



Código Ético de la Asociación Clúster de Empresarios de Turismo Rural de Asturias

Índice

1. Introducción	2
2. Ámbito de aplicación.....	2
3. Principios y obligaciones.....	2
Principios Generales	2
Comportamiento de la empresa, la asociación y sus componentes	3
Obligaciones de las empresas	3
Obligaciones de la Junta Directiva y la Dirección	4
Normas de comportamiento entre miembros	4
Comportamiento con la sociedad.....	5
Defensa del código	5
Actuación y sistema disciplinario	6
Aceptación y cumplimiento	6

1. Introducción

El presente Código Ético (en adelante, "el código") tiene como misión establecer el marco normativo y los estándares de conducta que rigen la actividad de nuestros asociados. Su objetivo es consolidar una cultura empresarial basada en la integridad, fortaleciendo el prestigio de las entidades adheridas y garantizando la excelencia hacia el cliente final.

La **Asociación Clúster de Empresarios de Turismo Rural de Asturias** suscribe este documento como una hoja de ruta estratégica que define nuestra identidad y modelo de gestión. Este compromiso compartido se articula bajo cuatro pilares fundamentales:

- **Sostenibilidad:** Responsabilidad activa en la preservación del equilibrio natural y social para el legado de futuras generaciones.
- **Autenticidad:** Respeto y puesta en valor de la cultura, tradiciones e identidad del entorno rural asturiano.
- **Cooperación:** Sinergia estratégica entre los agentes del sector para potenciar la competitividad regional y ofrecer experiencias respetuosas con el territorio.
- **Calidad:** Compromiso con la excelencia operativa para ofrecer experiencias que trasciendan las expectativas del usuario.

2. Ámbito de aplicación

El presente código se aplica, sin distinción, a todo el personal implicado en la actuación del Clúster de Turismo Rural de Asturias, englobando a los miembros de la Junta Directiva, trabajadores, empresas asociadas y colaboradoras de su actividad turística que pertenezcan al sector o realicen actividades que impliquen una acción hacia un turismo diversificado.

Este código tendrá aplicación inmediata una vez sea publicado y comunicado a los implicados, sin efectos retroactivos en relación con acciones anteriores llevadas a cabo por los mismos.

3. Principios y obligaciones

El presente Código ha sido desarrollado por la **ASOCIACIÓN CLÚSTER DE EMPRESARIOS DE TURISMO RURAL DE ASTURIAS** con el propósito de establecer un marco preventivo ante posibles conflictos, salvaguardando en todo momento los intereses legítimos de la asociación y sus miembros. Su aplicación garantiza el cumplimiento de las mejores prácticas profesionales por parte de todas las personas físicas y jurídicas vinculadas, mitigando cualquier riesgo que pudiera comprometer los fines institucionales o la reputación de sus integrantes.

Principios Generales

Obligatoriedad

Este código incorpora los principios, obligaciones y comportamientos a los que todo miembro de la asociación deberá atenerse en la práctica de su ejercicio asociativo. Su falta de observancia constituirá una falta de profesionalidad y socavará el prestigio tanto de las empresas turísticas como del propio clúster.

Interés general

La actividad de las empresas de turismo rural constituye una actividad económica que debe ser practicada con estricta observancia de las leyes, las disposiciones legales nacionales y los convenios internacionales que afecten a este sector.

Libertad de práctica

Aquellos sujetos a este código deben poder llevar a cabo su ejercicio profesional y asociativo sin interferencias ni amenazas a su libertad o independencia profesional. Los afectados son libres, en cualquier circunstancia, de rehusar un trabajo o encargo que consideren contrario a la letra o al espíritu de este código.

Legalidad

Las actuaciones de los sujetos a este código están sometidas a la legalidad vigente, comprometiéndose a no aceptar ni estimular prácticas ilegales.

Honradez

El respeto a la dignidad humana implica tutelar la vida e impedir cualquier clase de discriminación social, religiosa, étnica, cultural, política, sexual o por discapacidad física o psíquica. Además, se garantiza la transparencia con el cliente en precios, la veracidad de las imágenes y la correcta gestión de quejas.

Protección del orden público

En concordancia con las leyes que regulan el orden público, el turismo no debe ser vehículo de mensajes que inciten al uso de la violencia, a la destrucción del patrimonio o a la participación en actividades delictivas.

Protección del consumidor en el marco del turismo

Las actividades turísticas deben respetar los principios de transparencia y accesibilidad, sometiéndose a las normativas vigentes de protección del consumidor.

Comportamiento de la empresa, la asociación y sus componentes

Este apartado define las normas de todas las empresas de la asociación para garantizar el cumplimiento de las leyes y normativas, así como un mínimo de prácticas habituales que permitan el ejercicio de la libre competencia en marcos de igualdad, erradicando cualquier práctica de competencia desleal.

Obligaciones de las empresas

- Las empresas miembro se comprometen a respetar los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en particular el derecho a la protección de datos del cliente.
- Se comprometen a actuar de acuerdo con el interés general y a no atentar contra la dignidad ni la integridad de las personas.
- Propiciarán la promoción de la sostenibilidad y la protección del patrimonio cultural e histórico de la región.
- Acuerdan favorecer, en la forma y medida que estimen conveniente, la difusión de valores positivos, educativos y formativos.
- Deberán cumplir las normativas vigentes en materia de autorizaciones, homologaciones, tributación y personal en el país donde se desarrolle el trabajo.
- Los miembros se comprometen a actuar con honestidad, integridad profesional y lealtad; serán transparentes respecto a los compromisos establecidos y no utilizarán información que sea falsa o engañosa.
- Evitarán la difusión de actividades o contenidos de carácter ilegal o que atenten contra la dignidad humana y la preservación de las tradiciones asturianas.
- Los técnicos de las empresas deben poseer los conocimientos y cualificación necesarios para asumir los proyectos con responsabilidad.

- Las empresas deberán valorar su capacidad profesional. Si no se consideran preparadas o no disponen de medios suficientes, no deberán realizar acciones que puedan perjudicar al cliente, debiendo comunicarlo o delegar el trabajo en otras entidades capacitadas.
- Incorporarán actuaciones relacionadas con sistemas de calidad y mantendrán una actitud crítica permanente para garantizar una mejora profesional constante.
- No colaborarán en prácticas contrarias a la ética ni las encargarán a terceros.
- Se prohíbe explícitamente el otorgamiento de comisiones, primas o regalos de valor (en metálico o especie) a profesionales de otros clústeres o empresas.
- Promoverán la accesibilidad al turismo rural en la región.
- Se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva cualquier crítica vertida en medios de comunicación o por otras instituciones para adoptar las medidas oportunas.
- Se denunciará todo acto que dañe la reputación y el prestigio de las empresas de turismo rural.

Obligaciones de la Junta Directiva y la Dirección

De la Junta Directiva:

- Dirigir el Clúster y hacer cumplir los estatutos y reglamentos de forma justa.
- Actuar con transparencia ante las empresas asociadas y solicitantes.
- Guardar secreto de sus deliberaciones.
- Aplicar fielmente los acuerdos de la asamblea.
- Respetar las opiniones minoritarias como base del funcionamiento democrático.
- Aplicar los fondos según los criterios establecidos.
- Fomentar la igualdad de oportunidades entre todos los asociados.
- No usar el cargo para beneficio propio ni para favorecer actuaciones discriminatorias.

De la Dirección:

- Hacer respetar los derechos de todas las empresas socias.
- Fomentar la aplicación de los principios de la asociación.
- Aplicar el principio de igualdad de oportunidades en la participación en los órganos del clúster.
- Corroborar el cumplimiento de plazos y el flujo de información relevante.

Normas de comportamiento entre miembros

Respeto mutuo

Las empresas se abstendrán de realizar competencia desleal, definida como prácticas contrarias a los usos honestos en materia de turismo. Se consideran prácticas desleales:

- **Dumping:** vender por debajo del precio real de coste.
- **Engaño:** información falsa sobre precios o características del producto.
- **Denigración:** difusión de información falsa o comparativas irrelevantes sobre competidores.

- **Confusión:** uso de marcas o diseños parecidos para inducir a error al cliente.
- **Desviación de clientela** y explotación de la reputación ajena.
- **Falsas reseñas** negativas en plataformas como Google o TripAdvisor.
- **Uso ilegítimo de bases de datos** o información confidencial sin consentimiento.

No se utilizarán medios de comunicación para difundir declaraciones falsas o injuriosas sobre otros agentes del sector. Cualquier crítica o denuncia se canalizará de forma discreta a través de los canales oficiales del Clúster.

Resolución de conflictos

Los conflictos entre empresas miembro deberán debatirse primero a través de los canales internos del Clúster antes de recurrir a otros medios.

Comportamiento profesional

- Quienes participen en órganos de gobierno no podrán obtener beneficio personal ni para sus empresas derivado del uso de su cargo.
- No se prestará el nombre ni la firma a terceros que realicen servicios de forma ilegítima o sin homologación.
- Se denunciarán los casos de intrusismo.
- Las empresas deben cumplir la normativa mercantil, de competencia, laboral y fiscal vigente.

Colaboración

Las relaciones se basarán en el respeto mutuo y la libre manifestación de pareceres. Se mantendrá la confidencialidad de la documentación y los temas tratados en reuniones, sin usarlos para beneficio individual sin autorización.

Comportamiento con la sociedad

Las empresas aprovecharán su práctica profesional para difundir el turismo accesible, la sostenibilidad y el respeto al medio rural, fomentando un turismo responsable en la región.

Se comprometen a:

- Proteger la seguridad y el bienestar social, denunciando abusos en la protección del medio ambiente.
- No colaborar con empresas que fomenten monopolios o políticas que perjudiquen a la comunidad.
- Rechazar campañas publicitarias con información falsificada.
- Queda totalmente prohibido encubrir tentativas de engaño a la opinión pública a través de canales oficiales.

Defensa del código

Las empresas tienen la obligación moral de respetar y defender este código:

- Participando en su difusión.
- Informando a las autoridades competentes sobre ilegalidades detectadas.
- Contribuyendo a la ejecución de resoluciones y sanciones.



- Cualquier miembro que colabore o permita una violación del código será considerado infractor.
- Si se tiene constancia de una infracción por parte de otro miembro, el deber es advertir al socio implicado y, si la práctica persiste, informar al Clúster.

Actuación y sistema disciplinario

Arbitraje

En caso de conflicto, las empresas podrán someterse a un arbitraje ante la Junta Directiva. Se designará un árbitro independiente (aprobado por los afectados) y cada parte designará a otro árbitro representado por otra empresa socia. El fallo se emitirá por mayoría.

Procedimiento de adhesión y vigilancia

El código obliga tanto al Clúster como a sus empresas miembro y colaboradoras. La Junta Directiva podrá abrir expedientes sancionadores de oficio o por denuncia de terceros. Se garantizará el trámite de audiencia al interesado para presentar alegaciones. El secretario elaborará un informe y la Junta decidirá por mayoría simple.

Sanciones

1. **Leves:** Apercibimiento privado, apercibimiento público interno o suspensión temporal de un mes.
2. **Graves:** Apercibimiento con publicidad de los hechos o suspensión temporal de un mes a un año. Puede escalar a expulsión por reincidencia.
3. **Muy graves:** Pérdida de la condición de asociado o suspensión temporal de uno a cuatro años.

Aceptación y cumplimiento

Todas las empresas que participen en la actividad o proyectos de la **ASOCIACIÓN CLÚSTER DE EMPRESARIOS DE TURISMO RURAL DE ASTURIAS** están obligadas al cumplimiento inmediato de este código tras su publicación.