



ASOCIACION
ESPAÑOLA DE
FRANQUICIADORES



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

DE LAS EMPRESAS DE CONSULTORÍA
PERTENECIENTES A LA ASOCIACIÓN
ESPAÑOLA DE FRANQUICIADORES
(AEF)

Texto adaptado y autorizado del Código Deontológico de la
AEC, ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS DE
CONSULTORÍA

Fecha de entrada en vigor:

20 de marzo de 2013

SUMARIO

I. PREÁMBULO

II. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

III. ARTÍCULOS:

1. OBLIGACIONES ÉTICAS
2. INDEPENDENCIA Y EQUIDAD
3. CONFIANZA E INTEGRIDAD
4. SECRETO PROFESIONAL
5. PROPIEDAD INTELECTUAL
6. COMPETENCIA DESLEAL
7. CALIDAD Y MÉTODO
8. INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN
9. IGUALDAD
10. RELACIONES CON CLIENTES
11. RELACIONES CON OTROS CONSULTORES
12. RELACIONES CON TERCEROS
13. PUBLICIDAD
14. HONORARIOS
15. RESPONSABILIDAD CIVIL
16. GARANTÍAS Y DIFUSIÓN

I. PREÁMBULO

La redacción del presente Código Deontológico se encuadra como parte de las acciones iniciadas por la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS DE CONSULTORÍA (AEC) para el cumplimiento de su objetivo estatutario citado en el artículo 7.5 de sus Estatutos: “estudiar, fomentar y realizar todo aquello que, tanto en sus aspectos materiales como morales, puede ser profesionalmente útil a sus miembros y a la economía y la sociedad española”.

El objetivo es alcanzar una filosofía de funcionamiento, de lenguaje común entre los miembros de la AEC, que culmine con la plena satisfacción de las expectativas del cliente externo e interno, así como de los propios asociados.

El impulso que movió a la AEC para la publicación del LIBRO BLANCO “La búsqueda de la Calidad, la eficiencia de costes, la mejora de la competitividad, la calidad en el servicio, la libertad y la autonomía de proveedores y clientes y el beneficio de éstos (...)”, es también ahora el ánimo que nos mueve para plasmar aquí el compendio de buenas prácticas que todo buen consultor debe asumir como propias.

La potenciación del Sector, la mejora de la imagen de la profesión, la optimización de la relación cliente - proveedor (“ganador-ganador”), el establecimiento de las bases para un marco de relación tanto interna (del sector) como externa (con clientes) son algunos de los fines de esta empresa, que busca, en definitiva, el aumento de la credibilidad y la diferenciación como sector especialista y cualificado.

Dicho CODIGO DEONTOLOGICO de la profesión de Consultor/a está destinado a todas las empresas miembros de dicha Asociación y aquellas que en un futuro soliciten su adhesión a la AEC y pretende servir como regla de obligado 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 de la AEC. 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. Por tanto, en adelante, debe entenderse cualquier referencia a “Empresa Consultora” como “empresa miembro o asociada a la Asociación Española de Consultoría”. El potencial uso del código por el resto de empresas consultoras o de consultores individuales en el ejercicio de su profesión, sólo tiene el ánimo de recomendación, pauta o referente en las buenas prácticas de la profesión. No es objeto del presente documento servir como norma de funcionamiento entre las empresas consultoras no miembros de dicha Asociación.

Por acuerdo de su Junta Directiva, la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FRANQUICIADORES (AEF) adopta el presente Código Deontológico para su aplicación a las empresas consultoras de Franquicias que formen parte de la Asociación como miembros colaboradores.

II. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

El objetivo de la Consultoría es dar solución a problemas técnicos complejos que exigen una aproximación interdisciplinar. Exige la aplicación de conocimientos y habilidades coordinadas de múltiples profesionales, con formación técnica diferente que sean capaces de abordar el problema desde cada una de sus ópticas, en que todos tienen que concurrir, pero no son suficientes individualmente.

El papel esencial de la Consultoría aparece como apoyo esencial para afrontar los cambios impuestos por la evolución y la innovación necesarios en las propias organizaciones. Desde esta perspectiva, las Empresas consultoras tienen el compromiso ético de servir a la sociedad ofreciendo productos y servicios útiles, en condiciones justas, promoviendo el desarrollo sostenible, la convivencia, la integración social y el respeto al medio ambiente, creando valor de la manera más eficaz posible y de forma sostenible.

Esta función social debe desarrollarse en un entorno de confianza entre la Empresa y sus Grupos de interés: clientes, proveedores, competencia, empleados y la sociedad a la que sirve, mediante la transparencia en las relaciones, el desarrollo de los adecuados canales de comunicación con estos grupos, el compromiso con sus necesidades y la ética e integridad profesional, basados en los siguientes principios que fundamentan el presente Código deontológico:

1. Transparencia: Claridad, objetividad, seriedad y honestidad en las relaciones con todos los Grupos de Interés.
2. Independencia e Integridad: Honradez en el desarrollo de la actividad profesional, actuando de forma coherente con sus principios y rechazando cualquier actuación que venga a intentar influir sobre su actividad.
3. Respeto: Ejercer la actividad profesional basándose en conductas respetuosas hacia los clientes, competidores, el medio ambiente y la sociedad en general.
4. Compromiso: Asumir las obligaciones y tareas contraídas. Eficiencia con el compromiso adquirido.
5. Libre Competencia: demostrar actitudes legales y cordiales con los competidores.
6. Capacidad: Cualificación, poseer el conocimiento y la experiencia necesarios.
7. Creación de valor: ofrecer al cliente soluciones avanzadas, mediante la aportación constante de valor en la ejecución del proyecto/servicio.
8. Confidencialidad: Garantizar el secreto profesional.
9. Garantías de Calidad: Aplicación de sistemas y certificaciones estándares adaptados a las necesidades del proyecto y servicio a realizar.
10. Innovación: Buscar y diseñar permanentemente nuevas ideas y soluciones que aporten valor al cliente y al sector.

III. ARTÍCULOS:

ARTÍCULO 1: DE LAS OBLIGACIONES ÉTICAS

El ejercicio profesional está estrechamente condicionado por la “cultura” ética de la organización donde se produce, de cómo sea la ética de las organizaciones va a depender que el profesional encuentre facilidades o dificultades a la hora de asumir sus responsabilidades de profesional en ellas. La empresa consultora tiene la responsabilidad de respetar y de mantener los principios éticos contenidos en el presente Código Deontológico, ejerciendo su función conforme al principio de buena fe, de legalidad y a las normas de la correcta práctica profesional.

“La Ética sin Técnica es vacía, pero la Técnica sin la Ética es ciega” I.Kant

La empresa consultora debe actuar siempre honesta y diligentemente, con competencia, con lealtad al cliente, guardando secreto de cuanto conociere por razón de su profesión.

ARTÍCULO 2: DE LA INDEPENDENCIA Y EQUIDAD

Para poder prestar un servicio profesional de calidad, la empresa consultora tiene el derecho y el deber de preservar su independencia frente a toda clase de injerencias y frente a los intereses propios o que puedan afectar a la imparcialidad y criterio profesional.

La independencia que debe regir el funcionamiento de la empresa consultora le permite eludir o evitar presiones, exigencias o complacencias que adulteren la libre competencia, así como la consecución del buen fin de los proyectos y la objetividad en los criterios y conclusiones.

ARTÍCULO 3: DE LA CONFIANZA E INTEGRIDAD

La empresa consultora está obligada a no defraudar la confianza de su cliente y a no aceptar proyectos que puedan dañar sus intereses. No servirá, por tanto, a intereses que estén en conflicto con los del cliente en el desarrollo de un proyecto/servicio. Se compromete a no prestar sus servicios a dos partes involucradas en un mismo proyecto, cuando ello pueda suponer un conflicto de interés, salvo en caso de que ambas partes así lo decidiesen.

ARTÍCULO 4: DEL SECRETO PROFESIONAL

La empresa consultora se compromete a respetar con estricta confidencialidad la información o cualquier otro documento que le sea confiado, remitido o del que adquiere conocimiento en el marco de su actividad, no pudiendo suministrar información relativa al mismo, salvo autorización expresa y por escrito del Cliente. El tratamiento como información confidencial deberá ser previamente identificado como tal y podrá establecerse, de mutuo acuerdo con el propietario de la misma, un plazo de vigencia para la referida obligación de confidencialidad.

Este principio es igualmente exigible al conjunto de sus colaboradores, incluso después de la finalización de una misión o relaciones contractuales.

ARTÍCULO 5: PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa consultora vela por el respeto de las normas relativas a la propiedad intelectual y a la protección de datos.

ARTÍCULO 6: SOBRE LA COMPETENCIA DESLEAL

La empresa consultora no puede proceder a la captación desleal de clientes. Se consideran actos de competencia desleal todos aquellos que contravengan las normas tanto estatales como autonómicas que tutelen la leal competencia y en especial los siguientes:

- Toda práctica de captación directa o indirecta de clientes que atenten a la dignidad de las personas.
- La utilización de terceros como medio para eludir las obligaciones deontológicas.
- La percepción o el pago de contraprestaciones infringiendo las normas legales sobre competencia y las establecidas en este Código Deontológico.
- así como todas aquellas conductas y comportamientos recogidas en la Ley de Competencia Desleal en sus artículos 5 a 17, ambos inclusive así como sus posteriores modificaciones o desarrollos e interpretaciones de los Tribunales competentes en esta materia.

ARTÍCULO 7: SOBRE LA CALIDAD Y MÉTODO

La empresa consultora aplicará los procedimientos de calidad que considere necesarios para asegurar el estricto cumplimiento con los compromisos con sus clientes, así como de la normativa y metodología aplicables, configurando una sistemática de trabajo especialmente diseñada para unir satisfactoriamente los servicios con las expectativas del cliente y contribuyendo a la imagen de calidad del Sector.

La empresa consultora mediante la aceptación de su propuesta de servicios que contenga los términos y condiciones que regulen la relación y/o la firma del correspondiente contrato, adquiere el compromiso y la responsabilidad del buen fin del encargo, mediante la puesta a disposición de los recursos, medios y actividades tendentes al logro de los objetivos y prestaciones acordados, y deberá garantizar las revisiones de calidad necesarias, como elemento medidor de la satisfacción de dichas expectativas.

La empresa consultora se obliga al cumplimiento de las normativas y procedimientos de las Certificaciones de Calidad a las que está voluntariamente sometido, así como a todas aquellas adquiridas por obligación contractual al inicio del encargo.

La empresa consultora realizará una consideración integral de las expectativas en toda la relación proveedor-cliente, procurando que cada proyecto o servicio constituya una fuente de información para la identificación de oportunidades de mejora relevantes. Así mismo, debe extraer y difundir las “Buenas Prácticas” y los Principios Básicos contenidos en el Libro Blanco de la Consultoría y en el presente Código.

Este control asegura el cumplimiento con las exigencias de los clientes, así como el cumplimiento con la legislación aplicable y la normativa de uso.

ARTÍCULO 8: DE LA FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

La autoridad profesional de la empresa consultora se fundamenta en la capacitación y cualificación de los profesionales que la conforman. De igual modo, se comprometen a perfeccionar sus conocimientos a través del desarrollo profesional de sus consultores, a garantizar, mediante la inversión en formación, que sus profesionales estén siempre en la vanguardia de las metodologías, procedimientos y técnicas necesarios para el desempeño de su actividad.

La empresa consultora se distingue por sus competencias, su credibilidad y la contribución de soluciones adaptadas, respondiendo a las más altas exigencias de innovación y calidad. Utilizarán técnicas y procedimientos de reconocida eficacia. En el caso en que durante el desarrollo del proyecto o servicio se deban de aplicar procedimientos o técnicas aún en desarrollo o no suficientemente probadas, se informará al cliente de los riesgos que supone esta situación

ARTÍCULO 9: SOBRE LA IGUALDAD Y RESPETO

Las empresas consultoras deberán reclamar, para sí y para quienes trabajen a sus órdenes el derecho a unas dignas condiciones de trabajo, tanto en lo que se refiere a la retribución, como a las circunstancias materiales y profesionales en las que debe desempeñar su tarea.

Están comprometidas con la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad y los principios de conciliación entre la vida personal, familiar y profesional, por lo que no ejercerá ni consentirá discriminación alguna en el ámbito profesional por razón de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social, discapacidad u orientación sexual.

Asimismo, las empresas consultoras asumen y promueven en todos sus trabajos, tanto internos como externos, el respeto al medio ambiente, tratando de causar los mínimos efectos negativos sobre el mismo y optando por las soluciones y procesos que impliquen mayor eficiencia y sostenibilidad.

ARTÍCULO 10: DE LAS RELACIONES CON CLIENTES

La empresa consultora firma para cada compromiso un contrato, acuerdo o documento específico. Dicho contrato, acuerdo o documento debe recoger claramente, en línea con la normativa aplicable, al menos los siguientes conceptos:

- El objetivo (medible, ajustado en el tiempo y realista) y el alcance de la colaboración.
- La metodología de trabajo a aplicar
- EL programa de trabajo que identifique hitos, entregables y fechas estimadas de cumplimiento.
- Requisitos básicos (incluido, en su caso, esfuerzos estimados del cliente) y potenciales puntos críticos que pudieran presentarse.
- Honorarios y resto de gastos asociados al proyecto que vayan a ser facturados al cliente

La relación de la empresa consultora con el cliente debe fundarse en la transparencia. Dicha relación puede verse facilitada mediante la suscripción inicial y mutua de unas pautas básicas que aseguren el buen éxito del proyecto y que deben ser recogidas en el contrato. Se fomentará un trabajo conjunto y constructivo, de manera que ambos, cliente y empresa consultora, consigan maximizar los beneficios de la colaboración.

Es obligación de la empresa consultora identificarse ante la persona para la que trabaja, incluso cuando lo haga por cuenta de un tercero a fin de asumir las responsabilidades civiles y deontológicas que, en su caso, correspondan.

La empresa consultora deberá, asimismo, abstenerse de realizar proyectos o servicios en clientes afectados por una misma situación, cuando surja un conflicto de intereses entre ellos, exista riesgo de violación del secreto profesional, o pueda estar afectada su libertad e independencia.

La empresa consultora no aceptará ningún trabajo para el que no se considere competente profesionalmente. La empresa consultora se compromete a mantener informado al cliente sobre la evolución del proyecto/servicio encomendado, así como de todas aquellas resoluciones que fueran trascendentes en relación al mismo.

La documentación recibida del cliente será tratada con la diligencia y la confidencialidad debida y estará siempre a disposición del mismo, no pudiendo en ningún caso la empresa consultora retenerla. Su uso se realizará de acuerdo a lo citado en los artículos 4 y 5 del presente Código.

En los proyectos de desarrollo de nuevas franquicias se velará por el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el punto 2.2 del Código Deontológico Europeo de la Franquicia aprobado por la AEF, o el que lo sustituya en su caso.

ARTÍCULO 11: DE LAS RELACIONES CON OTROS CONSULTORES

Las empresas consultoras deben mantener recíproca lealtad, respeto profesional mutuo y relaciones de compañerismo, absteniéndose del desprestigio de colegas, empresas de la competencia y de la profesión en general. Debe, asimismo, difundir una imagen honesta con sentido de la profesionalidad y transparencia.

La empresa consultora respeta la libre competencia y demuestra una actitud legal y cordial de cara a sus competidores. Se prohíbe dañar, directa o indirectamente, la reputación profesional de otro consultor, tanto frente a su propia compañía como frente a una compañía tercera.

Cuando se deban traspasar o continuar proyectos o servicios iniciados (o realizados hasta la fecha) por otra empresa o profesional del sector, se hará con rigor y objetividad profesional.

Se deberá facilitar a dicha empresa toda la información de la que se dispusiere, respetando lo establecido en los Art. 4 y 5 del presente Código, y colaborar en lo necesario para garantizar la continuidad del servicio al cliente, debiendo ésta mantener siempre el más absoluto respeto por la empresa consultora anterior.

Las comunicaciones con otras empresas consultoras deben ser consideradas también de carácter confidencial o reservado

ARTÍCULO 12: DE LAS RELACIONES CON TERCEROS

Relación con la Asociación Española de Empresas de Consultoría

La empresa consultora miembro o asociada a la Asociación Española de Consultoría se obligará a:

- Cumplir con lo establecido en el presente Código Deontológico, así como de las Normativas y legislación que rigen su actividad
- Respetar las decisiones adoptadas por la Junta Directiva de la Asociación, debiendo atender con la máxima diligencia las comunicaciones y citaciones emanadas de tales órganos o de sus miembros, en el ejercicio de sus funciones.
- Poner en conocimiento de la Asociación todo acto de intrusismo, así como los supuestos de ejercicio ilegal.

Relación con subcontratas y proveedores externos:

La empresa consultora perteneciente a empresa miembro o asociada a la Asociación Española de Consultoría deberá informar a sus subcontratistas y proveedores externos de:

- La totalidad del encargo del que se les hace responsables
- De los riesgos y obligaciones a las que se les somete
- De los hechos que puedan afectar la marcha de sus compromisos durante la ejecución del proyecto/servicio.
- En definitiva del régimen de responsabilidad frente a la empresa asociada y el cliente final, que les pueda resultar de aplicación.

ARTÍCULO 13: SOBRE LA PUBLICIDAD

La empresa consultora podrá realizar publicidad, que sea digna, leal y veraz, de sus servicios profesionales, con absoluto respeto a la dignidad de las personas, a la legislación existente sobre dichas materias, sobre defensa de la competencia y competencia desleal, ajustándose en cualquier caso a las normas deontológicas recogidas en el presente Código. Entendiéndose que vulnera el presente Código Deontológico, aquella publicidad que comporte entre otros supuestos:

- La utilización de procedimientos publicitarios directos e indirectos contrarios a las disposiciones de la Ley General de Publicidad, y a las normas específicas sobre publicidad contenidas en el presente Código Deontológico.
- Revelar directa o indirectamente hechos, datos o situaciones amparados por el secreto profesional.
- Afectar a la independencia la empresa consultora.
- Prometer la obtención de resultados que no dependan exclusivamente de la actividad de la empresa consultora que se publicita.
- Apoyar campañas publicitarias que puedan encubrir falsedad en la información que se promoció a través de ellas.
- Utilizar medios, expresiones o contenidos, audiovisuales o escritos contrarios a la dignidad de las personas, de la profesión o de la Justicia.
- así como todas aquellas conductas y comportamientos recogidas en la Ley de Competencia Desleal y especialmente en lo citado en sus artículos 6,7 y 8.

ARTÍCULO 14: SOBRE HONORARIOS

La empresa consultora tiene derecho a percibir retribución u honorarios por su actuación profesional, así como el reintegro de los gastos que se le hayan causado. La cuantía y régimen de los honorarios será libremente convenida con el cliente para cada proyecto o servicio encargado (condiciones del encargo, alcance, plan de acción, honorarios) y será fijada en contrato, acuerdo o documento específico. En todos los casos se respetarán las normas deontológicas recogidas en este Código y en particular las relativas a competencia desleal. La empresa consultora no podrá nunca pagar, exigir ni aceptar, retribuciones, gratificaciones, comisiones, ni ningún otro tipo de compensación para la intervención en la decisión en el otorgamiento de futuros proyectos/servicios, que puedan ser interpretados en cualquier medida y con independencia de su intención como un intento de influenciar en las relaciones profesionales con el cliente.

ARTÍCULO 15: DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa consultora deberá tener cubierta, con medios propios o con el recomendable aseguramiento, su responsabilidad profesional, en cuantía adecuada a los riesgos que implique.

ARTÍCULO 16: DE LAS GARANTÍAS Y DIFUSIÓN

La Comisión del Buen Gobierno, creada por la Asociación Española de Empresas de Consultoría, velará por la interpretación y aplicación de este Código.

Las infracciones de las normas del presente Código Deontológico en el ejercicio de la actividad de las empresas consultoras de franquicias, asociadas a la AEF deberán ser denunciadas ante la Junta Directiva de la Asociación Española de Franquiciadores la cual, en aplicación de sus Estatutos, resolverá pudiendo acordar el sobreseimiento o la imposición de una sanción, siempre de acuerdo con los citados Estatutos.

La Asociación Española de Franquiciadores asegurará la difusión de este Código entre todos sus miembros y el conjunto de instituciones sociales. Procurarán asimismo que los principios aquí expuestos, así como los conceptos indicados en el Libro Blanco de la Consultoría se difundan y sean objeto de estudio por todos los profesionales del Sector.

