DOCUMENTO INSTITUCIONAL

# Código de Ética

Cámara Comunidad de Empresas de Comunicación Comercial de Costa Rica

---

**Versión vigente.** Obligatorio para todas las empresas asociadas. Lo aplica el Tribunal de Honor, según el procedimiento del capítulo VII.

Ideas para competir.
**Ideales para unir.**

# Contenido

Normas de comportamiento que se esperan de las empresas asociadas, entre sí y frente a clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad.


## CAPÍTULO I · GENERALIDADES

Artículo 1 Objetivos y alcance
Artículo 2 Ámbito de aplicación

## CAPÍTULO II · PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 3 Buenas prácticas comerciales y empresariales
Artículo 4 Cumplimiento de las leyes
Artículo 5 Cooperación con el desarrollo de la industria
Artículo 6 Protección de datos y transparencia de la información

## CAPÍTULO III · DEBERES CON LA INDUSTRIA Y LA ACTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN

Artículo 7 Promoción y defensa de la libertad de expresión comercial
Artículo 8 Mejora continua en procura de mayor calidad
Artículo 9 Abstenerse de denigrar la industria de la comunicación, o de generar desconfianza hacia ella
Artículo 10 Contribución con el desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad

## CAPÍTULO IV · RELACIONES ENTRE ASOCIADOS

Artículo 11 Respeto y probidad
Artículo 12 Libre Competencia, justa y honrada
Artículo 13 Respeto por la creatividad, ideas y propiedad intelectual de competidores y proveedores
Artículo 14 Trato justo a terceros
Artículo 15 Respeto a la información sensible y confidencial

## CAPÍTULO V · DEBERES CON LOS CLIENTES

Artículo 16 Deber de lealtad
Artículo 17 Transparencia en el manejo de la información
Artículo 18 Resguardo de la información confidencial
Artículo 19 Consultoría imparcial y manejo adecuado de conflictos de intereses
Artículo 20 Calidad de Productos y Servicios
Artículo 21 Atención y manejo de reclamos
Artículo 22 Responsabilidad y rendición de cuentas (“accountability”)

## CAPÍTULO VI · RELACIÓN DE LOS ASOCIADOS CON SUS COLABORADORES

Artículo 23 Ambiente de trabajo saludable y libre de acoso
Artículo 24 Igualdad de oportunidades
Artículo 25 Respeto
Artículo 26 Desarrollo continuo de habilidades y desarrollo profesional
Artículo 27 Cumplimiento de obligaciones laborales
Artículo 28 Prevención de riesgos laborales
Artículo 29 Normas de trabajo infantil

## CAPÍTULO VII · VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Artículo 30 Denuncia
Artículo 31 Tarifa
Artículo 32 Procedimiento
Artículo 33 Informe del Tribunal de Honor
Artículo 34 Resolución del caso
Artículo 35 Sanciones
Artículo 36 Criterios de valoración
Artículo 37 Designación del Tribunal de honor

> El siguiente Código de Ética establece algunas normas de comportamiento que se esperan de los Asociados de Comunidad, Cámara de Empresas de Comunicación de Costa Rica (en adelante también denominados “Asociados” y “Comunidad”, respectivamente). Su contenido se deriva de los estatutos vigentes de la Cámara, los principios que la rigen y de las mejores prácticas internacionales en la materia.

CAPÍTULO I

# GENERALIDADES

ARTÍCULO 1

## Objetivos y alcance

El objetivo principal de este Código es promover entre los Asociados conductas acorde con la confianza mutua, la transparencia y la buena fe, y demás valores éticos y morales que promueve Comunidad, y que motivaron su conformación.

Con este fin, se establecen las mejores prácticas y conductas de los Asociados entre sí y frente a terceros, sean estos clientes, proveedores, colaboradores, autoridades gubernamentales, y la comunidad en general.

Este Código pretende promover las mejores prácticas en el comportamiento profesional de los Asociados de la Comunidad. No se pretende en este instrumento regular los contenidos de la comunicación comercial y la publicidad.

ARTÍCULO 2

## Ámbito de aplicación

El Código es obligatorio y aplicable a todos los Asociados de la Comunidad y regulará las relaciones profesionales de los Asociados entre sí y frente a terceros.

Cada Asociado tendrá la responsabilidad de transmitir el contenido de este Código en el seno de su organización, y será responsable por las actuaciones de sus colaboradores y de quienes actúan por su encargo que puedan infringir estas normas.

CAPÍTULO II

# PRINCIPIOS GENERALES

Se establecen declaraciones de principio sobre los valores primordiales que promueve Comunidad, que incluyen, pero no se limitan a:

ARTÍCULO 3

### Buenas prácticas comerciales y empresariales

El comportamiento de los Asociados deberá ser coherente con los buenos usos y prácticas comerciales y empresariales, ampliamente difundidos y aceptados como correctos, que permiten lograr el beneficio empresarial pretendido, respetando a los otros participantes del mercado y la legislación vigente.

Los Asociados actuarán siempre respetando la integridad y buena fe en sus relaciones comerciales y profesionales.

ARTÍCULO 4

### Cumplimiento de las leyes

Los Asociados deberán respetar y hacer respetar el ordenamiento jurídico costarricense, así como las mejores prácticas internacionales en materia de comunicación comercial. Deberán promover el respeto a los Derechos Humanos, y abstenerse de realizar toda práctica discriminatoria, irrespetuosa, ilegal o indeseable.

ARTÍCULO 5

### Cooperación con el desarrollo de la industria

Los Asociados deberán poner todo su empeño en reforzar la industria publicitaria y de la comunicación comercial, aumentar la calidad de los servicios, generando mayor credibilidad y reconocimiento en el entorno nacional e internacional.

Igualmente velarán por el pleno respeto de la libertad de expresión comercial, el libre acceso a las fuentes de información y a los medios, así como el derecho de los consumidores a recibir información sobre los productos cuya venta sea legal.

Deberán abstenerse de realizar conductas que desprestigien a la industria de la comunicación comercial, así como aquellas que denigren o desvaloricen las actividades de comunicación comercial y a quienes se dedican a ellas.

ARTÍCULO 6

### Protección de datos y transparencia de la información

Los Asociados velarán por el respeto del derecho a la intimidad de las personas, manejando adecuadamente cualquier información personal que manejen en sus actividades profesionales.

Asimismo, promoverán la transparencia en el manejo de información que resulte de interés para las autoridades nacionales o la opinión pública, dentro del marco legal aplicable y con respeto a los secretos comerciales e industriales propios o de terceros.

CAPÍTULO III

# DEBERES CON LA INDUSTRIA Y LA ACTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN

En este título se establecen las obligaciones que tienen los Asociados de Comunidad para con la industria de la comunicación en general:

ARTÍCULO 7

### Promoción y defensa de la libertad de expresión comercial

La Comunidad deberá promover y velar por el pleno respeto de la libertad de expresión comercial y a la amplitud de sus contenidos y el acceso a los espacios informativos, así como el derecho de los consumidores de tener acceso a fuentes de información y ofertas de servicios objetivas, veraces y oportunas.

ARTÍCULO 8

### Mejora continua en procura de mayor calidad

Comunidad, como organización, procurará generar espacios que permitan el desarrollo de las capacidades de las empresas que la conforman, de manera que la calidad de la oferta de servicios se actualice y mejore constantemente, adaptándose a las exigencias del medio y de la sociedad.

Asimismo, los Asociados deberán permanentemente, y conforme a sus posibilidades, mejorar sus competencias para brindar un servicio de calidad conforme a los avances de la ciencia y la técnica.

ARTÍCULO 9

### Abstenerse de denigrar la industria de la comunicación, o de generar desconfianza hacia ella

Los Asociados de la Comunidad evitarán hacer declaraciones e incurrir en cualquier tipo de actos que puedan perjudicar o socavar la confianza en la industria de la publicidad y la comunicación comercial y en quienes participan en ella.

ARTÍCULO 10

### Contribución con el desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad

Los Asociados de la Comunidad promoverán el desarrollo del negocio satisfaciendo las necesidades actuales de la sociedad, pero previendo un ambiente coherente con la salud, el bienestar de la sociedad y el respeto por el medio ambiente.

CAPÍTULO IV

# RELACIONES ENTRE ASOCIADOS

ARTÍCULO 11

## Respeto y probidad

Las relaciones entre los Asociados deberán darse en el marco del más alto respeto y probidad, absteniéndose de realizar cualquier actividad que dañe o perjudique a otro asociado, a su personal, o a comunidad.

ARTÍCULO 12

## Libre Competencia, justa y honrada

Los Asociados de la Comunidad procurarán desarrollar sus actividades y buscar sus beneficios comerciales promoviendo una sana y libre competencia. Esto implica que deben ajustarse a las normas vigentes en materia de competencia en sus relaciones con sus proveedores, clientes y competidores.

Con el fin de generar una competencia leal en el mercado, los asociados deberán:

**a.** Ofrecer y proporcionar solamente servicios para los cuales estén debidamente capacitados y en condición de prestar de forma efectiva y satisfactoria para quien lo requiera.

**b.** Competir lealmente, basando la obtención y el mantenimiento de sus cuentas en el mérito profesional y la eficaz prestación de servicios.

**c.** Abstenerse de realizar actividades que disminuyan o interfieran con el proceso de competencia en el mercado.

**d.** Abstenerse de divulgar información falsa o engañosa sobre sus actividades y capacidades con el fin de generar negocios u obtener algún otro beneficio.

**e.** Respetar las marcas, nombres comerciales y demás derechos de propiedad intelectual ajenos, para no inducir a error a otros Asociados, clientes o consumidores, sobre el origen de los productos o servicios ofrecidos por el asociado, o sus posibles afiliaciones o relaciones comerciales.

**f.** Abstenerse de divulgar hechos falsos o engañosos que puedan afectar el buen nombre o reputación de un competidor. En caso de divulgar información que involucre a competidores y/u otros participantes de la industria, se hará de forma respetuosa, veraz y objetiva.

ARTÍCULO 13

## Respeto por la creatividad, ideas y propiedad intelectual de competidores y proveedores

Los Asociados de la Comunidad se abstendrán de atribuirse la autoría de materiales en cuya elaboración no hayan participado. Asimismo, se abstendrán de reproducir sin autorización materiales, conceptos y/o ideas ajenas, ya sea de forma íntegra o bien para incorporarlas a sus propios materiales.

Deberán también abstenerse de prestar su nombre para amparar publicaciones o comunicaciones en las que no hayan tenido participación efectiva.

ARTÍCULO 14

### Trato justo a terceros

En sus relaciones con proveedores y con cualquier tercero con quienes se relacionen en el ejercicio de la profesión, los Asociados procurarán mantener condiciones de provisión sanas, equitativas, libres de presiones o de imposiciones para efectos de obtener beneficios indebidos.

ARTÍCULO 15

### Respeto a la información sensible y confidencial

Los Asociados deberán respetar y hacer respetar la confidencialidad de las informaciones sensibles de los otros Asociados, así como guardar bajo estricto secreto las informaciones que no deban ser develadas, de conformidad con el ordenamiento jurídico.

Igualmente, se abstendrán de publicar cualquier información sensible de personas identificadas o identificables según la Ley de Protección de Datos de la Persona. El deber de confidencialidad será observado entre los Asociados en cualquier aspecto que claramente, desde su experiencia, reconozcan que tiene esta naturaleza.

CAPÍTULO V

# DEBERES CON LOS CLIENTES

En las relaciones con sus clientes, los Asociados procurarán cumplir con lo siguiente:

ARTÍCULO 16

### Deber de lealtad

Los Asociados deben actuar siempre en fiel cumplimiento de lo acordado con sus clientes, guardando el respeto debido y resguardando su reputación. En sus actividades profesionales deberán siempre anteponer el interés de los clientes al propio, siempre con respeto a las leyes y regulaciones vigentes.

ARTÍCULO 17

### Transparencia en el manejo de la información

Los Asociados deben ser objetivos y transparentes en el manejo de la información que requiera la relación con sus clientes, promoviendo la confianza como base fundamental de la relación profesional, e informándolos de todos los hechos relevantes respecto al servicio contratado.

ARTÍCULO 18

### Resguardo de la información confidencial

Los Asociados observarán de forma estricta el resguardo de la información confidencial que les sea confiada.

Se entenderá como confidencial la información así catalogada por su cliente, así como aquella que tenga evidentemente esa condición para una persona versada en materia de comunicación comercial.

Los Asociados respetarán celosamente el secreto profesional, no usando para otros fines que los autorizados por los clientes las informaciones suministradas por ellos y/o para ellos generadas.

ARTÍCULO 19

### Consultoría imparcial y manejo adecuado de conflictos de intereses

Los Asociados procurarán en todo momento otorgar a sus clientes una consultoría libre de todo elemento externo que pueda afectarla.

Antes de establecer cualquier relación comercial, los Asociados realizarán un minucioso análisis de los posibles conflictos de intereses que surjan entre el cliente y su empresa o empleados encargados, para efectos de declinar la cuenta o de separar a quien pueda ver afectada su imparcialidad.

Cada Asociado deberá tener una política interna de gestión de conflictos de interés, que como mínimo deberá establecer cuáles son las situaciones que generan conflicto y la forma de administrarlas. En la administración de los conflictos deberá incluirse como parte de esta política una comunicación oportuna y transparente a todos los involucrados.

ARTÍCULO 20

### Calidad de Productos y Servicios

Los Asociados procurarán siempre ofrecer un producto o servicio de la mayor calidad posible de acuerdo con el presupuesto a invertir y de las circunstancias. El servicio deberá siempre tener como objetivo llenar las necesidades expresadas por el cliente y cumplir los fines para los que fue contratado.

El asociado deberá informar al cliente de forma anticipada en caso que los servicios y calidad solicitados no puedan ser alcanzados de forma razonable, sea por razones de presupuesto, por imposibilidad material del asociado, o por situaciones generadas por el propio cliente o las circunstancias.

**ARTÍCULO 21**

### Atención y manejo de reclamos

Los Asociados procurarán establecer un procedimiento de atención de reclamos diligente y eficiente que permita atender cualquier conflicto que surja por parte de un cliente y, en las medidas de las posibilidades, corregir cualquier diferencia que se genere entre las partes.

**ARTÍCULO 22**

### Responsabilidad y rendición de cuentas (“accountability”)

Los Asociados deberán ser responsables en el cumplimiento de la función para la que fueron contratados y deberán actuar con compromiso, proactividad, con un enfoque constante en la productividad y de agregar valor a su servicio. Igualmente deberán procurar asumir las consecuencias que se deriven de cualquier incumplimiento que se deriven de sus actos o servicios prestados a sus clientes.

CAPÍTULO VI

# RELACIÓN DE LOS ASOCIADOS CON SUS COLABORADORES

Los Asociados procurarán que sus relaciones con sus empleados y colaboradores cumplan los siguientes principios:

ARTÍCULO 23

### Ambiente de trabajo saludable y libre de acoso

Los Asociados promoverán para sus colaboradores condiciones laborales sanas, con accesibilidad para personas discapacitadas y para madres en período de lactancia, para procurar un mejor desempeño en sus funciones y mejor calidad de vida.

Igualmente, tomarán medidas efectivas para evitar el acoso sexual y laboral, estableciendo procedimientos para tramitar y resolver las denuncias de este tipo de abuso.

ARTÍCULO 24

### Igualdad de oportunidades

Los Asociados promoverán entre sus colaboradores la igualdad de oportunidades, sin discriminación de ningún tipo por motivos de género, etnia, religión, preferencia sexual, condición socioeconómica, o cualquier otra discriminación contraria a la dignidad humana.

ARTÍCULO 25

### Respeto

Los Asociados deberán promover entre sus colaboradores actividades que generen un ambiente de respeto en todos los aspectos del desarrollo de un trabajador, empezando por su trabajo y la legalidad, pero sin restar importancia a las relaciones interpersonales y las buenas prácticas y usos comerciales, entre otras, las contenidas en este código.

ARTÍCULO 26

### Desarrollo continuo de habilidades y desarrollo profesional

Los Asociados procurarán la promoción del desarrollo de las capacidades y desarrollo profesional continuo de sus colaboradores mediante capacitaciones, cursos independientes, actividades o seminarios para hacerlos más competitivos dentro de sus respectivas áreas, permitiendo así, dar un mejor y más completo servicio.

ARTÍCULO 27

### Cumplimiento de obligaciones laborales

Los Asociados cumplirán con la legislación laboral, y respetarán las leyes que protegen los derechos de sus trabajadores, así como las normas relacionadas con la seguridad social. Comunidad apoyará y facilitará el cumplimiento de este deber, conforme a sus posibilidades, mediante elaboración de guías y formatos de contratos y de otros documentos útiles.

ARTÍCULO 28

### Prevención de riesgos laborales

Los Asociados procurarán establecer un sistema de prevención de riesgos de accidentes que cumpla, como mínimo, con a la legislación vigente en materia de riesgos laborales, de cara a mitigar posibles accidentes, y en caso de que los hubiere, actuar de manera rápida y eficaz, manteniendo así un ambiente seguro de trabajo.

ARTÍCULO 29

### Normas de trabajo infantil

Los Asociados deberán cumplir siempre con las leyes nacionales y los tratados internacionales vigentes en Costa Rica en materia de trabajo infantil. Estas reglas aplicarán también a la contratación de terceros aún cuando no medie una relación laboral.

CAPÍTULO VII

# VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 30

## Denuncia

Las denuncias por violaciones a este Código podrán ser presentadas por cualquier asociado, por medio de su representante legal o apoderado. En aquellos casos que involucren asuntos internos de un asociado, como por ejemplo incumplimientos al Capítulo Sexto de este Código, la denuncia podrá ser presentada por la persona afectada.

La denuncia deberá presentarse por escrito ante el Fiscal o la Junta Directiva y contener una descripción de los hechos que la fundamentan y la prueba de la que disponga el denunciante. Adicionalmente, podrá contener una mención del artículo o artículos del Código que considera infringidos, así como una fundamentación sucinta de su reclamo.

ARTÍCULO 31

## Tarifa

La Junta Directiva, a su entera discreción, podrá establecer un tarifario de los montos que deberán pagarse por concepto del trámite de denuncia. Si así lo considera adecuado la Junta Directiva, el tarifario podrá establecer una tarifa preferencial, o eximir del pago, a los miembros de Comunidad, a sus colaboradores, o a quienes se establezca.

El denunciante deberá adjuntar a su denuncia el recibo de pago de la tarifa que corresponda, y no se dará trámite a la denuncia hasta tanto no cumpla con este requisito.

ARTÍCULO 32

## Procedimiento

Las posibles infracciones a este Código se conocerán por medio del siguiente procedimiento:

**a.** Presentada una denuncia ante el fiscal, éste deberá trasladarla de inmediato a la Junta Directiva para que la conozca en su próxima sesión.

**b.** Recibida la denuncia por la Junta Directiva, en la primera sesión que se celebra desde su recibo, ésta determinará si los hechos, en caso de ser ciertos, constituirían una violación al Código, en cuyo caso determinará la apertura del caso. En caso negativo, se rechazará de plano la denuncia.

**c.** En caso de determinar la apertura del procedimiento, en esa misma resolución citará a las partes a una audiencia de conciliación, la cual deberá realizarse dentro de los 10 días hábiles siguientes, y nombrará a la persona que actuará como mediador o conciliador.

**d.** El mediador será elegido libremente por la Junta Directiva, debiendo ser una persona de reconocida honorabilidad, que no tenga relación con ninguna de las partes, y que no sea elegible para ser miembro del Tribunal de Honor en caso que la mediación no prospere.

e. En esa misma resolución, se nombrará un Tribunal de Honor, el cual actuará en aquellos casos que el mediador les comunique que las partes no alcanzaron ningún acuerdo durante la audiencia de conciliación. El Tribunal será encargado de investigar y resolver si existió una infracción o no.

f. El Tribunal de honor deberá, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la comunicación anterior, informar al denunciado por escrito los hechos que se le imputan, e intimar las consecuencias de demostrarse un incumplimiento. Asimismo, otorgará al denunciado una audiencia escrita por un plazo de diez días hábiles, para que se refiera a los hechos que se le imputan y ofrezca cualquier prueba de descargo que estime conveniente.

g. Para efectos de la primera notificación de este procedimiento resultará plenamente válida la dirección o medio que conste en el expediente del miembro de la Comunidad.

h. Dentro del plazo de la contestación, el denunciado podrá allanarse de los hechos de la denuncia, indicando las medidas que tomará para evitar que los mismos se repitan. En este caso, se aceptará el allanamiento y finalizará el procedimiento sin sanción. La posibilidad de allanarse sin sanción no estará disponible en casos de reincidencia.

i. Durante la investigación, el Tribunal deberá recabar toda la prueba razonable sobre los hechos denunciados además de la que aporten las Partes. En la medida de lo posible, se procurará que las partes aporten prueba por escrito para sustentar ya sea los hechos como el descargo. Sin embargo, si el Tribunal lo considera útil y conveniente, se admitirá también la prueba testimonial, en cuyo caso, para su evacuación se convocará a una audiencia oral.

j. De considerarlo necesario el Tribunal, dentro de los diez días hábiles posteriores al vencimiento de la audiencia escrita se programará una audiencia oral y privada a la que podrán asistir las Partes o sus representantes. De lo actuado se dejará constancia en un acta, que se incorporará al expediente.

k. El procedimiento se mantendrá siempre confidencial, con acceso únicamente al Tribunal de Honor y a las partes involucradas. La existencia y el resultado del procedimiento se dará a conocer solamente en aquellos casos que expresamente se acuerde que la sanción sea pública conforme a lo establecido en el artículo 31 de este Código.

### ARTÍCULO 33
### Informe del Tribunal de Honor

A más tardar 10 días hábiles después de vencido el plazo de la audiencia escrita o, en su caso, de celebrada la audiencia oral, el Tribunal deberá emitir un informe en el que detalle las pruebas relevantes del caso, sus conclusiones sobre si el denunciado incurrió o no en una violación a este Código, y su recomendación a la Junta Directiva.

### ARTÍCULO 34
### Resolución del caso

Recibido el informe por parte del Tribunal de Honor, la Junta Directiva tomará una decisión ya sea acogiendo o rechazando la recomendación, debiendo justificar los motivos en caso de rechazo. En caso de determinarse la existencia de una infracción, el mismo acuerdo impondrá la sanción que

corresponda.

El acuerdo de la Junta Directiva tendrá recurso de reconsideración, el cual deberá ser presentado dentro del plazo de cinco días hábiles.

ARTÍCULO 35

### Sanciones

De determinarse un incumplimiento a este Código, se podrá imponer al miembro infractor, de conformidad con la gravedad de la sanción, las siguientes sanciones:

**a.** Amonestación escrita.

**b.** Amonestación pública.

**c.** Suspensión por un plazo máximo de hasta seis meses.

**d.** Expulsión de la Cámara.

La acumulación de tres o más sanciones en un lapso de cinco años, así como la desobediencia de una sanción impuesta, conllevará la expulsión automática del miembro infractor.

ARTÍCULO 36

### Criterios de valoración

Para efectos de valorar la gravedad de las infracciones, se tomará en consideración:

**a.** El grado en que la violación a este Código daña la imagen o perjudica la actividad de la industria.

**b.** El grado de intencionalidad de la falta cometida.

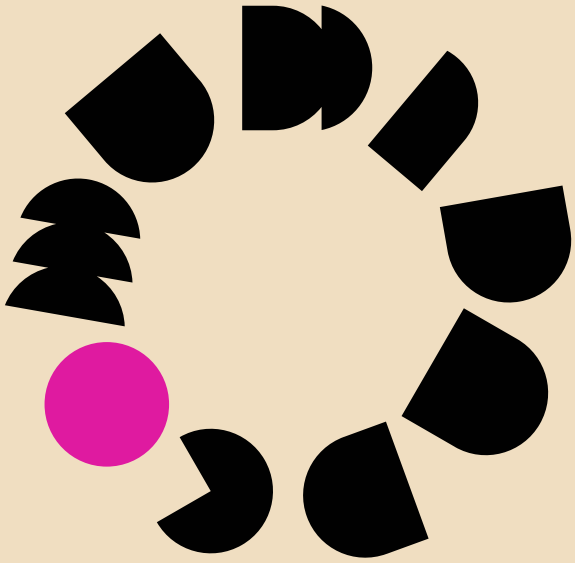
**c.** El grado en el que haya habido afectación de terceros a raíz de la infracción

ARTÍCULO 37

### Designación del Tribunal de honor

El Tribunal de honor estará conformado por tres miembros. Uno de ellos será el Fiscal de la Comunidad. Los otros dos miembros serán designados por la Junta Directiva de entre la lista de elegibles que elija la asamblea de asociados. Esta lista se conformará en el orden que establezca la Junta Directiva, y en ese orden se harán las designaciones.

En caso de existir conflicto de interés o imposibilidad por parte alguno de los miembros del Tribunal, deberá informarlo así a la Junta Directiva dentro del tercer día hábil y, sin necesidad de más trámite, será sustituido por el siguiente en la lista.



Ideas para competir.
**Ideales para unir.**