

## 1) Finalidad y objetivo

- 1.1) El objetivo de la elaboración de este código es fijar las normas de conducta de los asociados al Centro de Gestión de Conocimiento Empresarial, en adelante CGCE en todas las facetas de su actuación empresarial.
- 1.2) Estas normas tienen como finalidad última el desarrollo del sector Terciario Avanzado, gracias a su buen nombre y transmitiendo a los clientes actuales, potenciales y sociedad en general la confianza de que las empresas asociadas prestan servicios con la máxima profesionalidad y rigor.
- 1.3) La adhesión como socio al CGCE, en cualquiera de las categorías determinadas en los Estatutos, conlleva la firma y aceptación expresa del presente código deontológico. La no aceptación expresa de este código por el representante de un asociado implicará la resolución negativa o expulsión inmediata, en su caso, de la entidad afectada, a través del dictamen de la Comisión de Socios.
- 1.4) Los asociados de CGCE son responsables en todo momento del comportamiento de sus empleados, en relación con lo que en este Código se determina.
- 1.5) En un sector en el que la confianza del cliente hacia la empresa proveedora es fundamental, el principio básico de actuación debe ser la prioridad de sus intereses, por encima de cualquier otra circunstancia, asegurando que reciben un servicio con integridad, competencia e independencia.

## 2) Actuación ante el cliente

### 2.1) Confidencialidad

- a) Los asociados tienen la obligación de respetar el deber de secreto profesional respecto a toda información de cualquier naturaleza que les proporcionen sus clientes para el ejercicio de sus cometidos.
- b) Queda protegida especialmente por el secreto profesional:
  - La información relativa a la situación económico – financiera del cliente y sus proveedores
  - La información referida a la planificación futura de actividades prevista, así como cualquier sistema de gestión, fabricación y comercialización desarrollado por su cliente y/o sus proveedores
  - Toda información que se encuentre protegido por patentes, marcas, secretos industriales, derechos de autor o cualquier otra modalidad de derecho, de conformidad con la legislación vigente en la materia
  - El/ los informe/s final y parciales elaborados por la empresa consultora para el cliente, así como cualquier documento de trabajo relativo al proyecto a realizar con el cliente.
- c) Se considerarán como violaciones al presente Código, acciones como el espionaje industrial, el soborno, los accesos físicos o informáticos no tolerados, el robo, la intervención de líneas telefónicas, y otras conductas ilegales.

### 2.2) Conflicto de intereses

- a) El asociado prestará su servicio de forma libre e imparcial, con plena independencia de criterio, cuando se le hagan consultas acerca de cualquier producto y/o servicio relacionado con el Sector.
- b) 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
- c) En caso de que en la relación comercial con un cliente existan relaciones de tipo familiar y/o económico entre empleados de ambas entidades, la empresa consultora tomará las medidas organizativas adecuadas que garanticen la prestación del servicio con la máxima imparcialidad y rigor profesional exigible. En todo caso, se comunicará al cliente la situación.
- d) No se prestará ningún tipo de atención a clientes en condiciones que puedan menoscabar la objetividad, independencia o integridad

### 2.3) Derechos de los clientes y consumidores

- a) El asociado queda obligado a dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de protección a los consumidores y usuarios. Quedan especialmente garantizados los siguientes:
  - Derecho a la libre elección.
  - Derecho a una información pertinente y veraz.
  - Derecho a no ser discriminado arbitrariamente.
  - Derecho a la seguridad en el consumo o uso y a la protección de la salud y del medio ambiente.
  - Derecho a reparación e indemnización.
- b) El asociado se compromete a cumplir a las normas relativas a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), respecto a la información obtenida de su cliente, desarrollando los sistemas y acciones necesarios para ello.
- c) Queda prohibida de forma incondicional a los socios del CGCE, 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.

### 2.4) Honorarios

- a) La fijación de los honorarios por un trabajo desarrollado por una empresa de consultoría queda al acuerdo entre las partes implicadas. Siempre que sea posible, se fijará de antemano y de común acuerdo con el cliente, a partir de la oferta presenta por la empresa consultora.

- b) Los asociados tienen derecho a ofrecer descuentos, primas, rápeles, y cualesquiera otras condiciones u ofertas comerciales legítimas a sus clientes, según las prácticas leales y constantes del sector.
- c) Queda estrictamente prohibido la aceptación de trabajos o servicios gratuitos, en perjuicio de quienes otras empresas.

### 2.5) Aceptación y desarrollo de trabajos

- a) Sólo admitirán aquellos encargos para los que estén capacitados y en los que crean aportar unos beneficios reales a los clientes.
- b) No propondrán ni aceptarán trabajos que vayan en contra de la honestidad o de la leal competencia, que violen el deber de confidencialidad o que según su leal saber o entender infrinjan o violen derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros
- c) No se aceptarán encargos por un cliente que ya se estén desarrollando por otra empresa consultora en el mismo cliente, a menos que se defina como un proyecto de colaboración, a través de un acuerdo escrito entre todos los participantes.
- d) 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
- e) Para todos los trabajos, salvo en los casos en que las relaciones especiales con el cliente lo hagan innecesario, la empresa consultora emitirá una propuesta escrita en la que se esbozen los objetivos, el alcance y, siempre que sea posible, los honorarios estimados o la base de honorarios por el servicio o el cometido propuesto.
- f) Control de cambios. Ante cualquier cambio importante en cuanto al alcance, momento o cualquier otro aspecto del cometido encomendado, 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
- g) Finalización de trabajos. Se considerará que un trabajo está finalizado cuando se hayan cumplido las condiciones fijadas en el acuerdo entre el cliente y la empresa consultora. Se recomienda que el cliente entregue un documento escrito firmado en el que acepta la finalización del servicio.
- h) 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.

### 2.7) Proyectos en colaboración

- a) Las normas fijadas para proyectos individuales son de igual aplicación para los proyectos de colaboración.

- b) Todos los proyectos de colaboración requerirán de un acuerdo escrito entre las empresas consultoras participantes, con el cliente, en la que se especifican las responsabilidades asumidas por cada parte.
- c) Independientemente de la forma jurídica adoptada para el proyecto, se debe designar una persona como Director de Proyecto. Esta persona podrá seleccionarse de entre los empleados de las empresas participantes o ser independiente, pero siempre con el acuerdo de las partes. El Director del Proyecto será el responsable último del resultado del mismo, siendo sus funciones, entre otras:
  - Ser el punto de referencia del equipo del proyecto con el cliente
  - Acordará con el cliente los objetivos del proyecto
  - Coordinará la planificación del proyecto con las empresas participantes
  - Realizará seguimiento del cumplimiento de plazos, coordinando las actividades de las empresas participantes
  - Controlará el presupuesto del proyecto
  - Mediará en los posibles conflictos que surjan entre los participantes y/o con el cliente.

### 2.8) Subcontratación de actividades principales de un proyecto

- a) En caso de que alguna de las actividades específicas del proyecto sean subcontratadas a una tercera empresa, deberá comunicarse al cliente, siempre que sea posible, en el momento de la firma del acuerdo. En caso de que la subcontratación se deba a falta de capacidad puntual de la empresa consultora, deberá informarse al cliente lo antes posible.
- b) Los asociados del CGCE serán responsables de garantizar el control y cumplimiento de las condiciones de este Código Deontológico por parte de las empresas contratistas.

## **3) Relación entre el Asociado y el CGCE**

### 3.1) Participación en actividades del CGCE

- a) Todos los miembros del Centro tienen derecho a participar en las actividades del Centro, de acuerdo a las reglas que para cada caso se definan.
- b) El CGCE es una entidad abierta y de colaboración, en la que sus asociados tienen la oportunidad de intercambiar sus experiencias y conocimientos. Los asociados podrán contribuir mediante la comunicación de casos y modelos, en los que siempre quedará referenciada su propiedad. Su contenido, si no hay acuerdo expreso en contra, no figurará como propiedad del CGCE.
- c) En el caso de que un socio utilice el CGCE como plataforma para ofrecer su conocimiento en cualquiera de sus canales (plataforma on-line, eventos, etc...)

debe garantizar la veracidad y originalidad del material. En caso de no ser original, deberá indicarse su procedencia en la comunicación.

- d) En el caso de que un socio demande servicios estándares definidos del CGCE, éstos se facturarán, en su caso, según la tarifa vigente, sin ningún tipo de negociación adicional.
- e) Las actividades del CGCE tienen el objetivo de mejorar la competitividad de sus asociados, a través de crear un foro de profesionales donde compartir experiencias, una plataforma on-line donde encontrar las herramientas más avanzadas sobre la gestión del conocimiento y fomentar un entorno de colaboración. Cualquier actuación de los asociados en contra de estos principios supone un comportamiento contrario a este código.

### 3.2) Participación en proyectos del CGCE

- a) Cualquier asociado del CGCE podrá proponer y/o participar en el diseño y desarrollo de cualquier proyecto que lleve a cabo el Centro, siempre que cumpla las condiciones definidas por los órganos de administración correspondientes.
- b) La selección de proyectos y proveedores se realizará de forma transparente para todos los asociados, permitiendo la libre competencia entre ellos, a través de los órganos colegiados independientes definidos por el Centro.
- c) Todas las normas definidas en el apartado 2) Actuación ante el cliente, serán de aplicación para los proyectos en los que el CGCE sea el cliente final.

## **4) Competencia y actuación en el mercado**

### 4.1) Libre Competencia.

- a) Los Asociados concurrirán al mercado con plena responsabilidad y respeto hacia los demás Asociados, propiciando una competencia limpia y leal, con pleno acatamiento de las normas de la buena fe mercantil, aspirando al éxito individual compatible con el crecimiento sostenido del Sector
- b) Las empresas del sector perfilarán en todo momento los intereses de sus clientes por encima de los propios, y les brindarán 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
- c) Contratación Pública. Todo asociado deberá respetar la legalidad y las más exigentes reglas de la buena fe mercantil cuando concurra a licitaciones y concursos públicos o cuando de otro modo compita por contratos públicos, absteniéndose de cualesquiera actuaciones que desvirtúen la libre competencia

### 4.2) Relación con la competencia

- a) Se reconocerá la reputación y el ejercicio profesional de otros Consultores de empresas. Los Asociados se abstendrán de hacer comentarios desleales sobre cualquier otro Asociado que perjudiquen su reputación, buen nombre, crédito comercial, calidad moral y prestigios personales o del Sector en general

- b) Toda comparación de productos, precios o servicios, deberá ser realizada en forma justa, correcta, veraz y comprobable y en ninguna forma deberá tender a inducir error o confusión.
- c) Ningún Asociado estará obligado a otorgar condiciones comerciales especiales a otro Asociado por el simple hecho de pertenecer al CGCE
- d) Los asociados favorecerán las prácticas relativas a compartir con otros colegas asociados los métodos, técnicas y modelos utilizados al servicio de los clientes, siempre que no suponga la violación del secreto profesional, como forma de desarrollo continuo de los profesionales del sector.

### 4.3) Reclutamiento de RR.HH.

- a) No se realizarán ofertas de empleo a consultores que estén al servicio de otras empresas consultoras sin informarlas previamente de ello.
- b) No se propondrá ninguna oferta de trabajo a empleados de nuestros clientes, a excepción de haber obtenido el consentimiento de éstos.
- c) Asimismo, viola lo dispuesto en el presente Código contratar empleados de la competencia, con objeto de obtener información confidencial, así como buscar datos confidenciales entre los empleados o los clientes de la competencia

## **5) Pautas generales de actuación de los asociados**

### 5.1) Conducta ejemplar.

- a) Todos los Asociados deberán distinguirse en el ámbito empresarial por su actuación ejemplar y adquieren el compromiso de mostrar en sus operaciones comerciales el más alto nivel de profesionalidad, moralidad, calidad y desempeño.
- b) Los Asociados mantendrán una actitud proactiva en la defensa y promoción del Centro de Gestión del Conocimiento y del sector de Consultoría y Nuevas Tecnologías.

### 5.2) Adecuada capacidad técnica y organizativa

- a) Los asociados se esforzarán por disponer de los medios y recursos humanos y técnicos necesarios para garantizar la calidad de sus prestaciones, con pleno acatamiento de las disposiciones legales que sean aplicables.
- b) 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
- c) Los asociados desarrollarán programas internos de formación en conocimientos y habilidades, como vía para desarrollar un mejor servicio.
- d) 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

**5.3) Actividad docente**

- a) El Asociado que desempeñe cualquier actividad docente se obliga a impartir una enseñanza profesional teóricamente elevada, práctica y actualizada, así como a orientar al alumno para que en el futuro desempeño de su actividad profesional, actúe en estricto sometimiento a las reglas de Ética