



CÓDIGO DE ÉTICA

Pasos y consideraciones para desarrollarlo



Este documento fue elaborado por la
Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
en San José, Costa Rica, 2023.

Contenido

• ¿Qué es un código de ética? _____	4
• ¿Qué es la gobernanza corporativa? _____	5
• Importancia de la ética y la gobernanza corporativa _____	5
• Anticorrupción _____	7
• Cumplimiento _____	8
• Elaboración de un código de ética _____	9
- Claves del proceso _____	9
- Proceso sugerido en la elaboración de un código de ética para su empresa _____	9
- Contenidos sugeridos _____	11
• Recomendaciones generales _____	14
• Guía de preguntas para evaluar la misión, visión y valores empresariales _____	15
- Sobre la visión _____	15
- Sobre la misión _____	15
- Sobre los valores _____	15
- Sobre ética _____	16
- Sobre responsabilidad personal _____	16

¿Qué es un código de ética?

La ética es un elemento fundamental de la condición humana, de una forma de vida que supone la reflexión de las consecuencias para la persona misma y para las demás personas antes de la acción, incidiendo en la toma de decisiones racionales y en la formación del carácter ético. Bajo esta premisa, la gestión ética es preventiva (previa a la acción) y busca el fortalecimiento de las prácticas éticas de las personas en el ejercicio de sus funciones (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, 2022).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ofrecen un marco ético para entender “lo que está bien” en el mundo empresarial. Esto ha traído consigo un cambio de perspectiva de actores relevantes tales como: inversionistas, reguladores, accionistas, personas colaboradoras, sociedad, entre otros, dónde se está a la expectativa del actuar responsa-

ble de las organizaciones, la calidad de sus procesos y su nivel de transparencia.

Un código de ética es un conjunto compartido de “valores”, considerado como referente orientador de la conducta y de la toma de decisiones, permitiendo lograr una convivencia y un ambiente que contribuya al alcance de los objetivos de la Institución. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, 2022).

Para lograr lo anterior, un gobierno corporativo es una herramienta esencial. Este tiene el objetivo de facilitar la creación de un ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas necesario para favorecer las inversiones a largo plazo, la estabilidad financiera y la integridad en los negocios. Todo ello contribuirá a un crecimiento más sólido y al desarrollo de sociedades más inclusivas (OCDE, 2016).

¿Qué es la gobernanza corporativa?

El concepto de Gobernanza hace referencia al sistema mediante el cual la empresa toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos de negocio sostenible, a través de la incorporación participativa de aspectos económicos, sociales y ambientales en la visión, misión, las políticas de la empresa, la rendición de cuentas, etc. Mediante la gobernanza la empresa determina cuál es el tipo de comportamiento que va a tener a nivel interno y con todas sus partes interesadas para garantizar una actitud responsable y ética (PROCOMER, s.f)

Importancia de la ética y la gobernanza corporativa

Actualmente, se espera que las empresas y organizaciones sean una entidad que aporte a una necesidad o problema social, que sus productos y servicios sean sostenibles, que estén dirigidos a la base de la pirámide, que sean transparentes con su cadena de valor y se investigue aguas arriba y aguas abajo para asegurar el respeto por los derechos humanos en todo el ciclo del negocio.

En este sentido, la revaloración constante sobre la gobernanza de una empresa u organización es fundamental para prevenir, detectar y afrontar los riesgos emergentes; asimismo, la reconsideración de las expectativas de las personas colaboradoras, personas propietarias, inversionistas, clientes, y de más partes interesadas es totalmente clave para promover

la confianza y seguridad entre las mismas, y esto se refleja a su vez, en el desarrollo y cumplimiento de su código de ética.

De acuerdo con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2019), algunos de los niveles en los que se puede aplicar la ética en un entorno empresarial son:

- **Sistémico:** es el más alto y responde a la pregunta: ¿Cuál es el sistema más ético? Este nivel involucra discusiones ideológicas como la distinción entre socialismo y capitalismo. En años recientes el nivel sistémico ha adquirido más matices y hay distintos puntos de vista sobre la intervención gubernamental. Por ejemplo, en la crisis financiera mundial de 2008, algunos partidarios del libre mercado abogaron por que los gobiernos rescataran a instituciones financieras de gran tamaño.
- **Industria:** aborda principalmente cuestiones sobre sectores que son éticamente polémicos, como el tabaco, el alcohol y el juego, pero este nivel se ha ampliado y ahora aborda sectores que antes se consideraban poco polémicos, por ejemplo, la comida rápida, la moda y los servicios financieros.
- **Organizacional:** plantea la pregunta: ¿Cómo se comporta la empresa? Este es el nivel donde se aplican conceptos como la integridad y la ética empresarial y donde se analizará el papel de la junta directiva y la alta gerencia de la empresa.
- **Individual:** aborda el comportamiento al nivel de las personas colaboradoras individuales. La posibilidad de que una persona actúe en forma no ética—como cuando se solicitan reembolsos ilegítimos de gastos o cuando se maltrata a una persona colega—siempre está presente, incluso en empresas y rubros empresariales conocidas por el carácter ético de sus quehaceres.

Por otra parte, accionar bajo un comportamiento antiético constituye un riesgo comercial y puede generar grandes costos a nivel or-

ganizacional (UNODC, 2019). Algunos de ellos son:

- Sanciones legales como multas, indemnizaciones, embargos e incluso penas de prisión
- Consecuencias comerciales, como la cancelación de relaciones comerciales
- Daños a la reputación de la marca
- Niveles más bajos de satisfacción y retención de las personas colaboradoras
- Ausentismo

Anticorrupción

La corrupción sigue siendo uno de los mayores obstáculos para el desarrollo económico y social.¹ Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, se calcula que, debido a la corrupción, en los países en desarrollo

se pierde una cantidad de dinero diez veces mayor que la dedicada a la asistencia oficial para el desarrollo. (Pacto Mundial Red España, S.F.)

La convención de las Naciones Unidas contra la corrupción (CNUCC), asegura que las empresas que operan en mercados altamente competitivos necesitan asegurar la justicia y equidad en las relaciones comerciales y en la cooperación de sus estados y organizaciones internacionales.

“la corrupción obstaculiza el crecimiento económico y el desarrollo social y puede debilitar la tan necesaria confianza en las instituciones públicas y en las empresas, desperdiciando suministros y recursos. La acción colectiva es importante para avanzar en la integridad y lograr la igualdad de condiciones para todos los actores del mercado.”
Sanda Ojiambo, CEO y directora ejecutiva del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

¹Fuente: <https://www.pactomundial.org/noticia/nueva-guia-que-para-hacer-frente-a-la-corrupcion-en-los-negocios-a-partir-de-la-accion-colectiva>

El coste de la corrupción no solo es solo financiero, también favorece la pérdida de los recursos naturales y exacerba la pobreza y la desigualdad. En definitiva, se interpone en el camino hacia un desarrollo sostenible².

La corrupción se lleva más del 5% del PIB mundial, y de los aproximadamente 13 billones de dólares de gasto público mundial, hasta el 25% se pierde a causa de la corrupción. Lachezara Stoeva, presidenta del Consejo Económico y Social de la ONU.

Consecuencias de la corrupción para el negocio:

- Riesgos legales
- Pérdidas de la reputación
- Distorsiona el mercado
- Afecta la cadena de suministro
- Aumenta los costos de hacer negocios
- Proporciona incentivos erróneos
- Afecta la innovación
- Reduce la calidad y genere ineficiencia

Cumplimiento

De acuerdo con Inteco, las organizaciones que aplican valores vinculantes y una gestión adecuada del cumplimiento pueden salvaguardar su integridad y evitar o minimizar los no cumplimientos con las obligaciones de la organización³.

Las organizaciones que pretenden ser exitosas a largo plazo necesitan establecer y mantener una cultura de integridad y cumplimiento, considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas. El cumplimiento es un proceso continuo, por lo tanto, no sólo es la base, sino también una oportunidad para que las organizaciones puedan ser exitosas y sostenibles.

Es por lo anterior que el cumplimiento normativo va más allá de cumplimiento legal, regulatorio sino alcanza compromisos comerciales y voluntarios.

²Fuente: <https://news.un.org/es/story/2023/05/1520592>

³Fuente: <https://erp.inteco.org/blog/noticias-2/cultura-de-integridad-y-cumplimiento-para-organizaciones-exitosas-463>

Elaboración de un código de ética

Claves del proceso

El proceso de construcción, implementación y actualización del código de ética debe ser participativo. Para esto, se recomienda altamente contar con una estrategia de comunicación que permita no solo comunicar sobre el proceso, si no también, recibir retroalimentación.

Es fundamental contar espacios de capacitación y sensibilización para todas las personas colaboradoras y partes interesadas. Asimismo, se recomienda la firma de un compromiso con el código de ética que puede ser utilizado a lo interno y a lo externo de la empresa u organización.

Algunos de los beneficios de un comportamiento ético en la empresa son los siguientes (SUMAR-SE, 2019):

- Posibilita el acceso a capital y recursos financieros.
- Aumenta la credibilidad ante las autoridades y las partes interesadas.
- Permite desarrollar relaciones sólidas con proveedores, clientes y otros socios.
- Previene casos de corrupción.
- Posibilita negociar eventuales conflictos de interés, sobre la base de los principios y valores.
- Disminuye riesgos.
- Atrae y retiene clientes.
- Promueve el cumplimiento de normativa de estándares nacionales e internacionales.
- Fomenta lealtad y colaboración de las personas colaboradoras.

Proceso sugerido en la elaboración de un código de ética para su empresa

- a. Defina una persona que lidere el proceso: idealmente la persona gerente o propietaria

de la empresa u organización, deben asumir la dirección del proceso y comprometerse con los objetivos esperados, motivando con su ejemplo al resto de la organización.

- b.** Establezca los temas que deben ser abordados por la empresa u organización: es importante definir cuáles aspectos del negocio deben ser especialmente cuidadosos respecto de los principios éticos que guían a la empresa u organización.
- c.** Defina los alcances que va a tener el código: considere los actos de la empresa u organización afectan o impactan a diferentes grupos de interés, tales como las personas colaboradoras, las empresas proveedoras, personas clientes, las leyes reguladoras y el entorno comunitario. Incluso, podría considerarse la competencia.
- d.** Defina los procedimientos: pautas de conducta que serán permitidas o prohibidas de acuerdo con los principios éticos establecidos por la empresa u organización. Además

de clarificar los procedimientos y manejo de las denuncias anónimas y cómo serán gestionadas.

- e.** Valide el código: es importante antes de formalizarlo, que el Código sea validado con diferentes grupos de personas colaboradoras y distintos niveles de la organización. De esta manera, se asegurará de que sea un proceso participativo e inclusivo, así como también, puede recibir insumos importantes para la mejora del código.
- f.** Publique y difunda el Código: debe ser conocido e internalizado por todas las personas involucradas con la organización, desde las juntas directivas, hasta las personas que a través de servicios de proveeduría representan la empresa de una u otra forma. Utilice todos los medios de comunicación que disponga la empresa para darle la mayor difusión y que éste sea conocido incluso por los distintos grupos de interés. Publíquelo en su sitio web si cuenta con él.

- g. Póngalo en práctica: introduzca el Código en los procesos de inducción y entrenamiento de las personas colaboradoras y monitoree constantemente su aplicación en las conductas de todas las personas colaboradoras de la organización, rediseñándolo si es necesario para ajustarlo a los cambios que experimente el entorno.

Contenidos sugeridos

Los siguientes son algunos de los contenidos más importantes de abordar en un código de ética (Fundemas, 2007):

I. Alineamiento estratégico y quehacer de la empresa con los valores éticos

Se recomienda dar inicio al documento con una carta de presentación del equipo de liderazgo, junta directiva o alta gerencia, que marca la pauta en la parte superior y define la importancia de la ética y el cumplimiento para cada persona colaboradora.

Se debe incluir la declaración de la misión, visión, valores y prin-

cipios rectores de la empresa u organización que reflejan el compromiso de la empresa con la ética, la integridad y la calidad. De la misma forma, es recomendable incluir registros, informes, información sobre competencia leal y gobierno corporativo.

Es fundamental que el código sea lo suficientemente claro sobre las expectativas de la empresa u organización, sobre las excepciones de la norma, las amonestaciones o medidas disciplinarias aplicadas por no cumplir con lo esperado y con el debido proceso.

Se deben explicitar medidas disciplinarias y recursos disponibles para la aplicación del código, incluyendo el establecimiento de procedimientos y mecanismos de control y seguimiento, así como de denuncia que aseguren la integridad y anonimato de la persona que denuncia, clarificar quienes son los puestos encargados de gestionar las denuncias tanto a lo interno de la empresa, como al externo.

Adicionalmente, se recomienda tener un procedimiento de audito-

ría interna y auditoría externa, el cual puede estar referenciado en el código de ética para conocimiento público.

Por último, se sugiere contar con un Comité de Ética que promueva la cultura ética en la organización, que asuma la responsabilidad de mediar en controversias de falta ética y los procesos de denuncia, estos procesos también pueden ser asumidos por otro comité más específico. El comité de ética debe velar por que no se infrinja el Código de Ética de la compañía.

II. Relación con el personal

Se debe establecer un marco de decisiones éticas para ayudar a las personas colaboradoras a tomar decisiones. Se pueden incluir recursos adicionales de ética, cumplimiento, procedimientos complementarios y su ubicación o enlaces de acceso. Dichos recursos pueden tomar en cuenta aspectos como relaciones familiares y personales, respeto por los derechos humanos, igualdad de género, no discriminación, no violencia, no acoso, conducta profesional electrónica, entre otros temas.

Por ejemplo, un código podría pedirles a las personas colaboradoras que respondan algunas preguntas para guiarles en la toma de una decisión ética sobre un posible curso de acción. El objetivo es que estas personas piensen antes de actuar y busquen orientación cuando no estén seguros.

III. Relaciones con las empresas proveedoras

Las prácticas éticas de una empresa ancla requieren que sus cadenas de suministro adopten las mismas buenas prácticas que se siguen, se debe establecer el tipo de comportamiento esperado en las relaciones con las empresas proveedoras y personas clientes.

Se recomienda velar por mejorar las relaciones con clientes y proveedoras, centrándose en la excelencia de las operaciones y fomentando el trabajo en equipo y la transparencia, además de brindar los mecanismos que aseguren un trato transparente y respetuoso ante cualquier situación que se presente de parte de la empresa u organización o bien con el relacionamiento de cualquier parte interesada.

Podrían incluirse ejemplos genéricos de lo que constituye un comportamiento aceptable e inaceptable para explicar mejor las áreas de riesgo.

IV. Relación con la comunidad

Es importante tener presente que la comunidad suele tener expectativas hacia la empresa. Para esto, se recomienda que la empresa realice un análisis de la comunidad que les rodea y los impactos que esta tiene en la misma, así como en otros actores o comunidades de interés. Las buenas relaciones con la comunidad, basadas en principios éticos, garantizan el respeto a la diversidad, la justicia y, en general, el desarrollo de capacidades locales, así como también mejoras o posicionamiento en términos de reputación, imagen y responsabilidad social.

V. Relación con el Gobierno

Es responsabilidad del tejido empresarial generar riquezas y oportunidades para contribuir al desarrollo sostenible. La empresa puede contribuir, mediante relaciones constructivas con go-

biernos centrales, locales y con liderazgos políticos, al diseño de políticas públicas o perfeccionamiento de las ya existentes.

VI. Mercadeo responsable

Se recomienda establecer un marco ético donde la empresa se comprometa con:

- a. Derechos de las poblaciones diversas y vulnerables.
- b. Derechos de las personas consumidoras.
- c. Respeto a los derechos relacionados con el producto o servicio que se brinda.
- d. Derecho a la seguridad: de la información personal y protección contra productos o servicios inseguros, falsos, adulterados o peligrosos.
- e. Derecho a la elección: posibilidad de escoger en el mercado, la competencia justa.
- f. Derecho a la información: ofrecer toda la información pertinente de cada producto para evitar el fraude y el engaño.

Se sugiere hacer referencia a políticas internas y públicas sobre la no discriminación, diversidad e inclusión y a comunicados de prensa, discursos o artículos.

Se debe tomar en consideración la importancia de contar con los procedimientos para atender consultas, comentarios o denuncias de las partes interesadas y así mantener un mecanismo permanente de relacionamiento con el que se dé respuesta a las necesidades expresadas.

VII. Medio ambiente

Las partes interesadas y la sociedad como tal exige a las empresas ser responsables socialmente. Se recomienda asumir un compromiso público para propiciar y mantener un entorno favorable como una responsabilidad que trasciende al ámbito de la ética empresarial.

Se reconoce a aquellas empresas que participan activamente en asuntos relacionados con los derechos humanos y el desarrollo sostenible, además de la urgencia climática en la que se encuentra el planeta. La sobrevivencia y la

sostenibilidad de la empresa también depende de lo mencionado anteriormente, de ahí la importancia de reconocer la responsabilidad sobre los impactos ambientales y gestionar el rol frente al cambio climático y deterioro de la biodiversidad.

Recomendaciones generales

No existe una redacción estándar para un código ético o de conducta. Cada organización debe elaborar uno para adaptarse a su sector y situación específicos. Sin embargo, los siguientes puntos son básicos para tener en cuenta a la hora de crear o modificar un código (Deloitte, 2009).

- Utilizar lenguaje simple y conciso.
- Describir las conductas esperadas (no solo enfocarse en lo que no se debe hacer).
- El código de ética debe ser para uso y aplicación universal (todas sus partes interesadas).

- La construcción del código de ética debe involucrar a todas las partes de la organización que permitan asegurar la consistencia con otras políticas, áreas de riesgos, situaciones posibles.
- Organizar el código según la prioridad de los temas.
- Llevar a cabo una revisión y actualización de manera anual para reflejar los cambios de la operación del negocio, su entorno y regulación.

Guía de preguntas para evaluar la misión, visión y valores empresariales

Sobre la visión

- ¿Qué queremos llegar a ser como empresa, de aquí a cinco años (o a diez años)?
- ¿Cómo deseamos llegar a ser? (aquí puede vincular las conductas éticas esperadas)
- ¿Para qué deseamos eso?

Sobre la misión

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿A qué nos dedicamos?
- ¿Para qué lo hacemos?
- ¿Cómo lo hacemos? (en esta parte, se deben incluir las conductas éticas esperadas)

Sobre los valores

- ¿Qué necesidad satisface el producto o servicio que brinda nuestra empresa?
- ¿Cómo nuestro producto o servicio satisface esa necesidad?
- ¿Qué valores consideramos indispensables para que nuestro producto o servicio satisfaga la necesidad para lo cual fue creado, de forma óptima?
- ¿Cuáles son los principales valores que nos orientan el accionar de la empresa, o que hemos establecido como positivos y deseables para desa-

rollar una cultura e identidad particular de la organización?

- ¿Tenemos una visión y misión que refleje los valores o conductas éticas esperadas?

Sobre ética

- ¿Qué se considera una falta ética en mi empresa?
- ¿Qué consecuencias genera una falta ética?
- ¿Cuál es el procedimiento para aplicar estas consecuencias?
- ¿Cómo podría prevenir la alta dirección de mi empresa las faltas éticas?

Sobre responsabilidad personal

- ¿La decisión que tomo es legal?
- ¿Me beneficia solamente a mí o a la empresa?
- Si saliera mañana en la primera plana del periódico ¿cómo me sentiría?

Referencias

- 10 pasos para elaborar un código de ética. (s. f.). Deloitte México. <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/risk/articles/10-pasos-para-elaborar-un-codigo-de-etica.html>
- Consortio Educativo Ecuatoriano para la responsabilidad social. (s. f.). Manual para elaborar códigos de ética empresarial. https://www.telefonica.com.ec/proveedores/pdf/Manual_para_Elaborar_Codigos_de_Etica_Empresarial.pdf
- Deloitte. (2009). Suggested guidelines for writing a code of ethics/conduct.
- Fundación empresarial para la Acción Social. (2007). Ética empresarial (1.a ed.). https://www.aedcr.com/sites/default/files/fundemas_guia_etica_empresarial.pdf
- Gestión ética. (2018, 27 agosto). Comisión Nacional de Ética y Valores. <https://cnrvcr.wordpress.com/proceso-de-gestion-etica/>
- MTSS. (s. f.). Código de ética institucional. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. Recuperado 31 de mayo de 2023, de https://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/lineamientos-circulares-directrices-politicas%20internas/codigo_etica_mtss.pdf
- OCDE (2016), Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20, Editions OCDE, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259171-es>
- OCDE (2018), Guía de la OCDE de Debita Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable
- PROCOMER & Esencial Costa Rica. (s. f.). Guía de Gobernanza Corporativa en Costa Rica. https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Libr.-Gobernanza-corporativa-PYMES_.pdf
- Torres, J. (2017, enero). Ética empresarial. Deloitte. Recuperado 22 de junio de 2023, de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/risk/articles/etica-empresarial.html>



 www.aedcr.com

 (506) 2231-2081 • 4001-6698

 info@aedcr.com

