

CÓDIGO DE ÉTICA DEL CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE PUEBLA “VIVE PUEBLA”

CAPÍTULO PRIMERO

Artículo 1. Las disposiciones de este Código son de observancia general por los asociados y afiliados al **“CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE PUEBLA “VIVE PUEBLA A.C.”** y se harán del conocimiento a la sociedad en general.

Artículo 2. Todo integrante de la asociación deberá considerarse un profesional en el ramo turístico y deberá contribuir de manera eficiente y eficaz con su labor al desarrollo de la Asociación y por ende del sector turístico en Puebla. La integridad del agremiado en todos sus actos será la pauta de la buena impresión que debe causar a sus clientes, autoridades y a otros profesionales turísticos.

Artículo 3. El presente Código de Ética regulará el compromiso de todo Profesional Turístico para: I. La profesionalización en su actividad; II. El Público en General; III. Los clientes; y IV. Otros profesionales turísticos.

CAPÍTULO SEGUNDO.

Artículo 4. De la formación y capacitación. El profesional Turístico deberá capacitarse, instruirse y actualizarse constantemente en todo lo relacionado con los aspectos del segmento MICE, por lo cual, tendrá obligación de estar al día en su campo de acción, informándose de los cambios que el Sector MICE y el presente Código de Ética tenga.

Artículo 5. Del conocimiento del mercado. El profesional Turístico tiene obligación de conocer en su entidad estatal y sección local e informarse sobre las condiciones correctas del mercado turístico, utilizando todos los medios que se encuentren a su alcance para lograr tal fin.

Artículo 6. De la innovación y la tecnología. Todo profesional turístico está obligado a instruirse y conocer sobre las innovaciones y herramientas tecnológicas que contribuyan a realizar de mejor manera su actividad profesional.

Artículo 7. Obligaciones de los miembros. Todo Profesional turístico miembro del **“CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE PUEBLA “VIVE PUEBLA A.C.”** deberá cumplir con las siguientes normas mínimas de conducta respecto de su actividad profesional:

- I. Cumplir oportunamente con las disposiciones legales y fiscales que la autoridad competente disponga para el ejercicio de la profesión que, de manera enunciativa, pero no limitativa pueden ser la inscripción en registros o padrones, así como la obtención de autorizaciones, certificaciones o trámites que le requiera la autoridad.
- II. Cumplir con el objeto de la Asociación conforme a sus Estatutos.
- III. Ser dueño, empleado de nivel jerárquico necesario de la propiedad (hotel) o servicio o producto turístico miembro de la Asociación. (Director General o Director de Ventas);
- IV. Actuar con pericia para contribuir a la protección de las personas contra fraudes, abusos, prácticas monopólicas y todas aquellas acciones u omisiones que puedan afectar al público y su patrimonio;

- V. Abstenerse de incurrir en cualquier acto que ataque la dignidad e integridad de la profesión en segmento MICE o bien de la presente asociación;
- VI. Abstenerse de realizar negociaciones en las que, por cualquier causa, se lesione o ponga en riesgo el patrimonio o intereses de clientes, terceros o de otros miembros;
- VII. Participar activamente en los programas, planes de trabajo, actividades que realice la Asociación;
- VIII. Abstenerse de interpretar de manera discrecional las leyes, reglamentos, Estatutos y el presente Código de Ética con el propósito de afectar la actividad, buscando que prevalezca entre los otros miembros la misma conducta ética;
- IX. Contar con medios adecuados de atención, información y recepción de quejas disponibles para el público en general, clientes y otros miembros, pudiendo entre otros poner a disposición teléfono, correo electrónico, formularios en Internet o cualquier otro medio de contacto.
- X. Conocer la propiedad, servicios u otros a promocionar, así como estudiar la documentación con el objeto de evitar cualquier error u omisión que pueda perjudicar al público en general, así como a clientes y otros miembros
- XI. Cumplir con las disposiciones legales en materia de información y publicidad, evitando conducir al error o al engaño en perjuicio de terceros, clientes y otros miembros;
- XII. Abstenerse de exagerar cualidades del producto o servicio; o conducir al error en cuanto a ubicación, características, superficies, promociones o precios;
- XIII. Conducirse con veracidad en todo momento, evitando ocultar o impedir que los clientes y otros miembros puedan acceder a información que pudiera afectar el patrimonio de las personas o la negociación;
- XIV. Abstenerse de establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los servicios o productos turísticos ofrecidos y respecto a sus solicitantes del servicio;
- XV. Hacer lo necesario para cuidar la información que reciba del público en general, clientes u otros miembros, así como conservar los documentos, cuya atención, privacidad, administración o guarda estén bajo su protección, de acuerdo con las disposiciones aplicables;
- XVI. Abstenerse de obtener, de hacer pública o apropiarse, por cualquier medio, de información personal, fotografías, estadísticas, códigos fuente o cualquier otro dato, con el propósito de obtener un beneficio, sin contar previamente con autorización expresa y por escrito del tercero, cliente u otro profesional inmobiliario o miembro, independientemente de que dicha información esté disponible de manera pública en archivos, registros, sitios de Internet o, en general, de cualquier sistema en donde pueda obtenerse dicha información;
- XVII. Para protección de las partes que intervienen en una negociación, así como de otros miembros que puedan participar, procurará que consten por escrito toda la información, acuerdos, promesas y contratos relacionados con cada transacción. En los documentos relativos se consignará el acuerdo exacto al que lleguen los interesados quienes firmarán de conformidad conservando cada uno un tanto y quedando otro en poder de la asociación para su constancia y archivo;
- XVIII. Obrar con absoluta justicia y honradez para con todas las partes que intervienen en una negociación.

- XIX. El asociado deberá, comprometerse a promover y proteger los intereses del cliente y de la asociación como obligación de lealtad para con quien le ha confiado algún negocio;
- XX. Procurar que las ofertas que le hicieren sobre los servicios o productos turísticos existentes obren siempre por escrito;

CAPÍTULO TERCERO

Artículo 8. Arbitraje de Controversias Si sugiere alguna dificultad entre miembros de la Asociación el asunto deberá ser sometido a las disposiciones previstas en los estatutos de la propia asociación, para que estos puedan ser resueltos en términos de lo previsto en las disposiciones; El árbitro será integrado por personas elegidas de entre los miembros de la Asociación. El miembro deberá someterse al fallo emitido por el arbitraje aludido, so pena de expulsión de la asociación.

Artículo 9. Asuntos para Conocimiento de la Comisión de Honor y Justicia Cuando el miembro esté acusado de prácticas fuera de ética y no se sienta culpable, o en caso de que el miembro sienta que existe algún incumplimiento de obligaciones por su colega que pueda implicar violación a este código, o a los estatutos seccionales; deberá voluntariamente presentar los hechos pertinentes a la Comisión de Honor y Justicia de la sección.

Artículo 10. Respeto a otros profesionales turísticos. El miembro se abstendrá de hacer comentarios sobre la actuación en los negocios de otros profesionales turísticos, asociaciones, clusters, etc. Solamente en caso de que oficialmente le sea solicitada su opinión, deberá ser emitida con absoluto apego al código de ética, al presente ordenamiento; y lo hará siempre basado estrictamente en la realidad con cortesía y respeto a la integridad

Artículo 11. Respeto y cuidado de la Asociación En el supuesto de que el miembro tenga bajo cualquier concepto el cuidado, administración, ejercicio o custodia del patrimonio de un bien raíz, la Asociación deberá llevar una administración adecuada de sus bienes y recursos cumpliendo con la legislación, estatutos, reglamentos, formatos, manuales y los principios de contabilidad generalmente aceptados evitando desvío de recursos, manejo indebido de los mismos o incurriendo en omisiones que perjudiquen a los asociados, afiliados o a la asociación.

CAPÍTULO CUARTO

Artículo 12. Sanciones por incumplimiento al Código de Ética El incumplimiento al presente Código de Ética por algún miembro de la Asociación puede ser sancionado en primera instancia por la Comisión de Honor y Justicia y segunda instancia por el Consejo directivo de la asociación. Las sanciones y el procedimiento para imponerlas se sujetarán a las definiciones que decidan tener el consejo directivo.