumplimiento de las tareas asignadas, para dar esmerada atención a los requerimientos de los clientes internos y externos, así como la receptividad para atender y solucionar los problemas que se le presenten en el desempeño de sus actividades.

Artículo 6. Valores. El INGUAT cuenta con un conjunto de valores, los cuales son características morales y éticas que deben ser la base de comportamiento en las relaciones con los clientes internos y externos y son los siguientes:

- 1) **Responsabilidad:** es cumplir a cabalidad los propios deberes;
- 2) **Honestidad:** significa obrar correctamente, reconociendo los errores y manteniendo la conciencia limpia;
- 3) **Respeto:** este valor se orienta a honrar la dignidad de las personas y sus derechos;
- 4) **Lealtad:** es el compromiso de defender los valores del INGUAT; y,
- 5) **Espíritu positivo:** consiste en identificar y valorar lo positivo de las personas y las situaciones.

Artículo 7. Actitudes requeridas. Para orientar la aplicación práctica de los principios y valores institucionales, se consideran indispensables como mínimo, las actitudes y comportamientos siguientes:

- 1) **Cortesía:** amabilidad, consideración y buena educación;
- 2) **Discreción:** sensatez para formar juicio y tacto para hablar u obrar, evitando imprudencias;
- 3) **Empatía:** habilidad tanto cognitiva como emocional o afectiva de la persona, capaz de ponerse en la situación emocional de otra;
- 4) **Esmero:** actuar con atención y diligencia en la ejecución de sus labores y actividades;
- 5) **Optimismo:** la capacidad y la habilidad de ver y juzgar las cosas en su aspecto más positivo o más favorable;
- 6) **Proactividad:** tomar la iniciativa de anticiparse a los acontecimientos para prevenirlos o estar preparado para enfrentarlos eficientemente;
- 7) **Prontitud:** celeridad y agilidad en la ejecución de las tareas y actividades asignadas;
- 8) **Resiliencia:** capacidad de adaptación frente a situaciones adversas, superarlas y ser transformado positivamente; y,
- 9) **Serenidad:** manifestación de calma y control.

Artículo 8. Actitudes no permitidas. En la aplicación práctica de los principios y valores institucionales enumerados en los artículos 5 y 6 de este código, se considera inadmisibles y en consecuencia censurable, las actitudes y comportamientos siguientes:

- 1) **Acoso laboral:** acción de hostigar para producir miedo, terror, disminución de la autoestima o desánimo en la persona afectada;
- 2) **Apatía:** falta de interés y de motivación en el rol que se ejerce, en las actividades asignadas;
- 3) **Descortesía:** actitud en que no se manifiesta atención, respeto o afecto hacia las personas;

- 4) **Descrédito:** disminuir y hacer perder la reputación de las personas o de la institución;
- 5) **Despotismo:** abuso de autoridad, poder o fuerza en el trato con las demás personas;
- 6) **Discordia:** actitud de provocar desavenencias, divisiones e intrigas personales e institucionales;
- 7) **Falsas sindicaciones:** actitud de responsabilizar a alguien sin fundamento;
- 8) **Hostigamiento psicológico:** actitud personal o grupal que puede atentar contra la estabilidad emocional e integral de una persona;
- 9) **Irrespeto:** falta de respeto contra la institución y los clientes internos y externos; y,
- 10) **Vulgaridad:** actitud de dirigirse a otras personas, con expresiones inapropiadas, groseras u ofensivas, en forma gesticular, verbal o corporal.

Artículo 9. Efectos agravantes. La práctica constante o habitual de las actitudes inadmisibles, serán consideradas graves cuando:

- 1) Comprometan, debiliten o desacrediten la imagen del INGUAT y del personal que labora para la institución, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales;
- 2) Se orienten a facilitar la comisión de ilícitos o actos de corrupción; y,
- 3) Provocar intencionalmente el desprestigio, medida disciplinaria o destitución de otra persona.

Artículo 10. Impulso de la cultura ética institucional. El personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, debe poner en práctica este código para contribuir con su comportamiento ético al impulso de la cultura ética institucional, que contribuya a la calidad, confiabilidad e imagen de la entidad.

CAPÍTULO II DE LA PROBIDAD

Artículo 11. Definición. Para los efectos de este código, sin perjuicio de los establecido en la *Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos*, se entenderá por probidad, la observancia de una conducta acorde a las disposiciones del presente código y un desempeño honorable e incorruptible de sus funciones y atribuciones u obligaciones contractuales, subordinando todo interés de tipo personal al interés social.

Artículo 12. Alcance. La conducta proba debe constituir una cualidad que caracterice de manera permanente, a lo interno y externo y sin ninguna posibilidad de cuestionamiento, el comportamiento del personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, conforme a los enunciados de este código al ámbito de competencia institucional; con plena comprensión de la responsabilidad que conllevan sus acciones profesionales, técnicas y personales, derivado de la relación laboral o contractual con la institución.

Artículo 13. Competencia profesional y personal. Se constituye como obligación fundamental del personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, la preeminencia de la competencia personal y profesional en sus más amplias y variadas manifestaciones, con el propósito de mantener y elevar la categoría ética de la institución.

CAPÍTULO III DE LA TRANSPARENCIA

Artículo 14. Definición. Para los efectos de este código, es el conjunto de disposiciones y actos mediante los cuales el personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato, a través de servicios técnicos o profesionales, tiene el deber de informar, dar cuentas y brindar información pública de oficio o a requerimiento de las personas o entidades interesadas, de acuerdo a la ley específica en la materia.

Artículo 15. Actos afectos. Incluye todas aquellas acciones que en el ejercicio de la función pública realiza el personal de la institución, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, que den respuesta al requerimiento planteado por cualquier persona individual o jurídica, conforme a la ley de la materia.

CAPÍTULO IV ACCIONES ÉTICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

Artículo 16. Definición. Para fines de este código, la corrupción es el fenómeno por medio del cual el personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, es impulsado a actuar de un modo distinto a los estándares normativos del sistema, para favorecer intereses particulares a cambio de una recompensa.

Artículo 17. Estrategia anticorrupción. Se promoverá el conocimiento y aplicación de lo establecido en instrumentos internacionales y leyes ordinarias en materia anticorrupción, que promueva conductas y patrones culturales para prevenir o evitar actos de corrupción. En cumplimiento a lo establecido por el SINACIG, se formulará e implementará en el INGUAT, una política institucional para prevenir la corrupción.

Artículo 18. Conflicto de interés. Se entiende como cualquier situación en la que exista la posibilidad de obtener un beneficio de carácter ilegal de cualquier índole, para sí mismo o para terceros. El personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato, a través de servicios técnicos o profesionales, evitará comprometerse en el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones para su interés personal, que perjudique directa o indirectamente la probidad, transparencia y credibilidad de la institución.

CAPÍTULO V ÓRGANO COMPETENTE

Artículo 19. Comité de Ética. Se aprueba la creación de un Comité de Ética en el INGUAT, como un órgano instrumental, para el conocimiento y asesoría de todas las acciones que se deriven de la interpretación y aplicación de este código.

Artículo 20. Integración. El Comité de Ética estará conformado por cinco miembros titulares y dos suplentes para un período de dos años, nombrado por la Dirección General del INGUAT, de una nómina integrada por diez personas, propuesta por el Departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los jefes de cada departamento. Las personas propuestas deberán reunir los siguientes requisitos:

- 1) Ser trabajador de la institución;
- 2) Ser de reconocida honorabilidad; y,
- 3) No haber sido sancionado administrativamente por lo menos un año antes de su nombramiento, de conformidad con el régimen disciplinario del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- y el Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT- y el Reglamento de Relaciones Laborales del INGUAT.

Artículo 21. Funciones. El Comité tendrá las siguientes funciones:

- 1) Proponer a la máxima autoridad administrativa, las normas reglamentarias derivadas de este código, para regular el proceso de recepción y trámite de las denuncias de conductas antiéticas, presentadas en contra del personal de la institución, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales;
- 2) Recibir las denuncias internas y externas, que se formulen en contra de quienes incurran en conductas antiéticas, en forma verbal o escrita;
- 3) Evaluar e investigar las denuncias recibidas, que se formulen en contra de quienes incurran en conductas antiéticas, imponiendo en su caso, las censuras expresadas en este código;
- 4) Mantener un registro actualizado de sus actuaciones que serán de libre acceso y consulta para las partes interesadas;
- 5) Rendir informes semestrales de sus actuaciones a la máxima autoridad administrativa; y,
- 6) Elaborar un informe anual de las denuncias presentadas y remitirlo a la máxima autoridad administrativa.

Artículo 22. Reserva. El Comité de Ética, tanto en el ejercicio de sus funciones como al finalizar el período de su nombramiento, deberá mantener la confidencialidad de sus actuaciones para salvaguardar la información sensible. Queda entendido que la inobservancia a esta reserva, es censurable conforme a este código, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales en que se pudiera incurrir.

CAPÍTULO VI PROCEDIMIENTOS Y CENSURAS

Artículo 23. Conducta antiética. Se entiende por conducta antiética toda acción que en forma directa o indirecta contravenga las normas éticas contenidas en este código, y que puede comprometer o debilitar la estabilidad y fortaleza moral del INGUAT.

Artículo 24. Denuncias. Sin perjuicio a lo establecido en otras disposiciones legales, toda persona podrá presentar denuncia de conducta antiética en el Departamento de Recursos Humanos del INGUAT. Dichas denuncias deberán ser trasladadas al Comité de Ética que se constituya, para su conocimiento y efectos correspondientes.

Artículo 25. Medidas de censura. Se establecerán como consecuencia de la conducta antiética las siguientes sanciones:

- 1) **Censura privada:** una vez se compruebe la o las conductas antiéticas, el comité citará en forma privada a la persona involucrada, cualquiera que sea el cargo, tipo de contrato, nivel jerárquico o puesto que desempeñe, para reflexionar sobre su proceder, cuando la falta lo amerite, quedará constancia por escrito.
- 2) **Remisión al expediente personal:** si concurren dos censuras o más, derivadas de conducta antiética por parte de la persona involucrada, cualquiera que sea su cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato a través de servicios técnicos o profesionales, el Comité remitirá el caso con las recomendaciones correspondientes a la máxima autoridad administrativa, quien analizará y resolverá lo pertinente, incorporando lo resuelto en el expediente personal, existente en el Departamento de Recursos Humanos.

Artículo 26. Otras leyes aplicables. Es entendido que la deducción de responsabilidades civiles, penales, administrativas y laborales para el personal del INGUAT, cualquiera que sea el cargo, nivel jerárquico, puesto que desempeñe o tipo de contrato, a través de servicios técnicos o profesionales, que incurra en una acción o conducta antiética, cuya figura y sanción esté regulada por las leyes ordinarias, será denunciada para el conocimiento, competencia y aplicación de los órganos competentes.

Artículo 27. Temporalidad de la aplicación. Las acciones o conductas antiéticas solamente podrán ser censuradas a partir de los seis meses siguientes de la vigencia del presente código.

TÍTULO III Procedimientos

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 28. Procedimiento administrativo. El conocimiento, trámites y censuras expresadas en este código, se realizarán respetando el derecho de defensa y observando las formalidades del debido proceso administrativo, las cuales se desarrollarán en el reglamento de ética del INGUAT. En todo caso, cada denuncia, trámite y resolución cuando el caso lo amerite, deberá darse el aviso respectivo al Departamento de Recursos Humanos, para su conocimiento y efectos consiguientes.

Artículo 29. Recursos. Contra las decisiones y resoluciones acordadas por la máxima autoridad administrativa, la parte afectada podrá interponer recurso de reposición, dentro del plazo de cinco días de notificada; en caso contrario se tendrá por firme la resolución y por prescrito el derecho de impugnación.

Artículo 30. Divulgación. La divulgación del este código es obligatoria y corresponde al Departamento de Recursos Humanos, utilizar los diferentes medios de comunicación internos.

TÍTULO IV Disposiciones Finales

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 31. Reglamento. El reglamento de este código deberá ser emitido dentro de los cinco meses siguientes de integrado y nombrado el Comité de Ética.

Artículo 32. Actualización. Las normas contenidas en el presente código, así como el reglamento y otros instrumentos que se deriven, podrán ser objeto de revisión, mejora y actualización, para el eficiente cumplimiento de sus fines.

Artículo 33. Vigencia. El presente Código de Ética del INGUAT entrará en vigencia el día de su publicación en el Diario de Centro América.

Dado en el Instituto Guatemalteco de Turismo, a los veintiocho días del mes de julio del dos mil veintidós.



ARQUITECTA ANAYANSY CAROLINA RODRÍGUEZ CASTILLO
DIRECTORA GENERAL