Estimado asociado/a

Una de las líneas estratégicas marcadas desde la Asociación es la de mejorar la imagen general del sector en nuestro ámbito de actuación. Para ello, consideramos fundamental potenciar el respeto a la ética profesional que debe integrarse de lleno en nuestra actividad con los clientes y el sector. Este es el camino a seguir, no sólo como norma de conducta sino también como distinción de calidad de quienes trabajamos dentro del sector en nuestra comunidad y estamos vinculados en nuestra Asociación empresarial.

Por todo ello, desde la Asociación, hemos impulsado el desarrollo de unas normas deontológicas para el ejercicio de la actividad de Consultoría, dentro de las cuales perviven como principios fundamentales en el ejercicio de nuestra actividad la independencia, la dignidad, la integridad, el servicio y el secreto profesional.

Estos Principios tendrán como marco de actuación el de las relaciones profesionales que mantenemos en el ejercicio de nuestra actividad, con los destinatarios de la misma, con otros consultores o con la Asociación.

La existencia de un código deontológico debe ser un punto de apoyo para la potenciación del sector y de nuestra actividad profesional, debe ser la guía para mantener determinados niveles de exigencia, de competencia y de calidad en el trabajo. Por ello, controla y supervisa, de alguna manera, la integración de nuevos miembros y el adecuado ejercicio de las tareas correspondientes. Son, por tanto, pautas de conducta a seguir que tienen como objetivo cumplir con unos estándares y pautas adecuadas de trabajo y ayudar a que el conjunto de la sociedad que solicita los servicios a nuestro sector obtenga plena satisfacción ante la buena ejecución de la labor.

Así, desde nuestra Asociación y desde todas nuestras empresas asociadas nos comprometemos a su cumplimiento y a la asunción de las pautas de comportamiento profesional marcadas en el Código, que pasa a ser condición imprescindible tanto de permanencia como de incorporación a la Asociación.

Tomás Guillén Gorbe
Presidente AECTA

Índice:

1. Introducción y objetivo 4
2. Nuestros Valores 6
3. Nuestro comportamiento 6
4. Responsabilidad básica con respecto al cliente 7
5. Acuerdos con los clientes 8
6. Honorarios profesionales 10
7. Normas relativas al ejercicio profesional 11

1.Introducción y objetivo

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 hechos 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 tambien 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.

Una vez firmado el convenio con la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio, las empresas del sector estarán acogidas a este arbitraje ya que es una vía rápida y segura de resolución y prevención de conflictos entre los propios asociados.

Así mismo 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 la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio;

"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 la Corte de Arbitraje de Valencia, a la que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros, de acuerdo con su Reglamento y Estatutos. 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 anunencia 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 multiplicad 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 averigue 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 Todos los miembros de AECTA manifiestan su sometimiento y cumplimiento de la Ley Orgánica 5/1992 de 29 de octubre de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal (LORTAD).

5.12 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 Tutelará 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 intima 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.

En Valencia, a veintiuno de noviembre de 2007