



aecta

asociación
de empresas de
consultoría
terciario avanzado
comunitat
valenciana
www.aecta.org

CÓDIGO DEONTOLÓGICO

www.aecta.org

Estimado asociado/a

La conducta de todo profesional debe estar inspirada en unas reglas éticas que constituyen la deontología de su profesión. En gran medida, tales reglas son comunes a todas las profesiones, ya que se basan en criterios de honor, dignidad, solidaridad y buen ejercicio profesional.

Pero no cabe duda que, entre unas profesiones y otras, existen rasgos diferenciales que exigen la adecuación, a cada actividad concreta, de los principios generales básicos de tales reglas éticas, como son el no causar daños o el abstenerse de conductas lesivas para los intereses generales o particulares.

Por esta razón se hace necesario establecer códigos deontológicos que contengan, junto a las normas éticas de carácter general, otras específicas de la profesión de que se trate. Para difundir tales códigos entre los que ejercen una misma profesión, aquellas acostumbran a incorporarse en los Estatutos de los respectivos Colegios Profesionales, cumpliéndose así una de las exigencias de la legalidad vigente.

Este CODIGO DEONTOLOGICO de la profesión de Consultor/a está destinado a que todas las empresas miembros de AECTA y aquellas que en un futuro soliciten su adhesión, lo utilicen como regla de obligatorio cumplimiento en la práctica profesional de la Consultoría, en cualquiera de sus modalidades, exclusivamente para dicho colectivo.

El presente Código pretende definir un conjunto de principios éticos y de conducta que garanticen una práctica profesional adecuada para las empresas consultoras. Se trata, por tanto, de establecer protocolos y prácticas de comportamiento para los asociados, que reflejen la imagen de profesionalidad y transparencia que pretende el mercado del Sector de Consultoría.

El presente documento debe servir como norma de funcionamiento entre las empresas consultoras que formen parte del gremio como miembros consultores.

Nuria Lloret Romero
Presidenta

ÍNDICE

1.- Introducción y objetivo.....	4
2.- Nuestros Valores.....	5
3.- Nuestro comportamiento.....	5
4.- Responsabilidad básica con respecto al cliente.....	6
5.- Acuerdos con los clientes.....	7
6.- Honorarios profesionales.....	9
7.- Normas relativas al ejercicio profesional.....	10
8.- Seguridad y protección de datos.....	11
9.- Uso de cookies y dispositivos similares.....	12
10.- Publicidad mediante medios electrónicos.....	12

1.- INTRODUCCIÓN Y OBJETO

De las palabras griegas “debido” y “tratado”, el código deontológico es un conjunto de normas y deberes dirigidos a un colectivo de profesionales para regir la actuación de su profesión desde una perspectiva ética. Por tanto, en un documento de esta índole no se hace referencia, necesariamente, a como son de hecho las cosas, sino a como deberían ser, a cuáles son los valores que deben iluminar nuestra práctica diaria. No se trata ahora de establecer cuál es la mejor técnica o como funcional tal o cual material, se trata de definir lo que está bien y lo que está mal, aquél comportamiento que, independientemente de sus consecuencias, es el más correcto en nuestra actividad profesional, sensibilizando a las empresas e instituciones para de tal forma que puedan confiar plenamente en las empresas consultoras.

Se puede argumentar que, por encima de cualquier código, está la conciencia de cada uno y la opción personal que nos ofrece nuestra libertad, es cierto, pero también lo es que al establecer esta Asociación el código deontológico de nuestra profesión, se hace referencia a la manera de comportarse el conjunto de profesionales dentro del cual yo también estoy incluido y, por lo tanto, no debo olvidar que este momento estoy representando a todo un colectivo de profesionales.

Se podrá debatir sobre lo que está bien o lo que está mal, sobre si es necesario incluir una norma o no, en éste sentido, y tratándose de valores sin un punto de referencia absoluto, todo es opinable, y si se quiere, también gratuito, pero una vez aceptado, consensuado o incluso votado, se debe de acatar y seguir.

Existen convenios firmados con diferentes entidades, al respecto de mediación y arbitraje, necesario cuando se produzcan litigios o discrepancias entre los asociados y sus clientes. Es muy conveniente que se sigan las directrices de estos convenios y que se les de la publicidad adecuada en las relaciones que mantengamos con los clientes u organismo con los que actuemos.

Una vez firmados estos convenios, las empresas del sector estarán acogidas a este arbitraje ya que es una vía rápida de resolución y prevención de conflictos entre los propios asociados y entre estos y sus clientes

Os recomendamos que en los contratos de servicios que firméis con vuestros clientes incluyáis la siguiente cláusula que se acoge dentro del código deontológico y del arbitraje de las diferentes entidades con las que se mantiene convenio de arbitraje

“Las partes intervinientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente contrato o relacionados con él, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente mediante arbitraje administrado por el TAV, Tribunal de arbitraje de Valencia, de ICAV a las que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros, de acuerdo con su Reglamento y Estatutos, así como con cualquier otra entidad al efecto con la que se pudieran mantener acuerdos. Igualmente, los abajo firmantes, hacen constar expresamente su compromiso de cumplir el Laudo Arbitral que se dicte.”

2.- NUESTROS VALORES

El código de ética y las normas de práctica profesional suponen la asunción voluntaria por los miembros de su obligación de autodisciplina por encima y más allá de las exigencias de la Ley. Su propósito es dar a conocer a los clientes en particular y al público en general, que los miembros de esta Asociación aceptan la obligación de ejercer su profesión respetando el cumplimiento del contenido de este código ético, hasta tal punto que se adoptarán cuantas medidas disciplinarias sean oportunas, contra cualquier miembro que resulte culpable de un quebranto o violación de las normas contenidas en éste, resaltando que **pertenece a cada miembro de la Asociación al actuar con la honestidad y discernimiento necesarios para la buena gestión de todos.**

3.- NUESTRO COMPORTAMIENTO

La confianza que los Directores de Instituciones Públicas y Privadas depositan en las empresas del sector, impone a la profesión la obligación de mantener un alto nivel de integridad y competencia. Con esta finalidad, los miembros de la Asociación tienen la obligación fundamental de colocar los intereses de los clientes (tanto de los fijos como de los potenciales) por encima de los propios, mantener la independencia de pensamiento y de actuación, conservar un estricto secreto acerca de los asuntos de sus clientes, esforzarse constantemente por mejorar su pericia profesional, cumplir e impulsar la normas profesionales de la consultoría de empresas, defender el honor y la dignidad de la profesión, mantener un elevado nivel de comportamiento personal ejerciendo sus funciones con la mejor de sus aptitudes y conocimientos con rigor, asiduidad, diligencia e integridad.

4.- RESPONSABILIDAD BÁSICA CON RESPECTO AL CLIENTE

4.1- Las empresas del sector perfilarán en todo momento los intereses de sus clientes por encima de los propios, y les brindaran los servicios con la mayor **integridad, competencia e independencia**, asegurándonos de que el asesoramiento se asiente en un estudio imparcial de todos los hechos y opiniones.

4.2- Las empresas pertenecientes a la Asociación defenderán el carácter confidencial de toda información concerniente a los asuntos de sus clientes que se obtengan en el desarrollo de su actividad profesional. Existe un compromiso ético de las organizaciones de Consultoría de Empresas que consiste en no violar la confianza de sus clientes, de tal forma que, no sólo se facilita la plena utilización de los hechos puntuales para solucionar eficazmente un problema, sino que también influye en los clientes cuando éstos precisan ayuda respecto a problemas que pueden ser extremadamente delicados.

4.3- En el supuesto hipotético de tener que prestar los servicios a dos o más clientes competidores, o a clientes que se encuentren en alguna relación conocida de antagonismo con respecto a problemas delicados, se estimará prestar el servicio o no, contando obviamente con su anuencia o a sensu contrario, se evitará dicha contratación si sobreviniera una situación manifiesta de conflicto de intereses.

4.4- Se comunicará a los clientes de cuantas relaciones, circunstancias o intereses que pudieran influir en el criterio negativo del servicio o en la objetividad que siempre debe imperar en las asistencias profesionales.

5.- ACUERDOS CON LOS CLIENTES

5.1.- Presentarán las certificaciones que poseen para la prestación de servicios a los clientes, únicamente en función de competencia, experiencia y posición, garantizando o no resultados concretos en función de la multiplicidad de sectores en el que se desarrolla la actividad consultora.

5.2.- Sólo admitirán aquellos encargos para los que estén capacitados y en los que crean aportar unos beneficios reales a los clientes. Se asignará personal cualificado por sus conocimientos, experiencia y carácter para que presten un servicio eficaz en el análisis y la solución del problema o los problemas particulares de que se trate. Obviamente, no se aceptará un cometido de alcance tan limitado que no se pueda prestar servicios con eficacia al cliente.

5.3.- Antes de aceptar un encargo, celebrarán con el cliente conversaciones suficientemente detalladas así como, reunirán todos los datos pertinentes para adquirir un conocimiento adecuado del problema, el alcance del estudio necesario para resolverlo y los beneficios que es posible se deriven para el cliente. El examen preliminar se llevará a cabo con carácter confidencial en las condiciones convenidas por el asociado y el cliente.

5.4.- Salvo en los casos en que las relaciones especiales con el cliente lo hagan innecesario, verificarán si éste recibe una propuesta escrita en la que se esbocen los objetivos, el alcance y, siempre que sea posible, los honorarios estimados o la base de honorarios por el servicio o el cometido propuesto. Examinarán cualquier cambio importante en cuanto al alcance, momento o cualquier otro aspecto del cometido encomendado y se obtendrá la aceptación del cliente sobre esos cambios antes de adoptar medidas al respecto y, a menos que las circunstancias lo hagan innecesario, confirmaremos esos cambios por escrito.

5.5.- Los miembros de esta asociación se comprometen a realizar cada cometido sobre una base individual así como procesar las recomendaciones destinadas específicamente a satisfacer las necesidades particulares de la situación del cliente. El objetivo en todos los casos consiste en hallar soluciones que sean realistas y prácticas y que se puedan aplicar rápida y económicamente. El personal experto estará preparado para contribuir, en la medida deseada, a la aplicación de las recomendaciones aprobadas.

5.6.- Se propondrá al cliente los principios, métodos y técnicas aplicados en la consecución del trabajo encargado, con la finalidad de que las mejoras obtenidas o aplicadas puedan ser continuadas de la manera más apropiada una vez finalizado el cometido encomendado.

5.7.- No se prestará ningún tipo de atención a clientes en condiciones que puedan menoscabar la objetividad, independencia o integridad, y además, nos reservamos

el derecho de retirarnos si surgen circunstancias que queden fuera del control y obstaculicen la realización con éxito del cometido.

5.8.- Se archivarán apropiadamente todos los informes presentados a los clientes con la finalidad de poder dar solución conveniente de cuantos problemas surjan con los mismos así como, dejar constancia de los esfuerzos realizados para resolverlos. Esos archivos estarán protegidos contra el acceso no autorizado y se complementarán con archivos de documentos de trabajo, diarios de los consultores y otros datos análogos registrados.

5.9.- No aceptarán un cometido por cuenta de un cliente mientras otra organización consultiva de empresas esté prestando servicios a ese cliente, a menos que se nos garantice que cualquier conflicto entre los dos trabajos va a ser conocido y consentido por el cliente. No se desplazará a ninguna otra organización de consultoría de empresas o a ningún consultor individual una vez que se averigüe que el cliente ha encomendado un cometido al otro consultor, a menos que se nos garantice que el cliente está consciente de cualquier posible conflicto entre los dos cometidos.

5.10.- Se examinará el trabajo de otra organización de consultorías de empresas o consultor individual realizado para el mismo cliente sólo para el conocimiento de ese consultor, a menos que el trabajo de ese consultor haya sido terminado o suspendido. Sin embargo, incluso si fuera así, por razones de cortesía se debería dar a conocer a la otra consultora que su trabajo está siendo examinado, con la condición de que el cliente consienta que se revele esa información.

5.11.- Queda prohibida de forma incondicional a todas las empresas miembros de AECTA, el obtener, almacenar y difundir, bajo ningún tipo de procedimiento, datos que puedan discriminar a las personas por causa de su origen racial, religión, ideología, creencias, salud y sexo o por cualesquiera otras circunstancias o comportamientos que pertenezcan a la esfera de su vida privada.

6.- HONORARIOS PROFESIONALES

6.1- Cuando se proceda a la facturación del trabajo finalizado, se realizará en base a unos honorarios coherentes con la naturaleza de los servicios prestados y la responsabilidad asumida. Todo cobro excesivo supone un abuso de la relación profesional y desalienta al público a utilizar los servicios de los consultores de empresas. No obstante, una remuneración adecuada es necesaria para que pueda ofrecerse un servicio eficaz al mismo tiempo que colabora a preservar la integridad e independencia de la profesión.

La definición de unos honorarios razonables se determina a través de numerosos factores, siendo los más adecuados, la índole de los servicios prestados, el tiempo requerido, la experiencia, la capacidad y la reputación de la empresa consultora, el grado de responsabilidad asumido y los beneficios que se derivan para el cliente. Siempre que sea factible, se fijará de antemano y de común acuerdo con el cliente los honorarios o la base de los acuerdos.

6.2.- No se aceptarán ni pagarán honorarios o comisiones a otros por remitir al cliente, ni se firmará ningún acuerdo para conceder una licencia a fin de que otros realicen el trabajo; con la reserva, sin embargo, de que dos o más organizaciones consultivas o consultores puedan convenir en compartir cualesquiera honorarios o comisión sobre una base que corresponda razonablemente a los valores relativos de los servicios prestados al cliente. Tampoco se aceptarán honorarios, comisiones o *cualquier* otra remuneración de *personas u organizaciones* por *recomendar* equipos, suministros o servicios mientras se prestan servicios a los clientes.

7.- NORMAS RELATIVAS AL EJERCICIO PROFESIONAL

Para suscitar la máxima calidad del rendimiento en el ejercicio de la Consultoría de Empresas, se han de implantar las siguientes normas relativas al ejercicio correcto de la profesión con carácter orientativo. Las empresas miembros ratificarán estas prácticas porque favorecen las relaciones equitativas y satisfactorias con los clientes y contribuyen al éxito de la Consultoría de Empresas.

✓ Se gestionará infatigablemente la promoción y protección de las normas de la profesión de la Consultoría de Empresas. Se realizará un esfuerzo tenaz por mejorar los conocimientos teóricos y prácticos y las técnicas, y se pondrá a disposición de los clientes los beneficios de los logros profesionales de las empresas pertenecientes al sector.

✓ Manifestaremos el compromiso respecto a la mejor forma de gestión de las diversas Instituciones de nuestra sociedad. Como resultado de su educación, experiencia y amplio contacto con los problemas de gestión en las diversas Instituciones, los consultores de empresas están especialmente capacitados para reconocer las posibilidades de mejora de los procedimientos gerenciales y operativos.

✓ Reconoceremos ante la profesión el compromiso de compartir con los compañeros los métodos y técnicas que esgrimimos al servicio de los clientes. No obstante, sin su consentimiento, no se dispondrá de los datos, procedimientos, materiales o técnicas registrados que otros Consultores de empresa hayan establecido, pero no puesto a disposición del público.

✓ No se realizarán ofertas de empleo a consultores que estén al servicio de otras organizaciones consultivas sin informarlas previamente de ello, ni se participará en la contratación masiva de consultores de otras organizaciones, contactaran con nosotros respecto al empleo en nuestra organización o en la de algún cliente, nuestro comportamiento será siempre y en todo momento, justo con el consultor, la organización y el cliente.

✓ No se propondrá ninguna oferta de trabajo a empleados de nuestros clientes, a excepción de haber obtenido el consentimiento de éstos. Así mismo, en el supuesto contrario, también deberíamos obtener el consentimiento de nuestros clientes, antes de plantear cualquier tipo de negociación con los empleados.

✓ Se evaluará constantemente la calidad del trabajo realizado por nuestro personal para cerciorarnos, hasta donde sea posible, de que los cometidos que se nos han confiado se están cumpliendo de un modo conveniente.

✓ Se procurará proporcionar oportunidades para la promoción profesional de las personas que se incorporen en ella, prestándoles asistencia para que adquieran

una plena comprensión de las funciones, deberes y responsabilidades de los Consultores de empresas con el propósito de que se mantengan al día respecto de cualquier avance que se produzca en su esfera profesional.

✓Se Tutelaré en todo momento los contenidos internos y externos de nuestra empresa en aras del interés de la profesión, y no se proporcionará publicidad de nuestros servicios en un lenguaje de auto-elogio puesto que transgrediríamos la dignidad de la profesión.

✓Se reconocerá la reputación y el ejercicio profesional de otros Consultores de empresas, será una de nuestras premisas; bien entendido que, no por ello excluimos la obligación moral de revelar cualquier conducta poco ética de compañeros de profesión, así como el inicio de las pertinentes acciones legales, - siempre que se vea afectada la credibilidad de la profesión-, ante los organismos competentes.

✓Se considerará una obligación, el hecho de difundir el respeto y la confianza en la profesión de Consultoría de empresas, con la íntima intención, de que los consultores puedan desempeñar una función propia en la sociedad con la mayor energía. Se mantendrá, una actitud enteramente profesional con las personas-clientes a las que se presten los servicios, con las que nos secundan en nuestra actividad, con compañeros, con los miembros de otras profesiones y con los profesionales de áreas afines.

8.- SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

8.1. Todo miembro de AECTA deberá adoptar las medidas de seguridad apropiadas para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos personales recabados, tratados y/o almacenados dentro de su organización, tanto la relativa a clientes, trabajadores, proveedores, potenciales clientes, y/o usuarios en general, comprometiéndose a realizar los esfuerzos necesarios para mantenerse al día sobre los avances en este campo.

8.2. Y en vista del punto anterior, todo miembro de AECTA deberá cumplir con cuantas obligaciones legislativas se establezcan en referencia a la protección de datos. Los datos de carácter personal sólo podrán obtenerse para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

8.3. Los datos personales serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para dicha finalidad, o cuando lo solicite el titular en el ejercicio de su derecho de cancelación, pudiendo en su caso, conservarse, debidamente bloqueados para cumplir cualquier otra obligación legal.

9.- USO DE COOKIES Y DISPOSITIVOS SIMILARES.

9.1. Los portales web de los miembros de AECTA podrán utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales de los destinatarios, a condición de que los mismos hayan dado su consentimiento después de que se les haya facilitado información clara y completa sobre su utilización, en particular, sobre los fines del tratamiento de los datos, según lo establecido en la normativa sobre protección de datos.

9.2. Cuando sea técnicamente posible y eficaz, el consentimiento del destinatario para aceptar el tratamiento de los datos podrá facilitarse mediante el uso de los parámetros adecuados del navegador o de otras aplicaciones.

Lo anterior no impedirá el posible almacenamiento o acceso de índole técnica al solo fin de efectuar la transmisión de una comunicación por una red de comunicaciones electrónicas o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para la prestación de un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el destinatario.

9.3. Esta tecnología se utilizará de forma disociada y nunca individualizada o relacionada a los datos personales de los usuarios, de forma que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.

10.- PUBLICIDAD MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS

10.1. Queda prohibido el envío de publicidad o cualquier tipo de mensaje comercial mediante correo electrónico u otros medios de comunicación electrónica cuando no haya sido solicitada o autorizada expresamente por el destinatario.

10.2. Se entiende concedida la autorización prevista en el párrafo anterior cuando, al tiempo de recabar los datos, se haya informado debidamente al destinatario sobre la posibilidad de envío publicitario por esos medios y éste haya otorgado su consentimiento.

10.3. No será necesaria la prestación del consentimiento previo expreso citado en el punto anterior cuando exista una relación contractual previa entre la empresa y el destinatario, siempre y cuando la publicidad verse sobre bienes o servicios propios similares a los contratados.

10.4. Siempre se deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse a la recepción de mensajes publicitarios mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de la recogida de los datos como en cada mensaje que le remita ulteriormente.

10.5. Queda prohibida la recogida masiva o indiscriminada de direcciones de correo electrónico en páginas web o servicios online a través de cualesquiera tecnologías o medios (práctica conocida como "Scrapping"), así como la creación de direcciones de correo electrónico usando combinaciones aleatorias de nombres, letras y números en la esperanza de generar direcciones.

10.6. Cualquier promoción publicitaria deberá responder a los principios que rigen la publicidad en general, especialmente los de legalidad, veracidad y buena fe, sin que puedan constituir nunca un medio para abusar de la buena fe de sus destinatarios, ni infringir derechos de terceros, tales como marcas o generar competencia desleal.

En Valencia, a ocho de abril de 2016



aecta.org

Plaza Conde de Carlet , 3 TLF 96 392 32 10. 46003 VALENCIA
Avda. Maisonnave, 9 – 3º -B TLF 91 614 67 18. 03003 ALICANTE
Plaza Huerto Sogueros, 7 – 3º- 1º TLF 96 403 60 21. 12001 CASTELLÓN
C/ Príncipe de Vergara 55 – 4º C TLF 91 250 00 00. 28006 MADRID
www.aecta.org info@aecta.org