



**AVECINTEL**  
ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE HOTELES CINCO ESTRELLAS

# **CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE HOTELES CINCO ESTRELLAS (AVECINTEL)**

Año 2021



**AVECINTEL**  
ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE HOTELES CINCO ESTRELLAS

## Acerca de nosotros

La Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas (AVECINTEL), es una asociación civil sin fines de lucro inscrita ante la Oficina Subalterna de Registro del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Federal, bajo el N° 26, Protocolo 1°, Tomo 31; con el objeto de lograr una integración de la actividad a nivel nacional que permita incentivar el crecimiento del turismo interno y hacia Venezuela, coadyuvando con los organismos oficiales y privados relacionados con la actividad turística dirigida a la orientación, fomento, coordinación, protección y control del turismo.



## MISIÓN

Representar defender y fomentar los intereses comunes de a nuestros asociados, así como promover la prestación de servicio con altos estándares de calidad a nivel nacional.

## VISIÓN

Ser la asociación más representativa del sector alojamiento en el país, fomentando la integración de la actividad a nivel nacional que incentive el crecimiento del turismo interno y hacia Venezuela en consonancia con los organismos oficiales y privados relacionados con la industria turística para la formulación de políticas especializadas en este sector.



**AVECINTEL**  
ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE HOTELES CINCO ESTRELLAS

# Valores

Los valores de AVECINTEL se han desarrollado y fortalecido durante los años de ejercicio de la actividad gremial:

## **HONESTIDAD**

Representada en la rectitud, en la conducta de los miembros y colaboradores de la institución, su comportamiento, la expresión sincera y coherente.

## **TRANSPARENCIA**

Las acciones de AVECINTEL se desarrollan en un ambiente de seguridad y confianza, brindando información clara, veraz y oportuna sobre cada uno de sus servicios y actividades.

## **CONFIDENCIALIDAD**

AVECINTEL y sus miembros y colaboradores están comprometidos en guardar estricta reserva de toda información tanto de la Asociación como de sus asociados, dando estricto cumplimiento de las políticas de confidencialidad y uso de información.

## **RESPONSABILIDAD**

La Asociación es consciente de sus actos y responsabilidades legales, sociales y gremiales, cumpliendo sus obligaciones con el sector y con la comunidad de forma eficaz y oportuna.

## **EQUIDAD**

Las actuaciones de la Asociación se basen en un trato justo y equitativo a quienes requieren y se benefician de nuestros servicios gremiales. La equidad como contribución a la máxima felicidad, el respeto y la justicia social.

## **RESPETO**

Los miembros de AVECINTEL y sus colaboradores dan reconocimiento y comprensión a cada una de las personas, sin generar discriminación u ofensa por las diferencias que se puedan presentar en las condiciones de tipo político, social, ideológico, religioso, sexual, o algunas otras.

## **CALIDAD**

es compromiso de AVECINTEL generar servicios y acciones que respondan a las necesidades de sus asociados, intentando superar las expectativas de éstos.

## **ÉTICA**

Expresada en una atención y respuesta profesional, caracterizada por la transparencia de nuestros procesos, la lealtad a la organización y una actitud apegada a la honestidad y a la rectitud.

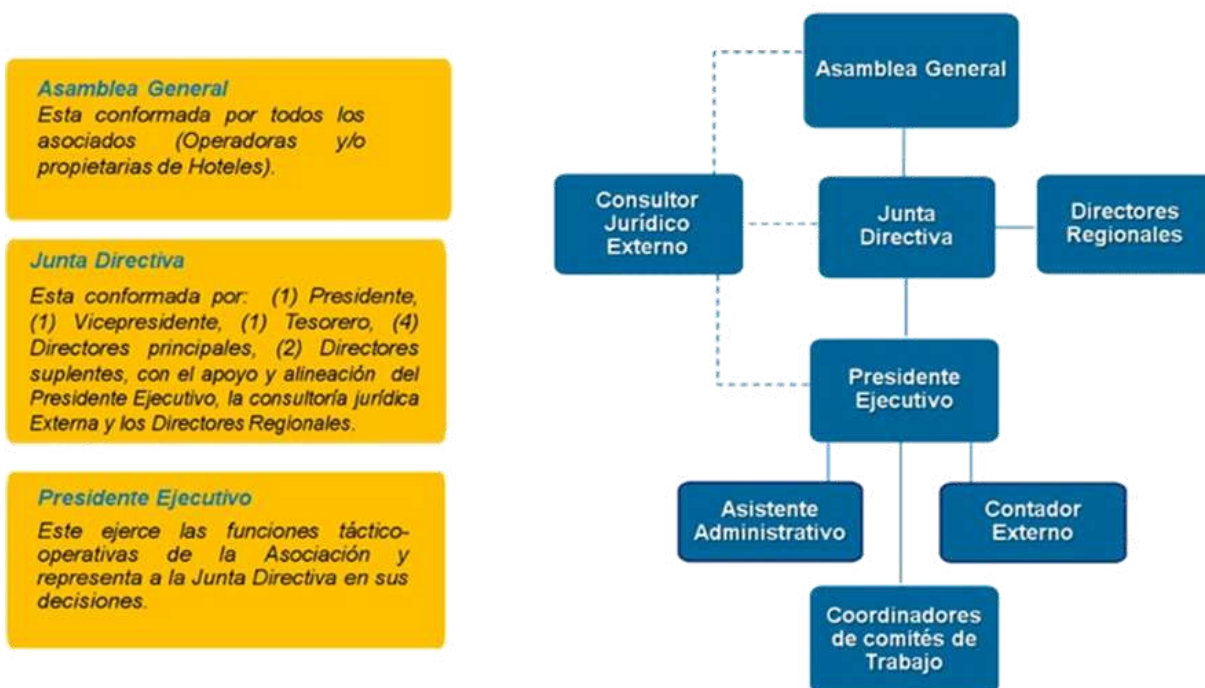


## 1.- ORGANOS DE LA ASOCIACION

La actual estructura de AVECINTEL, aprobada por la Asamblea General Ordinaria N° XXV de fecha 14 de Abril del 2021, y desarrollada en detalle por los correspondientes Estatutos Sociales, es la siguiente:



## Órganos de la Asociación



## 2.- DE LOS SUJETOS

Quedan obligados al cumplimiento de las normas de este Código los miembros de AVECINTEL, que por tener esa cualidad, se obligan a que sus representantes, directores, propietarios, funcionarios, empleados, personal, incluyendo agentes de ventas, comisionistas, corredores, cesionarios, subcontratistas y concesionarios respeten las normas de este Código.

## 3.- DEL OBJETO DE ESTE CODIGO

Son objeto de regulación de este Código todos los actos que lleven a cabo los miembros de AVECINTEL en su desempeño profesional y comercial en la prestación de los servicios turísticos relacionados con los establecimientos de alojamiento turístico.

Igualmente son objeto de regulación de este Código todos los actos que lleven a cabo dichos miembros como representantes de la Asociación ante las instituciones públicas y privadas.



## **4.- DEBERES Y DERECHOS DE LOS MIEMBROS**

### **4.1- DEBERES**

La actuación de los miembros y de los representantes de la Asociación ante instituciones públicas y privadas debe ceñirse a las siguientes pautas:

- 4.1.1. Actuar con apego a las leyes y normas aplicables.
- 4.1.2. Representar y defender los intereses, objetivos y fines de la Asociación y de sus miembros.
- 4.1.3. Defender la actividad turística y en especial la de los prestadores de servicios turísticos de alojamiento.
- 4.1.4. Consultar las divergencias de criterios o dudas sobre cualquier aspecto con los otros miembros de la Junta Directiva, con o sin el apoyo de profesionales en el área que se discuta, aceptando la aplicación del criterio mayoritario.
- 4.1.5. No emitir, ni enviar por cualquier medio, opiniones personales a ninguna institución pública o privada, sin la autorización previa de la Junta Directiva, mientras esté actuando en representación de AVECINTEL.
- 4.1.6. AVECINTEL, sus miembros y colaboradores se compromete a la protección de la información durante la ejecución de los trabajos, así como con posterioridad a ellos. La Asociación y sus miembros velarán por el cumplimiento de la normativa vigente respecto a la confidencialidad de la información y el manejo de datos, mediante el desarrollo de políticas de seguridad y uso de la información.
- 4.1.7. Acatar las normas estatutarias, los reglamentos y las decisiones tomadas por la Asamblea General, y la Junta Directiva.
- 4.1.8. Cumplir oportunamente las obligaciones de carácter económico contraídas con AVECINTEL y las demás que se originen de su vínculo asociativo.
- 4.1.9. Comportarse con espíritu solidario frente a AVECINTEL y los demás asociados y presentar ante la Junta Directiva cualquier proyecto o iniciativa que tenga por objeto el mejoramiento de la Asociación y sus servicios.
- 4.1.10. Abstenerse de ejecutar todo acto que afecte o pueda afectar la estabilidad económica o el prestigio de AVECINTEL, o incurrir en omisiones que puedan producir efectos idénticos o similares.
- 4.1.11. Devolver la respectiva certificación o placa de afiliación al momento de su desafiliación de la Asociación.
- 4.1.12. Acatar y cumplirlos acuerdos válidamente adoptados por los órganos de gobierno y representación de la Asociación.

## **4.- DEBERES Y DERECHOS DE LOS MIEMBROS**

### **4.2- DERECHOS**

- 4.2.1. Hacer uso de todos los servicios que preste AVECINTEL, y ejecutar las operaciones y acciones previstas y autorizadas por sus estatutos.
- 4.2.2. Informarse de las actividades desarrolladas por AVECINTEL, de acuerdo con lo establecido en los estatutos.
- 4.2.3. Participar en las actividades desarrolladas por AVECINTEL y en su administración, mediante el desempeño de los cargos sociales para los que fueren elegidos.
- 4.2.4 Informarse acerca de la composición de los órganos de gobierno y representación de la Asociación, de su estado de las cuentas y del desarrollo de su actividad.
- 4.2.5 Concurrir a las Asambleas Generales, deliberar y decidir en ellas, incluyendo la elección de los órganos de administración de AVECINTEL, en la oportunidad prevista en los estatutos.
- 4.2.6 Retirarse voluntariamente.
- 4.2.7 Recibir al momento de su afiliación un certificado que lo acredite como afiliado.
- 4.2.8 Ser oído con carácter previo a la adopción de medidas disciplinarias y ser informado de los hechos que den lugar a tales medidas, debiendo ser motivado el acuerdo que, en su caso, imponga la sanción.
- 4.2.9 Impugnar los acuerdos de los órganos de la Asociación que estime contrarios a la Ley o a los Estatutos.

## **5.- CONDUCTAS VIOLATORIAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Se consideran que violan las normas de Ética Profesional las conductas siguientes:

- 5.1. Realizar cualquier acto que vaya en contra de las leyes o reglamentos en general, y en especial cualquier acto que incumpla las leyes que regulan la actividad turística, comercial, la de prestación de servicios de alojamiento turístico, y las que se mencionan expresamente entre los Compromisos Especiales en el Artículo Quinto de este Código de Ética.
- 5.2. Realizar actos que vayan en contra de los fines de la Asociación o que impliquen violación a este Código de Ética o a sus Estatutos tales como:
  - 5.2.1. *Realizar actos a nombre de la Asociación tendientes a obtener beneficio, lucro y provecho propio o causar perjuicio a los demás asociados.*
  - 5.2.2. *Hacer declaraciones en los medios masivos de comunicación a nombre de AVECINTEL sin haber sido autorizado por la propia Asociación o proporcionar información falsa o alterada a las autoridades, a la Asamblea o la Junta Directiva de la Asociación cuando dichos informes le sean solicitados conforme a la Ley o a los Estatutos de la Asociación.*
  - 5.2.3. *Negarse al cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea, de la Junta Directiva de la Asociación o de las Normas especiales que ésta dicte para autorregular la promoción y comercialización, sin causa justificada o negarse a desempeñar las comisiones que la Asamblea o la Junta Directiva le hubiere encomendado, sin causa justificada para ello.*

5.3. Utilizar publicidad falsa, fraudulenta o engañosa para la promoción y comercialización de sus productos y/o servicios, entendiéndose por ésta la que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir al engaño, error o confusión de las personas en relación con:

*5.3.1. El origen geográfico, comercial, o de otra índole del servicio ofrecido.*

*5.3.2. Los beneficios o implicaciones del uso de éste o de la contratación del servicio.*

*5.3.3. Las características básicas del servicio a prestar.*

*5.3.4. Los reconocimientos, aprobaciones, distinciones, clase o categoría, o membresías, oficiales o privadas que se ostenten.*

*5.3.5. El precio del servicio ofrecido, formas de pago y costos del crédito.*

*5.3.6. Cualquier otro dato esencial sobre el servicio.*

5.4. Incurrir en acción de competencia desleal, contra cualquiera de los miembros de AVECINTEL entendiéndose por ésta:

*5.4.1. Cualquier acto por el cual un Asociado desacredite o desprestigie a AVECINTEL, a cualquier otro Asociado o a la actividad hotelera y a la prestación de servicios turísticos.*

*5.4.2. Cualquier acto por el cual un Asociado levante infundíos, calumnias o difame a AVECINTEL o a sus Asociados.*

*5.4.3. Cualquier acto que viole las reglas de libre comercio en perjuicio de cualquiera de los Asociados de AVECINTEL.*

*5.4.4. Ofrecer directa o indirectamente condiciones de trabajo a algún empleado activo de otro miembro sin haberlo consultado a éste.*

5.5. En relación a la promoción y comercialización se consideran conductas violatorias de la ética profesional las siguientes:

*5.5.1. Las falsas promesas a los consumidores respecto de bienes o servicios a sabiendas de que no es posible cumplirlas.*

*5.5.2. Las omisiones en la información, a sabiendas de que de ser conocidas por los consumidores determinen una negativa en la contratación de los servicios.*

*5.5.3. Utilizar tácticas de promoción y la comercialización que agreden, ofendan o atenten contra la dignidad, derechos y respeto de los clientes o clientes potenciales.*

*5.5.4. Ofrecer sus servicios al público en condiciones de precios, descuentos o rebajas, evidentemente perjudiciales al propio prestador de servicios y a los miembros en general.*

*5.5.5. Ofrecer regalos, compensaciones o productos inexistentes o irreales o entregarlos diferentes o de inferior calidad a lo prometido.*

*5.5.6. Engañar en cualquier forma a los prospectos de clientes, particularmente con rifas o sorteos ficticios o con beneficios falsos.*

## **6.- COMPROMISOS ESPECIALES**

### **6.1- COMPROMISO AMBIENTAL**

El compromiso de la Asociación y de sus miembros para la conservación y protección del medio ambiente y de los recursos naturales se desarrolla mediante el consumo moderado y responsable de dichos recursos, generando acciones de sencilla aplicación en las labores diarias que contribuyen a su uso razonable, tales como, a título simplemente enunciativo:

- 6.1.1. Optimizar el uso y aprovechamiento del agua.*
- 6.1.2. Consumo racional de energía eléctrica y de equipos.*
- 6.1.3. Uso moderado de papel apoyado en la reutilización de las hojas y uso adecuado de los sistemas de información y tecnologías.*
- 6.1.4. Control de emisiones de gases, polvos y ruidos molestos.*
- 6.1.5. Ambientes libres de humo y de sustancias nocivas.*
- 6.1.6. Separación de residuos orgánicos, inorgánicos y residuos peligrosos.*
- 6.1.7. Mantenimiento y uso de vehículos en óptimas condiciones, conservando la emisión de dióxido de carbono en niveles tolerables.*
- 6.1.8. Formación y capacitación permanente de los empleados y de los huéspedes en este sentido.*

### **6.2- COMPROMISO LABORAL Y SOCIAL**

AVECINTEL y sus miembros en el ámbito de la protección de los derechos humanos, cumple la legislación laboral vigente, así como todas las leyes relativas a la seguridad y salud en el trabajo, aplicando entre otros los siguientes puntos a título enunciativo:

- 6.2.1. Contratación formal de los colaboradores o trabajadores cumpliendo la legislación laboral vigente.*
- 6.2.2. Apoya la estabilidad laboral.*
- 6.2.3. Atiende e implementa las prácticas sanas para la seguridad y salud en el trabajo, encaminadas a obtener un entorno libre de riesgos.*
- 6.2.4. Procurando la protección de la salud y la calidad de vida de sus colaboradores y trabajadores creando ambientes óptimos que contribuyan con la máxima productividad.*
- 6.2.5. Dentro de este compromiso AVECINTEL y sus miembros le dan la más alta relevancia a la capacitación, formación y mejoramiento continuo de sus colaboradores, trabajadores y aprendices en servicios hoteleros.*
- 6.2.6. Dentro de este compromiso AVECINTEL y sus miembros entienden la necesidad de Responsabilidad Social de las Empresas promoviendo acciones relacionadas con la misma y manteniendo vínculos y relaciones con las organizaciones y asociaciones especializadas.*



## **6.- COMPROMISOS ESPECIALES**

### **6.3- COMPROMISO CONTRA EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y OTROS DELITOS.**

AVECINTEL y sus miembros se encuentran ampliamente concientizados y comprometidos en la lucha internacional desarrollada contra estos flagelos, aplicando la legislación aplicable, así como las Resoluciones, Providencias y Directrices dictadas por los órganos rector, de control y de investigación correspondientes, principalmente a través de los siguientes elementos con carácter meramente enunciativo:

*6.3.1. Creación del Sistema Integrado de Administración de Riesgos SIAR conformado por la Junta Directiva de la compañía operadora, por la Gerencia General, por el Oficial y Encargado de Cumplimiento y por las demás personas relacionadas con la Unidad de Prevención y Cumplimiento quienes asumirán en forma escrita e individual un Compromiso Organizacional con las metas y valores éticos en esta materia.*

*6.3.2. Preparación, elaboración y mantenimiento actualizado del Manual de Riesgos de cada miembro o del Manual Único Sectorizado de los miembros de AVECINTEL, basado en una evaluación previa de los riesgos, debiendo actualizarse anualmente y contener los formularios de registros, declaración jurada de fondos, flujos de procesos, matrices y tipologías, así como este Código de Ética y todas las estructuras, políticas, normas, procedimientos y formatos exigidos por las leyes y resoluciones en la materia.*

*6.3.3. Selección y Formación del Oficial de Cumplimiento y del Responsable o Encargado de cumplimiento y en general de todo el personal en relación a esta materia.*

*6.3.4. Elaboración y mantenimiento del Plan Operativo Anual y de los Programas de formación y capacitación de todo el personal en esta materia.*

## **7.- MEDIACION Y SANCIONES**

7.1. Le corresponde a la Junta Directiva de la Asociación, actuando como Comisión de Mediación y Ética, conocer de las denuncias o infracciones en las que puedan ser partes los asociados, quien procurará utilizar y agotar todas las fórmulas de mediación, convenimiento o autocomposición antes de iniciar cualquier procedimiento sancionatorio.

7.2. La Junta Directiva, actuando como Comisión de Mediación y Ética de la Asociación, tiene a su cargo la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones de este Código y por tanto es el órgano facultado para imponer las sanciones a los asociados que desacaten las mismas, en los términos del Reglamento Interno que pueda dictar o de acuerdo a los Estatutos de la Asociación.

7.3. La Junta Directiva, actuando como Comisión de Mediación y Ética, emitirá criterios generales respecto de los usos y costumbres mercantiles que se consideren violatorios de los Estatutos de AVECINTEL y de este Código. Así mismo, resolverá toda clase de consultas que le formulen los Asociados, autoridades o cualquier otro organismo legalmente constituido, para definir si alguna actividad se considera o no violatoria de las disposiciones de este Código.

7.4. La Junta Directiva, actuando como Comisión de Mediación y Ética, ejercerá sus mejores oficios para que los procedimientos de las autoridades administrativas contra cualquier asociado se sigan ante las autoridades naturales y especializadas, y por ante esas autoridades la Comisión procurará actuar como parte de buena fe a favor de lograr avenimientos y soluciones justas.

7.5. La Junta Directiva, actuando como Comisión de Mediación y Ética, ejercerá sus mejores oficios para que aquellos que aun no siendo miembros de la Asociación se dedican a la actividad de hotelería y servicios turísticos, ajusten su proceder y prácticas comerciales, promoción y comercialización a este Código y al cabal cumplimiento de las leyes que rigen la actividad a fin de salvaguardar la buena imagen de la misma, pudiendo incluso hacer las denuncias y reclamos pertinentes si hubiere lugar a ello.

## **8.- DISPOSICIÓN FINAL**

La actualización del presente Código de Ética fue discutido, elaborado y aprobado por la Junta Directiva de la Asociación en su reunión celebrada en la ciudad de Caracas, quedando agregado al Acta N° 212 de fecha 08 de diciembre de 2021.

**Nota:** Este Código de Ética se encuentra inmerso en el Manual Único Sectorizado de Normas, Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y otros ilícitos de los Miembros Afiliados, aprobado en Junta Directiva de fecha 08 de diciembre de 2021, según consta en Acta N° 212.






# AVECINTEL

ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE HOTELES CINCO ESTRELLAS



 [info@avecintel.org.ve](mailto:info@avecintel.org.ve)

 +58 414-2313393

 @avecintel

[www.avecintel.org](http://www.avecintel.org)