



GUÍAS DE ACTUACIÓN PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS

Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.

Doc. 2

ÍNDICE

1. Propuesta valor ética.

1.1. Introducción.

1.2. Guías de Actuación para las Buenas Prácticas.

1. INTRODUCCIÓN

Las Guías de Actuación para las Buenas Prácticas que presentamos, constituyen un conjunto de orientaciones y de recomendaciones para promover una cultura y entorno propicio para desarrollar la integridad y la responsabilidad en nuestras conductas gremiales y las vinculadas con el quehacer propio de nuestros asociados en sus prácticas comerciales, de servicios y del turismo.

Ellas han sido recogidas del proceso participativo y colaborativo llevado adelante por directores, consejeros y colaboradores, teniendo en cuenta en su redacción y conceptos vertidos, las mejores prácticas de otras organizaciones tanto a nivel nacional como internacional.

Ellas son representativas de los valores y principios declarados en el Código de Ética, contribuyen a realizar la visión y la misión y, asimismo, tienen la potencialidad de orientar el proceso toma de decisiones y los criterios de evaluación de desempeño. Son en definitiva verdaderas herramientas para la gestión.

Este “querer ético” de la CNC, contenido en las Guías de Actuación, requerirá de un mecanismo instrumental que las implemente, el cual proponemos se lleve a la práctica por medio de una Comisión para la Promoción de la Ética y las Buenas Prácticas en el Comercio, los Servicios y el Turismo.

GUÍAS DE ACTUACIÓN PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS

Se dividen en los siguientes ámbitos de acción:

1. En relación al rol y misión de la CNC
2. En relación a la gobernanza
3. En relación al comportamiento gremial
4. En relación a los dirigentes de la CNC
5. En relación a la responsabilidad pública de los socios
6. En relación a los trabajadores de la CNC
7. En relación a los trabajadores
8. En relación a clima laboral
9. En relación a autoridades
10. En relación a los ciudadanos-consumidores
11. En relación a comunidades y grupos de interés
12. En relación a medio ambiente
13. En relación a productos, procesos y servicios
14. En relación a los sistemas de integridad

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

1. En relación al rol y misión de la CNC

1. **Comercio, producción sostenible y Valor compartido.** Generar prácticas que promuevan el comercio y producción sostenible, el bienestar de la ciudadanía y relaciones sinérgicas y colaborativas con los diversos actores de la sociedad.
2. **Innovación como práctica habitual.** Asumir la innovación como práctica habitual de la actividad, realizando investigación aplicada, estudio y sistematización de mejores prácticas.
3. **Competitividad de calidad para el comercio, los servicios y el turismo.** Apoyar la competitividad del comercio, los servicios y el turismo de manera de impulsar innovación, productividad y desarrollo del capital humano, social, ambiental e institucional.
4. **Descentralización equitativa.** Facilitar, cautelar y promover los emprendimientos de comercio, servicios y turismo en el marco de una economía social de mercado, velando siempre por la descentralización apoyando a las regiones de manera equitativa.
5. **Cooperación gremial y bien común.** Cooperar con otras organizaciones gremiales buscando promover y defender la libre iniciativa para emprender en el marco del bien común.
6. **Espacios de encuentro entre socios e información útil de percepción ciudadana.** Facilitar el encuentro entre los socios y definir temas transversales que los convoquen como asimismo los específicos según su realidad, como también proveerles de información acerca de las expectativas y percepciones de la ciudadanía en torno a la actividad del comercio, servicios y turismo del país.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

2. En relación a la gobernanza

1. **Sistemas y protocolos contables y de comunicación claros y transparentes.** Contar con información contable y financiera transparente, confiable y ajustada a los parámetros de la ley, procurando que ésta sea de calidad, facilitar en este sentido canales de comunicación internos con protocolos claros y transparentes.
2. **Gestión, educación y desarrollo de asociados.** Promover la entrega de herramientas de gestión, educación y desarrollo continuo a los asociados en pro de un comercio orientado al Bien Común.
3. **Comportamiento coherente a valores y principios.** Definir valores y principios organizacionales y desplegarlos a través de conductas y acciones que orienten el comportamiento esperado de dirigentes, socios y colaboradores.

4. **Sistemas de incentivos coherentes con las normas y valores.** Contar con sistemas de incentivos coherentes con las normas y valores organizacionales definidos como rectores de la organización.
5. **Reportes de gestión ética y sistemas de mejora continua.** Contar con reportes de gestión asociados a la cultura ética y sistemas de mejora continua, contando para ello con una base actualizada de los socios de la CNC.
6. **Sistemas electorales éticos y transparentes.** Promover una organización gremial democrática, ética y transparente, especialmente para la elección de Directiva en la Cámara.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

3. En relación al comportamiento gremial de los Socios

1. **Relaciones de respeto y confianza.** Construir relaciones de confianza basadas en el respeto, la buena fe y el bien común.
2. **Colaboración y cooperación técnica.** Promover la colaboración y cooperación técnica entre los socios para mejorar los estándares del comercio, servicios y turismo.
3. **Neutralidad política y económica.** Mantener neutralidad política y económica favoreciendo la igualdad de derechos y deberes de todos los socios.
4. **Cuidar la imagen y reputación entre los socios.** Establecer relaciones en el marco del respeto y la confianza, evitando perjudicar o dañar la imagen y reputación entre los socios de la CNC.
5. **Conducta gremial anti-colusión.** Evitar espacios y encuentros gremiales para ponerse de acuerdo en fijar precios u otras condiciones que atenten contra la libre competencia y que sean claramente perjudiciales para otros actores del sector y para la comunidad, y que pueda ser constitutivo de actos de colusión evidentes.
6. **Familia y comunidad gremial.** Promover la convivencia social y la camaradería, involucrando a las familias de los colaboradores en ciertas instancias de encuentro.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

4. En relación a los dirigentes de la CNC

1. **Visión y estrategias de largo plazo.** Promover y orientar las estrategias de la federación gremial con una visión de largo plazo, visualizando siempre un comercio cada vez más cercano al mayor bienestar de las personas, la sociedad y el entorno.
2. **Inocencia y debido proceso.** Actuar siempre respetando el debido proceso, de modo de antes de emitir un juicio convocar y escuchar a los involucrados, basándose en la presunción de inocencia.

3. **Educación en el buen relacionamiento y uso de equipamiento.** Informar y educar en el tipo de relacionamiento esperado interno y con organizaciones y personas externas en cómo utilizar el equipamiento de la CNC de manera responsable.
4. **Relación sinérgica entre cuidado de las personas y cumplimiento objetivos.** Promover un clima de respeto mutuo, buen trato y ambientes laborales favorables para el desarrollo y cuidado de las personas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
5. **Conflicto de interés.** Declarar el deber de abstención de participar en proyectos, actos o decisiones que representen un potencial conflicto que comprometa el interés superior de la entidad.
6. **Influencias no permitidas.** Evitar tráfico de influencias no reguladas, la doble representatividad y conflicto de interés desvirtuando la naturaleza gremial de la Cámara.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

5. En relación a la responsabilidad pública de los socios

1. **Comercio legal.** Defender el comercio legal y denunciar cualquier actividad ilícita que atente contra la libertad de emprendimiento, el derecho de propiedad y de propiedad intelectual.
2. **Mercados poco éticos.** Desestimar la comercialización cuyo origen de materias primas y/o productos vienen de mercados poco éticos que incentiven el trabajo infantil, el terrorismo, tráfico de drogas, la esclavitud encubierta, la explotación de pueblos originarios y / o cualquier otro ilícito.
3. **Derechos de propiedad resguardados.** Respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual.
4. **Protección de marcas y cumplir lo que se promete.** Resguardar y proteger las marcas y evitar la adulteración de las mismas, implementar una correcta publicidad y promoción de productos y servicios de manera de cumplir aquello que se promete.
5. **Prácticas éticas de los negocios.** Promover prácticas éticas de los negocios en plena conformidad con la ley, pagando imposiciones, entregando boletas/facturas en todas las transacciones, pagando los impuestos, transparentando la rendición de cuentas, evitando utilizar tráfico de influencias y/o coimas para obtener contratos comerciales y/o licitaciones públicas y privadas.
6. **Compensar daño causado.** En caso de daños y prejuicios comprobados, hacerse cargo de las reparaciones que compensen la magnitud del daño provocado.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

6. En relación a los trabajadores de la CNC

1. **Sentido trascendente al trabajo.** Procurar dar un sentido trascendente al trabajo entre los colaboradores, generar condiciones propositivas y justas de movilidad laboral al interior de la cámara, de manera que haya posibilidades de desarrollo laboral interno.
2. **Equidad de género.** Avanzar hacia la equidad de género, buscar espacios para la incorporación de discapacitados en el quehacer de la cámara.
3. **Conflictos de interés.** Definir con claridad los comportamientos ligados a conflictos de interés y sus actividades complementarias o laterales.
4. **Información comercial y uso indebido.** Proteger una competencia leal evitando la apropiación y uso indebido de información comercial.
5. **Neutralidad electoral.** Excluirse de manifestar preferencias frente a la elección de un candidato a dirigente de CNC y menos trabajar para alguno en desmedro de otro.
6. **Información confidencial de los socios.** Proteger la información confidencial de los socios considerándola como privadas.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

7. En relación a los trabajadores

1. **Desarrollo profesional.** Fomentar el desarrollo y aprendizaje profesional de los colaboradores.
2. **Política y estándares de contrataciones y desvinculaciones.** Contar con una política y cumplir los estándares frente a contrataciones y desvinculaciones.
3. **Política de gestión de personas.** Contar con una política de gestión de personas que incluya la declaración de expectativas de rendimiento, evaluaciones del desempeño, planes de mejora y desarrollo de competencias laborales, respetando siempre los horarios laborales.
4. **Condiciones laborales justas.** Procurar condiciones laborales justas que les permitan a los colaboradores cubrir sus necesidades básicas, incluyendo salud, educación y favorecer su capacidad de ahorro.
5. **Causas de fondo de la apatía laboral.** Respetar y cumplir las obligaciones laborales abordando las causas de fondo de los ausentismos injustificados, licencias falsas, presentismo y otros.
6. **Equidad en las condiciones y trato laboral.** Propiciar condiciones igualitarias para los trabajadores con independencia de su condición de género, sexual, edad o nacionalidad, favorecer la equidad en remuneraciones y responsabilidades.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

8. En relación a clima laboral

1. **Planificación del cuidado laboral de las personas.** Planificar y asignar tiempos adecuados y funcionales a las actividades laborales evitando la sobrecarga, la falta cuidado, seguridad y salud de las personas.
2. **Condiciones y metodologías para expresarse y aprender de los errores.** Proporcionar espacios para que los colaboradores expresen su opinión de manera libre y franca, así como proveer de metodologías de trabajo para generar aprendizaje acerca de los errores.
3. **Espacios para el aprendizaje y la innovación.** Contar con espacios de participación que promuevan el aprendizaje continuo y la innovación.
4. **Diversidad de los socios.** Respetar la diversidad de sus socios de manera de representar sus intereses con independencia del tamaño y tipo de actividad.
5. **Ambientes amables y positivos.** Proveer de instalaciones cómodas, amigables y limpias que estén acordes con las jornadas de trabajo.
6. **Salud integral.** Promover la salud integral de los colaboradores, buena alimentación, ambientes laborales sanos y promoción de prácticas deportivas y/o al aire libre.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

9. En relación a autoridades

1. **Representación socios.** Representar los intereses de los socios de la CNC en un marco de respeto, apertura y aprendizaje mutuo.
2. **Referente del Sector.** Ser el referente del comercio, servicios y turismo en el país.
3. **Colaboración técnica con autoridades.** Colaborar técnicamente con el Estado en la formulación e implementación de políticas públicas de manera de generar un contexto favorable para la industria.
4. **Relación positiva entre la actividad, el contexto legal y desarrollo país.** Alentar un contexto legal que proteja la actividad en armonía con el desarrollo económico, social y medio ambiental del país.
5. **Comercio ilícito.** Colaborar en la definición de políticas e implementar estrategias para prevenir el comercio ilícito en todas sus formas.
6. **Mecanismos de financiamiento de competencias laborales.** Cooperar en la búsqueda de mecanismos de financiamiento para que el Estado apoye iniciativas de capacitación y de competencias laborales a los actores del comercio.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

10. En relación a los consumidores

1. **Experiencia de Servicios.** Promover la "buena atención" hacia los clientes caracterizada por el respeto y la cordialidad.
2. **Atender quejas y controversias.** Contar con servicios de atención al cliente para el apoyo y resolución de quejas y controversias.
3. **Marketing engañoso.** Promover la comercialización y la publicidad responsables, evitando el marketing engañoso.
4. **Salud y seguridad ciudadanos-consumidores.** Asegurar y proteger la salud y la seguridad de los clientes ciudadanos-consumidores.
5. **Consumo responsable y endeudamiento.** Educar a los ciudadanos-consumidores en el consumo responsable, evitando el endeudamiento exagerado.
6. **Calidad y precio justo.** Velar que la calidad y precio justo de los bienes y servicios beneficien a los ciudadanos-consumidores.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

11. En relación a comunidades y grupos de interés

1. **Comunicación fluida.** Contar con canales y/o mecanismos de denuncia abiertos para las comunidades disponibles y expeditos.
2. **Relaciones de confianza.** Cautelar que todo criterio de afiliación, censura o expulsión debe basarse en reglas previas, ser transparente, no discriminatorio ni arbitrario.
3. **Protección de las denuncias.** Aplicar sistemas efectivos de protección al denunciante y denunciado, privilegiando la buena fe, la imagen, la dignidad y la presunción de inocencia.
4. **Protocolos claros.** Definir protocolos de actuación que protejan y promuevan la naturaleza gremial de cada una de las instancias asociativas.
5. **Capacitación ética.** Promover mecanismos de inducción y capacitación de colaboradores y asociados en temas de probidad, responsabilidad ética y normas legales.
6. **Estándares éticos.** Desarrollar instrumentos e indicadores de evaluación y verificación del cumplimiento de los estándares éticos de la institución.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

12. En relación a medio ambiente

1. **Información de los impactos de la actividad sobre el medio ambiente.** Mantener informados a los colaboradores en relación al impacto de los temas medio ambientales en la organización, así como afuera de ésta.
2. **Uso eficiente energía.** Promover el uso eficiente de energía, privilegiando energías renovables.
3. **Consumo responsable.** Promover el uso razonable de recursos a través del consumo responsable.
4. **Promoción de las 3R.** Facilitar y fomentar el ecodiseño de productos, reutilización, reciclado, recuperación y la eliminación responsable de desechos.
5. **Daño al medio ambiente.** Evitar promover productos y servicios que atenten contra el medio ambiente o que no dispongan de medidas de adecuadas de mitigación.
6. **Desarrollo sostenible en el comercio, servicios y turismo.** Capacitación en temas de desarrollo sostenible a los colaboradores y asociados.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

13. En relación a productos, procesos y servicios

1. **Mejora continua.** Asegurar la calidad y el mejoramiento continuo de los productos y servicios alcanzando estándares crecientes.
2. **Experiencias de venta y post venta.** Asegurar experiencias de venta y post venta consecuentes con los intereses comunes entre prestadores y consumidores.
3. **Modelos de gestión.** Aplicar modelos de gestión coherentes con la excelencia y la calidad.
4. **Información clara y completa.** Proveer toda la información adecuada y certera de las características y garantías de los productos y servicios.
5. **Seguridad en el pago.** Resguardar la seguridad en el pago mediante transacciones electrónicas.
6. **Información confidencial.** Proporcionar información acerca del manejo responsable de la información confidencial de la organización y clientes.

Las guías de actuación orientan las acciones para las buenas prácticas.

14. En relación a Sistemas de Integridad

1. **Mecanismos de Denuncia.** Contar con canales y /o mecanismos de denuncia para situaciones de quiebre de confianza para casos de abuso de poder, acoso y conductas ilícitas.
2. **Reglas previas, transparencia y no discriminación.** Cautelar que todo criterio de afiliación, censura o expulsión debe basarse en reglas previas, ser transparente, no discriminatorio ni arbitrario.
3. **Mecanismos de protección denunciante y denunciado.** Aplicar sistemas efectivos de protección al denunciante y denunciado, privilegiando la buena fe, la imagen, la dignidad y la presunción de inocencia.
4. **Protocolos de actuación.** Definir protocolos de actuación que protejan y promuevan la naturaleza gremial en cada una de las instancias asociativas.
5. **Capacitación.** Promover mecanismos de inducción y capacitación de colaboradores y asociados en temas de probidad, responsabilidad ética y normas legales.
6. **Seguimiento y evaluación.** Desarrollar instrumentos e indicadores de evaluación y verificación del cumplimiento de los estándares éticos de la institución.