

CÓDIGO DE ÉTICA

I. Introducción

En **Choose Perú Agencia Creativa EIRL**, reconocemos la importancia fundamental de la ética en todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Estamos comprometidos con la promoción de prácticas comerciales responsables, basadas en principios éticos sólidos y valores fundamentales. Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, la integridad y la excelencia, hemos desarrollado este Código de Ética para guiar a todos los miembros de nuestra organización en su comportamiento diario.

El propósito de este Código de Ética es establecer los estándares éticos que esperamos que todos los colaboradores de **Choose Perú** sigan en todas las áreas de nuestra empresa manteniendo los más altos estándares de integridad en todas sus interacciones profesionales. Este código nos guiará en todos los aspectos de nuestro trabajo, especialmente en nuestras interacciones con clientes, colegas, socios comerciales y la comunidad en general. Creemos firmemente que, al adherirnos a estos principios éticos, podemos construir relaciones sólidas y duraderas, generar confianza y mantener la reputación positiva que nos define como una empresa líder en el campo del marketing.

Este Código de Ética no solo establece nuestras expectativas de comportamiento, sino que también proporciona un marco de referencia para abordar dilemas éticos y tomar decisiones responsables. Es un documento dinámico que se actualizará periódicamente para reflejar los cambios en las prácticas comerciales, las leyes y los estándares éticos.

Al adoptar este Código de Ética, reafirmamos nuestro compromiso de construir una cultura empresarial ética y de responsabilidad social. Juntos, podemos forjar un futuro sólido basado en los principios que nos definen como una empresa de marketing líder, impulsada por la excelencia y guiada por la ética.

Gracias por su dedicación y contribución para mantener nuestra empresa en el camino de la integridad y el éxito.

II. Misión, visión, valores y principios éticos

Misión: En un entorno competitivo, nuestra misión es acompañar a nuestros clientes a lo largo de todo el desarrollo de su estrategia de marca y plan de negocio.

Visión: Ser reconocidos por nuestros clientes y por el mercado como la principal agencia creativa a través del marketing digital y el uso de nuevas tecnologías, consolidándonos como aliados estratégicos de sus negocios.

A. Declaración de valores fundamentales

- 1. Excelencia:** Nos esforzamos por alcanzar la excelencia en todo lo que hacemos. Buscamos constantemente los mejores resultados, desafiándonos a nosotros mismos para superar las expectativas, brindando resultados de calidad a nuestros clientes.
- 2. Innovación:** Fomentamos una cultura de innovación en la que valoramos las ideas creativas y promovemos la experimentación. Buscamos constantemente nuevas formas de hacer las cosas, adoptando un enfoque proactivo hacia el cambio y la mejora continua.
- 3. Orientación al cliente:** Ponemos a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos. Escuchamos atentamente sus necesidades, brindamos soluciones personalizadas y nos esforzamos por superar sus expectativas. Nuestro objetivo es establecer relaciones duraderas y satisfacer a nuestros clientes en cada interacción.
- 4. Trabajo en equipo:** Valoramos el trabajo en equipo y la colaboración. Reconocemos que el éxito se logra a través del esfuerzo colectivo y el apoyo mutuo. Fomentamos un ambiente de respeto, confianza y comunicación abierta donde todos pueden contribuir y crecer juntos.
- 5. Uso de tecnología de vanguardia:** Abrazamos las mejores tecnologías disponibles en nuestra industria. Buscamos constantemente la actualización y adopción de herramientas y soluciones tecnológicas que nos permitan mejorar nuestra eficiencia, calidad y capacidad de ofrecer servicios de vanguardia a nuestros clientes.

B. Principios éticos que guían el comportamiento de la empresa

- 1. Integridad:** Actuamos con honestidad, sinceridad y coherencia en todas nuestras interacciones y transacciones. Mantenemos altos estándares éticos y cumplimos nuestras promesas, manteniendo la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales.
- 2. Respeto:** Valoramos y respetamos la diversidad de opiniones, experiencias y perspectivas. Tratamos a todos los individuos con dignidad, cortesía y equidad, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.

3. **Confidencialidad:** Protegemos la privacidad y confidencialidad de la información de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales. Salvaguardamos la información confidencial y la utilizamos solo para los fines autorizados, garantizando la confianza y seguridad de los datos.
4. **Responsabilidad social y ambiental:** Nos preocupamos por el impacto de nuestras acciones en la sociedad y el medio ambiente. Actuamos de manera responsable, promoviendo prácticas sostenibles, respetando las normas y regulaciones ambientales, y contribuyendo al desarrollo y bienestar de la comunidad.
5. **Calidad y excelencia:** Nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de la más alta calidad buscando la excelencia en cada aspecto de nuestro trabajo y cumpliendo con los estándares más exigentes para superar las expectativas de nuestros clientes.
6. **Innovación ética:** Fomentamos la innovación de manera ética y responsable. Buscamos soluciones creativas que generen un impacto positivo, considerando los aspectos éticos en el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías y prácticas de negocio.
7. **Cumplimiento legal y normativo:** Operamos dentro del marco legal y respetamos las normas y regulaciones aplicables a nuestra industria. Promovemos una cultura de cumplimiento, evitando cualquier forma de corrupción, soborno o conducta ilegal.
8. **Transparencia:** Promovemos la transparencia en nuestras relaciones comerciales, comunicaciones y prácticas. Proporcionamos información precisa, clara y completa a nuestros clientes, colaboradores y socios, y somos abiertos en la divulgación de nuestras políticas y procesos.

III. Normas de conducta

1. Honestidad y transparencia en todas las comunicaciones y actividades

Mantener la honestidad y la transparencia en todas las comunicaciones y actividades de la empresa. Evitar la tergiversación de información, la difusión de noticias falsas o engañosas, y asegurarse de que toda la información proporcionada sea precisa y confiable.

2. Respeto y equidad en las relaciones con los clientes, colegas y socios comerciales

Tratar a todos los clientes, colegas y socios comerciales con respeto y equidad, independientemente de su género, raza, religión, origen étnico u orientación sexual. Evitar cualquier forma de discriminación o acoso, y fomentar un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.

3. Protección de la privacidad y confidencialidad de la información

Los empleados deben mantener la privacidad y confidencialidad de la información privilegiada de la empresa y de los clientes. No se debe divulgar información confidencial a terceros sin la autorización correspondiente, ni utilizarla para beneficio personal o para perjuicio de la empresa o sus clientes. Cumplir con las leyes y regulaciones de protección de datos y adoptar medidas adecuadas para garantizar la seguridad de la información confidencial.

4. Evitar conflictos de intereses, sobornos y actuar en el mejor interés del cliente

Actuar con honestidad y ética profesional evitando cualquier conflicto de interés que pueda comprometer la objetividad y la imparcialidad en la toma de decisiones. Además, está prohibido ofrecer, prometer, dar o recibir sobornos, regalos, donaciones o invitaciones para obtener una ventaja indebida o influir en una decisión o acción de una persona en una posición de poder.

5. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables a nuestro rubro, incluidas las leyes de protección al consumidor, propiedad intelectual, competencia leal y privacidad de datos. Mantenerse actualizado sobre los requisitos legales y garantizar el cumplimiento en todas las actividades.

6. Responsabilidad social y ambiental

Adoptar prácticas socialmente responsables y respetuosas con el medio ambiente. Considerar el impacto social y ambiental de las estrategias, promoviendo prácticas sostenibles, evitando el uso de materiales y métodos perjudiciales, y contribuyendo al bienestar de la comunidad y la protección del medio ambiente.

7. Protección de la propiedad intelectual

Respetar y proteger los derechos de propiedad intelectual, incluyendo patentes, marcas registradas, derechos de autor y secretos comerciales. No utilizar o infringir de manera indebida la propiedad intelectual de otros y respetar los acuerdos de confidencialidad y licencia.

8. Cuidado de los bienes de la empresa

Los empleados deben tratar los activos y recursos de la empresa con cuidado y responsabilidad. Se prohíbe el uso indebido, el robo, la destrucción intencional o el mal uso de los bienes de la empresa, incluyendo equipos, herramientas, vehículos y propiedad intelectual.

9. Seguridad en el lugar de trabajo

Los empleados deben seguir todas las normas de seguridad y procedimientos establecidos para garantizar un entorno de trabajo seguro. Esto incluye el uso adecuado de equipos de protección personal, la notificación de cualquier peligro o riesgo, y la participación en programas de seguridad y capacitación.

10. Higiene personal y salud ocupacional

Los empleados deben mantener altos estándares de higiene personal y cumplir con las políticas de salud ocupacional establecidas. Esto incluye mantener una buena higiene personal, reportar enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo y seguir las pautas de salud y seguridad en el lugar de trabajo.

11. Uso responsable de la tecnología

Los empleados deben utilizar los recursos tecnológicos de la empresa, como computadoras, software, redes y dispositivos, de manera responsable y ética. Se prohíbe el acceso no autorizado, la divulgación de información confidencial o la utilización de tecnología para actividades ilegales o no éticas.

IV. Responsabilidades y obligaciones

A. Responsabilidades hacia los clientes

Calidad de productos y servicios: Brindar productos y servicios de alta calidad que cumplan con las expectativas y necesidades de los clientes. Garantizar que los productos y servicios cumplan con los estándares y especificaciones acordadas, y buscar continuamente formas de mejorar la calidad y la satisfacción del cliente.

Orientación al cliente: Colocar al cliente en el centro de todas las decisiones y acciones. Escuchar atentamente sus necesidades y preocupaciones, y adaptar los productos y servicios para satisfacer sus requisitos específicos. Proporcionar un excelente servicio al cliente, responder de manera oportuna y resolver cualquier problema o queja de manera justa y efectiva.

Honestidad y transparencia: Ser honestos y transparentes en todas las interacciones con los clientes. Proporcionar información precisa y completa sobre los productos y servicios, incluyendo precios, características, beneficios y posibles limitaciones. Evitar cualquier forma de publicidad engañosa o prácticas comerciales deshonestas.

Confidencialidad y protección de datos: Respetar la privacidad y confidencialidad de la información del cliente. Adoptar medidas adecuadas para proteger los datos personales y la información confidencial del cliente, cumpliendo con las leyes y regulaciones de protección de datos aplicables. No compartir la información del cliente sin su consentimiento explícito, excepto cuando sea necesario para cumplir con las obligaciones contractuales o legales.

Cumplimiento de plazos y compromisos: Cumplir con los plazos acordados y los compromisos asumidos con los clientes. Entregar los productos y servicios en el tiempo y la forma acordados, y comunicar de manera proactiva cualquier cambio o retraso que pueda afectar al cliente.

Asesoramiento y orientación: Proporcionar asesoramiento y orientación profesional a los clientes en relación con sus necesidades. Utilizar el conocimiento y la experiencia para brindar recomendaciones y soluciones adaptadas a las metas y objetivos del cliente. Ser honestos y realistas sobre las expectativas y los resultados esperados.

Relaciones a largo plazo: Fomentar relaciones a largo plazo con los clientes, basadas en la confianza, la lealtad y la satisfacción mutua. Mantener una comunicación regular y establecer canales abiertos de retroalimentación.

B. Responsabilidades hacia los colegas:

Respeto y trato justo: Tratar a los colegas con respeto, cortesía y equidad. Reconocer y valorar la diversidad de habilidades, conocimientos y perspectivas que cada colega aporta al equipo. Evitar cualquier forma de discriminación, acoso o comportamiento perjudicial.

Colaboración y trabajo en equipo: Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo. Promover la comunicación abierta, el intercambio de ideas y el trabajo en equipo efectivo. Valorar y aprovechar las fortalezas individuales para lograr objetivos comunes y maximizar los resultados.

Compartir conocimientos y experiencia: Compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas con los colegas. Fomentar un ambiente de aprendizaje continuo donde todos puedan crecer profesionalmente y mejorar sus habilidades. Proporcionar apoyo y mentoría a los colegas más nuevos o menos experimentados. Brindar apoyo y reconocimiento a los colegas por su trabajo y contribuciones.

Ambiente de trabajo seguro: Promover un ambiente de trabajo seguro y saludable. Cumplir con todas las normas y regulaciones de seguridad laboral. Fomentar la conciencia sobre la salud mental y el bienestar de los colegas, y proporcionar recursos y apoyo adecuados cuando sea necesario.

Ética y profesionalismo: Mantener altos estándares éticos y profesionales en todas las interacciones y actividades laborales. Cumplir con las políticas y regulaciones internas de la empresa. Evitar conflictos de intereses y actuar con integridad en todas las situaciones.

C. Responsabilidades hacia la comunidad y el medio ambiente:

Responsabilidad social: Contribuir de manera positiva al bienestar y desarrollo de la comunidad en la que opera la empresa. Participar en iniciativas de responsabilidad social corporativa, como programas de voluntariado, donaciones a organizaciones benéficas o patrocinio de eventos comunitarios.

Sostenibilidad ambiental: Integrar prácticas sostenibles en todas las operaciones de la empresa para minimizar el impacto ambiental. Adoptar políticas de conservación de recursos, reducción de residuos y eficiencia energética. Promover el uso responsable de los recursos naturales y la adopción de tecnologías limpias. Cumplir con las leyes y regulaciones ambientales aplicables y buscar constantemente formas de mejorar las prácticas ambientales.

Ética en la publicidad y el marketing: Comprometerse a realizar prácticas publicitarias y de marketing éticas. Evitar el uso de tácticas engañosas o manipuladoras que puedan perjudicar a los consumidores o la comunidad en general. Garantizar que los mensajes publicitarios sean claros, veraces y respeten los derechos y la dignidad de las personas.

Colaboración con partes interesadas: Mantener una comunicación abierta y colaborativa con las partes interesadas clave, como clientes, proveedores, organizaciones comunitarias y autoridades reguladoras. Escuchar y considerar sus perspectivas y preocupaciones en relación con el impacto de las actividades de la empresa en la comunidad y el medio ambiente. Buscar soluciones conjuntas y establecer alianzas estratégicas para abordar desafíos sociales y ambientales.

Educación y conciencia: Promover la educación y conciencia sobre temas sociales y ambientales entre los empleados, clientes y la comunidad en general. Proporcionar capacitación sobre prácticas sostenibles, ética empresarial y responsabilidad social corporativa. Fomentar la participación activa de los empleados en actividades y proyectos relacionados con la comunidad y el medio ambiente.

Cumplimiento legal y normativo: Cumplir con todas las leyes y regulaciones relacionadas con la protección del medio ambiente, los derechos humanos, la salud y la seguridad en el trabajo, y otras áreas relevantes. Adoptar prácticas de gestión que garanticen el cumplimiento de los estándares legales y normativos, y estar dispuestos a implementar mejoras adicionales cuando sea necesario.

V. Toma de decisiones éticas

A. Proceso para abordar dilemas éticos y tomar decisiones fundamentadas

- 1. Identificación del dilema ético:** Reconocer y definir claramente el dilema ético que se enfrenta en la situación. Analizar los valores, principios y estándares éticos que entran en conflicto.
- 2. Recopilación de información:** Obtener toda la información relevante sobre el dilema ético, incluyendo datos, hechos y perspectivas de todas las partes involucradas. Considerar las normas éticas, las políticas internas y las leyes aplicables.
- 3. Análisis y evaluación:** Evaluar las diferentes opciones y sus posibles consecuencias éticas. Considerar los derechos, intereses y valores en juego. Analizar las implicaciones a corto y largo plazo de cada opción.
- 4. Aplicación de principios éticos:** Utilizar los principios éticos establecidos en el código de ética de la empresa para guiar la toma de decisiones. Considerar la justicia, la equidad, la honestidad, la responsabilidad y el respeto por los derechos humanos.
- 5. Toma de decisión:** Seleccionar la opción ética más apropiada y fundamentada. Considerar los valores y objetivos de la empresa, así como el impacto en los diferentes grupos de interés involucrados.
- 6. Implementación de la decisión:** Poner en práctica la decisión ética tomada. Comunicar claramente las razones y justificaciones éticas detrás de la decisión a los involucrados relevantes.

B. Consulta con supervisores o colegas en caso de duda ética

- 1. Comunicación abierta:** Fomentamos un ambiente de trabajo donde cada miembro de la empresa se sienta seguro y cómodo para plantear dudas o dilemas éticos. Por ello, promovemos la comunicación abierta y la disponibilidad de supervisores y colegas para discutir temas éticos.
- 2. Consulta y asesoramiento:** En caso de duda ética, el colaborador deberá buscar la opinión de supervisores, líderes o colegas de confianza para así obtener diferentes perspectivas y considerar diferentes puntos de vista antes de tomar una decisión ética.
- 3. Resolución colaborativa:** Se trabajará en colaboración con supervisores y colegas para encontrar soluciones éticas y resolver dilemas de manera conjunta tomando en cuenta las diversas opiniones y llegar a un consenso ético.

VI. Mecanismos de aplicación y sanciones

A. Procedimientos para informar y denunciar violaciones éticas

1. **Canales de comunicación:** Los informes y denuncias relacionadas a las violaciones éticas se tendrán que llevar a cabo a través de los canales de comunicación establecidos o comunicar directamente a los miembros del comité de Ética.
2. **Confidencialidad:** Garantizamos la confidencialidad de los informes y denuncias éticas protegiendo la identidad de los denunciantes y asegurándonos que no se tomen represalias contra ellos.
3. **Proceso de presentación de informes:** La presentación de los informes éticos se realizará siguiendo un procedimiento claro y transparente incluyendo la información correspondiente, los pasos a seguir y las personas o departamentos responsables de la investigación.

B. Investigación y resolución de quejas éticas de manera confidencial y justa

1. **Investigación imparcial:** Las investigaciones de las quejas éticas presentadas se realizarán de forma exhaustiva y objetiva donde se designarán a personas imparciales y capacitadas para llevarlas a cabo.
2. **Debido proceso:** Todas las partes involucradas en la queja ética tendrán la oportunidad de presentar su versión de los hechos y pruebas relevantes. De esta forma, garantizamos un proceso justo y equitativo.
3. **Resolución adecuada:** Se tomarán las medidas apropiadas para abordar y resolver las quejas éticas. Esto puede implicar acciones correctivas, sanciones disciplinarias, capacitación adicional, cambios en políticas o procedimientos, o cualquier otra medida necesaria para corregir la situación y prevenir futuras violaciones éticas.

C. Medidas disciplinarias proporcionales en caso de violación del código de ética

1. **Política de sanciones:** El incumplimiento del Código de Ética puede dar lugar a sanciones laborales pudiendo incluir advertencias formales, suspensiones, despidos, acciones legales o cualquier otra sanción proporcional a la gravedad de la violación.
2. **Consistencia y proporcionalidad:** Aplicaremos las sanciones de manera consistente y proporcional a la gravedad de la violación ética evitando cualquier tipo de favoritismo o trato injusto.
3. **Apego a la legislación laboral:** Nos aseguraremos que las medidas disciplinarias se ajusten a las leyes laborales y regulaciones aplicables en la jurisdicción correspondiente respetando los derechos de los empleados y cumpliendo con los procedimientos legales requeridos.

VII. Revisión y actualización

A. Proceso de revisión periódica del código de ética

El código de ética se revisará anualmente con el objetivo de asegurarnos que esté actualizado y refleje los cambios en el entorno empresarial y las expectativas éticas. Para llevar a cabo esta revisión, se ha designado un comité compuesto por representantes de diferentes niveles y departamentos de la organización, quienes serán responsables de proponer modificaciones o actualizaciones necesarias. El Comité de Ética está conformado por la Sra. Isabel Cuadra, el Sr. Dimas Concha y la Srta. Adriana Medrano.

B. Compromiso de mantener el código actualizado y relevante

En **CHOOSE** asumimos la responsabilidad de mantener el código de ética actualizado y relevante, asignando recursos y tiempo para las revisiones necesarias y actualizaciones correspondientes. Esto incluye estar al tanto de los cambios legales y regulaciones relacionados con la protección de datos, privacidad, discriminación y medio ambiente, entre otros aspectos relevantes. Además, es valioso involucrar a las partes interesadas, como empleados, clientes, proveedores y la comunidad, para obtener retroalimentación y perspectivas externas que ayuden a identificar áreas de mejora y garantizar que el código refleje sus valores y expectativas. Así como comunicar y capacitar a todos los empleados sobre los cambios realizados para asegurar que estén informados y comprendan las expectativas éticas actualizadas.