



# ***Código Ético y de Buenas Prácticas de los profesionales certificados***

I. DEFINICIONES.....	2
II. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD CERTIFICADORA .....	2
1. Descripción de la Entidad .....	2
2. Valores de la Entidad .....	2
III. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
1. Objeto.....	3
2. Ámbito de aplicación.....	3
3. Cumplimiento permanente del código Ético y de Buenas Prácticas .....	3
4. Imagen y reputación corporativa .....	3
IV CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE BUENAS PRÁCTICAS .....	4
V PRINCIPIOS GENERALES ÉTICOS Y DE BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROFESIONALES CERTIFICADOS .....	4
1.- Principios generales en relación con el trabajo contratado .....	4
2.- Principios profesionales relacionados con el cliente.....	5
3.- Principios profesionales relacionados con otros agentes vinculados con el trabajo profesional.....	7
4.- Principios profesionales relacionados con la Entidad Certificadora .....	8

## I. DEFINICIONES

A los efectos del presente Código, se entenderá por:

- **Entidad de certificación:** Organismo cuya función es determinar que una persona cumple los requisitos de certificación, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión de certificación y la renovación de la certificación, así como el uso de certificados y de logotipos/marcas.
- **Personal de la entidad de certificación:** Individuos, internos o externos, de la Entidad de certificación que llevan a cabo actividades para la citada Entidad.
- **Solicitante:** Persona que ha presentado una solicitud para ser admitido en el proceso de certificación.
- **Candidato:** Solicitante que ha cumplido con los prerrequisitos especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.
- **Profesional certificado:** Aquella persona que después de solicitar la admisión al proceso de certificación se ha convertido en candidato, y la Entidad de certificación ha considerado que cumplía con los requisitos establecidos, aceptado su solicitud y procedido a expedir el certificado correspondiente.
- **Personas obligadas:** Todas las personas para las que el cumplimiento del presente Código Ético y de Conducta es de obligado seguimiento y cumplimiento (*ver apartado 1.b. Ámbito de aplicación*).

## II. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD CERTIFICADORA

### 1) Descripción de la Entidad

La ACP lleva a cabo los procesos de certificación según la ISO/IEC 17024:2012 "Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas", las competencias de profesionales del ciclo de la edificación, en las especialidades que la evolución del sector y el mercado demandan, basándonos en perfiles competenciales orientados a la excelencia, buenas prácticas y responsabilidad social; siguiendo sistemas innovadores en la gestión y evaluación a partir de las nuevas tecnologías.

Queremos ser líder y referente en España en la certificación de profesionales de la edificación. Asumimos una vocación internacional a partir de la evolución de alianzas internacionales con las principales certificadoras de perfiles similares y acuerdos con los grupos de interés del sector. Buscamos, por tanto, constituirnos en la entidad certificadora de mayor reconocimiento por parte de los profesionales del sector de la construcción, edificación y arquitectura en España y la entidad española de mayor reconocimiento internacional en su ámbito.

### 2) Valores de la Entidad

Los Valores que nos definen, identifican y diferencian de otras entidades son los siguientes:

Transparencia, objetividad e independencia.

Excelencia: eficiencia, calidad y profesionalidad.

Aportar seguridad al sector.

Liderazgo: proactividad y anticipación.

Orientación al usuario.

Conocimiento permanente y avanzado del sector.

Independencia y objetividad

El Código se define y apoya además, en los principios de responsabilidad, veracidad, honestidad, lealtad, equidad y franqueza.

Estos valores deben concretarse en actitudes, comportamientos y conductas éticas. Por ello el Código es un elemento clave de la política de Gestión de Calidad para garantizar que disponemos de los mecanismos apropiados para apoyar tanto a los empleados como a los candidatos y profesionales certificados en el cumplimiento de sus obligaciones y en el desarrollo de las actividades diarias.

### III. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### 1. Objeto

El presente Código Ético y de Buenas Prácticas tiene como objeto establecer las directrices y buenas prácticas vigentes para los candidatos y los profesionales certificados por ACP, que permiten guiar su actuación profesional.

Las pautas y normas de actuación contenidas en este documento deben ser compartidas, aceptadas, respetadas e integradas tanto en relación al contenido del propio trabajo encomendado como respecto a las relaciones que los profesionales mantengan con su cliente. Igualmente, se aplicarán a las relaciones con otros agentes vinculados con el trabajo y a la relación con la ACP y la sociedad en general, a fin de aspirar a la excelencia en el ejercicio profesional.

#### 2. Ámbito de aplicación

El Código Ético y de Buenas Prácticas obliga a todos los candidatos y profesionales certificados por dicha Entidad, con independencia de la modalidad de ejercicio profesional, a conocerlo y a actuar de acuerdo con las directrices que en él se recogen.

#### 3. Cumplimiento permanente del Código Ético y de Buenas Prácticas

Corresponde a la ACP aprobar, actualizar, revisar y derogar el Código Ético y de Buenas Prácticas. Los profesionales certificados deben en todo momento conocerlo y cumplirlo así como las actualizaciones que se produzcan en el mismo. En su caso la interpretación del contenido del Código Ético y de Buenas Prácticas corresponde a la ACP. Los profesionales certificados pueden y deben consultar a la ACP cualquier duda que se les plantee en relación con la interpretación y aplicación del Código Ético y de Buenas Prácticas.

#### 4. Imagen y reputación corporativa

La condición de profesional certificado implica en todo momento cumplir las condiciones exigidas para la obtención de la certificación.

Todas las personas obligadas deben poner el máximo cuidado en preservar la imagen y la reputación de la ACP en todas las actividades profesionales, así como garantizar el uso que le puedan dar al certificado expedido por la ACP.

La marca de la ACP, así como todas sus posibles aplicaciones derivadas de la identidad de marca, debe tener un uso estrictamente profesional y relacionado con la actividad de la compañía. En consecuencia, el nombre, marca, logos u otra simbología corporativa no podrán ser utilizados, en ningún caso, para motivos o intereses particulares, y deberán ser aplicados según lo que marque la normativa de imagen y estilo correspondiente.

Cuando las actividades particulares de los profesionales certificados puedan tener una repercusión pública, deberán evitar involucrar o utilizar el nombre o la imagen de la ACP.

#### **IV. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE BUENAS PRÁCTICAS**

##### **1. Régimen sancionador**

En caso de incumplimiento por parte de los profesionales certificados del Código Ético y de Buenas Prácticas, se les aplicará el régimen sancionador establecido por la ACP.

La Entidad, específicamente para los profesionales certificados, indica en su Procedimiento PC06 "Vigilancia y Régimen Sancionador" las instrucciones relativas a suspender o retirar la certificación o reducir el alcance de la misma.

#### **V. PRINCIPIOS GENERALES ÉTICOS Y DE BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROFESIONALES CERTIFICADOS**

Los principios generales éticos y de buenas prácticas persiguen que los profesionales certificados ejerzan su actividad profesional de manera responsable, objetiva e imparcial, con criterio técnico contrastado y sólido y de forma respetuosa, al objeto de alcanzar la máxima calidad y la excelencia profesional.

Dichos principios generales son de aplicación a los profesionales tanto en relación al contenido del propio trabajo encomendado, como respecto a las relaciones que mantengan con su cliente; así como a las relaciones con otros agentes vinculados con el trabajo y a la relación con la ACP.

##### **1) Principios generales en relación con el trabajo contratado**

Los profesionales certificados deben realizar su actividad con la máxima calidad y excelencia cumpliendo los principios siguientes:

- 1.1. Cumplir todos los requisitos de habilitación profesional que permitan realizar el trabajo.
- 1.2. Cumplir con todos los requisitos legales aplicables al ejercicio profesional.
- 1.3. Observar la normativa en materia de incompatibilidades legales y no aceptar ni realizar ningún trabajo para el que se tenga incompatibilidad.
- 1.4. Ejercer la actividad disponiendo de los conocimientos, competencias y actitud necesarios para realizar el trabajo con la máxima calidad y excelencia profesional.
- 1.5. No realizar trabajos para los que se requiera una experiencia y especialidad específica si no se dispone de las mismas.
- 1.6. Conocer, estar al día, aplicar correctamente y de forma justificada y cumplir toda la normativa sectorial y cualquier otra que sea de aplicación para el desarrollo del trabajo contratado.

- 1.7. Conocer y estar al día de la práctica constructiva, procesos, métodos, materiales, tecnología, etc., aplicable al sector de la construcción y, concretamente, al trabajo contratado, para poderlo desarrollar con eficacia.
- 1.8. Seguir una formación continuada que le permita mantener y aumentar su competencia profesional.
- 1.9. Definir el alcance del servicio profesional, concretando los trabajos que se incluyen y los que no y realizar todo lo necesario para llevarlo a cabo con la máxima calidad y excelencia, reaccionando y resolviendo las contingencias para desarrollarlo correctamente.
- 1.10. Cumplir todo el trabajo sin que afecten a la calidad del mismo cuestiones contractuales, económicas, temporales o de cualquier índole.
- 1.11. No aceptar la realización simultánea de más trabajos profesionales de los que se puedan atender debidamente.
- 1.12. Recabar toda la información, documentación, pruebas de diagnóstico y cualquier otro antecedente necesario para realizar el trabajo y estudiarlo debidamente antes de la realización del mismo.
- 1.13. Ejecutar todos los trabajos, comprobaciones y controles preceptivos y/o necesarios para el buen resultado del trabajo contratado.
- 1.14. Ejecutar el trabajo aplicando un criterio técnico sólido, contrastado y reglado, sin usar valores arbitrarios o ambiguos.
- 1.15. Actuar de manera imparcial y objetiva.
- 1.16. Realizar las funciones propias del trabajo profesional, sin realizar las que correspondan a otros agentes o aquellas adicionales que puedan entrar en contradicción con las anteriores.
- 1.17. No faltar a la veracidad y exactitud en la emisión de cualquier documento técnico para beneficiar al cliente, en perjuicio de terceros o de la Administración. Proporcionar en todo momento la información correcta.
- 1.18. En la emisión del documento, no hacer apreciaciones subjetivas y emplear únicamente criterios objetivos, haciendo siempre afirmaciones que se puedan justificar y contrastar.
- 1.19. En los trabajos con contenido económico, no alterar injustificadamente las cantidades y valoraciones a realizar.
- 1.20. No falsear, simular ni incurrir en inexactitud grave en la documentación en que se materialicen los trabajos profesionales ni en cualquier otro documento relacionado.
- 1.21. No infringir ni permitir que se vulnere la normativa técnica, urbanística o de otra índole, aplicable.
- 1.22. No realizar conductas penalmente ilícitas.
- 1.23. En caso de cometer un error profesional o cuando el resultado del trabajo no sea el correcto, incluso cuando sea imputable a terceros, no desentenderse del problema y buscar en la medida de lo posible soluciones al mismo.
- 1.24. No realizar simultáneamente trabajos cuando exista conflicto de intereses que pueda comprometer el criterio técnico en la realización de los mismos.
- 1.25. Cumplir este Código Ético y de Buenas Prácticas y cualquier otra normativa relacionada aplicable.

## 2) Principios profesionales relacionados con el cliente

Los profesionales certificados deben realizar su actividad estableciendo con sus clientes una relación basada en la responsabilidad, respeto, objetividad, imparcialidad y transparencia cumpliendo los principios siguientes:

- 2.1. Cumplir todos los requisitos de ejercicio profesional antes y durante la ejecución del trabajo.
- 2.2. Observar toda la normativa que sea de aplicación a la modalidad de ejercicio -liberal (de forma individual o a través de una sociedad profesional), asalariado o funcionario o contratado por la Administración pública- a través de la cual el profesional desempeña su trabajo.
- 2.3. Respetar la normativa legal sobre incompatibilidades profesionales, en caso de que sea de aplicación al profesional.

- 2.4. Realizar la actividad profesional con libertad e independencia de criterio técnico, sirviendo al interés de los destinatarios y de la sociedad en general, sin perjuicio que exista una relación de dependencia, de tipo laboral, mercantil o funcionarial, del profesional con su cliente.
- 2.5. Prestar los servicios profesionales en base a los principios de responsabilidad, honestidad, integridad, respeto y veracidad en las relaciones con el cliente.
- 2.6. Cumplir la normativa relativa al ejercicio de la actividad profesional de tipo fiscal, laboral, mercantil, de previsión social, de responsabilidad civil y cualquier otra de aplicación.
- 2.7. Cumplir la normativa en vigor sobre aseguramiento de la responsabilidad profesional en cuanto a disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional, con la cobertura suficiente y mantenerlo durante los plazos susceptibles de recibir una reclamación derivada de la actuación profesional,
- 2.8. Redactar la oferta de servicios, encargo o contrato profesional de manera transparente, clara y concisa, concretando detalladamente y sin ambigüedades todos los términos de la relación contractual, de forma consensuada con el cliente.
- 2.9. No aceptar ni hacer regalos favores o servicios en condiciones ventajosas que superen los usos habituales, sociales o de cortesía o que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones.
- 2.10. Velar por el equilibrio en la fijación de las condiciones contractuales, evitando situaciones que impidan la competencia en el mercado y supongan competencia desleal.
- 2.11. Fijar los honorarios profesionales, sus actualizaciones y los plazos de pago de manera consensuada con el cliente en el marco de la libre competencia y sin incurrir en conductas que constituyan competencia desleal. Asimismo, pactar con el cliente cualquier otra percepción económica a cargo del mismo.
- 2.12. Cumplir todas las condiciones derivadas de la relación contractual y realizar íntegra y correctamente el trabajo encargado sin supeditarlo a posibles controversias con los honorarios profesionales.
- 2.13. El ajuste a la baja del precio de un encargo profesional no podrá comprometer la calidad del servicio contratado y deberá realizarlo con la profesionalidad requerida.
- 2.14. Hacer publicidad de los servicios profesionales de forma digna, leal y veraz, con total respeto a la normativa sobre publicidad, defensa de la competencia y competencia desleal.
- 2.15. Proteger y no divulgar la información confidencial o de propiedad exclusiva facilitada por el cliente, mantener el secreto profesional y cumplir en todo momento con las prescripciones de la Ley de protección de datos de carácter personal.
- 2.16. Comunicar al cliente cualquier situación de conflicto de intereses que pueda afectar al profesional en relación con la realización del trabajo. En todo caso, el profesional debe valorar dicha situación de conflicto de intereses y abstenerse de realizar el trabajo en el caso que se pueda ver comprometida su imparcialidad.
- 2.17. Confirmar con el cliente, antes de la realización del trabajo, cualquier circunstancia específica que sea necesaria a fin de realizar adecuadamente el servicio contratado y facilitar al cliente la información relativa al trabajo contratado, de forma objetiva y profesional, sin ambigüedades ni arbitrariedades.
- 2.18. Brindar acceso equitativo a la información a quienes están autorizados a contar con ella.
- 2.19. Advertir al cliente de cualquier evidencia que tenga el profesional, según su criterio técnico, de que dicho cliente ha tomado o puede tomar una decisión errónea o mejorable.
- 2.20. En caso de error u omisión profesional, proponer las medidas correctoras o las soluciones que se consideren oportunas, sin desentenderse ni dejar desamparado al cliente.
- 2.21. Intentar resolver de mutuo acuerdo, o buscando una solución consensuada, las discrepancias que puedan existir en la relación con el cliente. Si no se consigue, fomentar y promover la resolución de dichas discrepancias por la vía de la mediación o el arbitraje, sin perjuicio del derecho de las partes de acudir a la vía judicial.
- 2.22. Estar disponible para atender al cliente y mantener actualizados los datos de contacto.
- 2.23. Devolver al cliente la documentación facilitada para hacer el trabajo encomendado una vez finalizado éste o a petición de aquel.
- 2.24. Entregar al cliente la documentación acreditativa de la finalización del trabajo que sea preceptiva y realizar los trámites contratados.



- 2.25. Formalizar sin dilación la renuncia al trabajo contratado, a petición del cliente o por imposibilidad de realizarlo correctamente, ya sea por causas personales sobrevenidas o por cualquier otra causa imputable a terceros o al propio cliente.
- 2.26. Cuando se produzca la rescisión del contrato profesional, hacer la liquidación económica que, en su caso, corresponda, ajustada al propio contrato o acuerdo de las partes y a los trabajos efectivamente realizados.
- 2.27. En caso de renuncia a un trabajo, entregar al cliente toda la documentación técnica o de otra índole que obre en poder del profesional y sea preceptiva para la prosecución de dicho trabajo.
- 2.28. No apropiarse de cantidades recibidas del cliente, en concepto de provisión de fondos u honorarios, si no se ha realizado el trabajo por causas imputables al profesional, sin perjuicio de importes que estén debidamente justificados.
- 2.29. Cumplir toda la normativa en materia de Consumo y disponer, en los casos en que sea preceptivo, de las preceptivas hojas de reclamación, queja y denuncia a disposición de los usuarios y atenderlas, de conformidad con las prescripciones establecidas en dicha normativa.

### 3) Principios profesionales relacionados con otros agentes vinculados con el trabajo profesional

Los profesionales certificados deben realizar su actividad manteniendo una relación basada en la profesionalidad y el respeto hacia el resto de agentes intervinientes en el trabajo, los destinatarios y usuarios de los servicios profesionales y la sociedad en general, cumpliendo los principios siguientes:

- 3.1. No realizar acusaciones falsas, desacreditar o hacer comentarios descalificadores respecto de la actuación de otros profesionales o agentes relacionados con el trabajo.
- 3.2. En los supuestos que requieran la intervención profesional preceptiva, no aceptar un trabajo profesional que ya ha sido previamente encargado a otro profesional hasta que el primero renuncie al mismo.
- 3.3. En caso de recibir un encargo profesional relativo a un trabajo que está asumiendo o haya asumido otro profesional, según las circunstancias del trabajo, valorar la conveniencia de comunicar dicha circunstancia al primer profesional.
- 3.4. En caso de renuncia a un contrato profesional, informar al profesional que lo sustituya de cualquier aspecto que sea relevante para el buen fin del trabajo contratado, siempre que sea posible, salvaguardando el secreto profesional y la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- 3.5. Respetar la propiedad intelectual de los trabajos de otros profesionales y no usurpar la autoría de trabajos profesionales ajenos. Asimismo, respetar la propiedad intelectual de los autores de textos e imágenes cuando se quieran utilizar en un trabajo. Utilizar los programas y aplicaciones informáticos disponiendo de la preceptiva licencia.
- 3.6. Comunicar a los interesados cualquier conflicto de intereses en la realización de la actividad profesional.
- 3.7. Frente a otros profesionales, basarse en la mutua colaboración y respeto, manteniendo en todo momento la autonomía de criterio técnico sin establecerse relaciones de dependencia entre diferentes profesionales titulados.
- 3.8. Actuar de manera respetuosa con los terceros, negociando de buena fe, escuchando los puntos de vista de los demás y procurando comprenderlos, comportándose de una manera profesional aunque no se sea correspondido, no actuando de forma abusiva y no aprovechándose de la experiencia o posición para influir en decisiones o actos de otras personas con el fin de obtener beneficios particulares a costa de ellas.
- 3.9. Mantener una actitud de respeto y consideración profesional ante las Administraciones Públicas donde deba hacerse valer el trabajo profesional.
- 3.10. Contestar todos los requerimientos realizados por cualquier Administración Pública o por el Colegio profesional, en su caso.



- 3.11. Mantener una actitud de colaboración y apoyo a las autoridades públicas competentes en caso de denuncia, facilitando la información legalmente requerida.
- 3.12. Denunciar supuestos de intrusismo profesional de los cuales sea conocedor, así como no ser cómplice ni encubridor de los mismos.
- 3.13. No incurrir en prácticas de competencia desleal que perjudiquen a otros profesionales que compiten en el mismo ámbito, así como al colectivo profesional y al sector en general.
- 3.14. Denunciar las conductas que puedan ser constitutivas de delito penal.
- 3.15. Abogar por el compromiso de servicio a la sociedad, contribuyendo a la mejora de la calidad y sostenibilidad en el sector.
- 3.16. No realizar actuaciones profesionales vulnerando los principios constitucionales de igualdad y no discriminación, por razón de raza, sexo, religión o clase social.
- 3.17. Respetar todas las normativas relativas al medioambiente en la actividad profesional, propugnando la utilización de materiales y sistemas constructivos no contaminantes y el uso de las energías renovables, así como velando por la preservación del paisaje.
- 3.18. Abogar por la seguridad laboral en el entorno de trabajo, respetando en todo momento las normativas relativas a la seguridad y salud, y corrigiendo y previniendo actos inseguros en la actividad laboral diaria.
- 3.19. Respetar la normativa en materia de prevención del blanqueo de capitales en la actuación profesional.
- 3.20. Cumplir las obligaciones derivadas de la legislación vigente, la normativa colegial, en su caso, y cualquier otra aplicable.
- 3.21. Actuar de forma socialmente responsable de acuerdo con las leyes, los usos y las costumbres del lugar donde se realiza el trabajo contratado.

#### **4) Principios profesionales relacionados con la Entidad Certificadora**

Los profesionales certificados deben realizar su actividad de conformidad con los requisitos exigidos para la obtención de la certificación cumpliendo los principios siguientes:

- 4.1. Observar toda la normativa relacionada con la ACP y, especialmente, este Código Ético y de Buenas Prácticas.
- 4.2. Facilitar a la ACP los datos y toda la información para obtener y renovar la certificación, de forma veraz y auténtica y aportar la documentación original requerida o necesaria respondiendo de su autenticidad.
- 4.3. Declarar cualquier amenaza a la imparcialidad durante el proceso de certificación que pueda suponer el menoscabo de objetividad, independencia o ecuanimidad.
- 4.4. Velar por el correcto uso que le puedan dar al certificado expedido por la ACP según las condiciones de uso del certificado.
- 4.5. Mantener los requisitos de la certificación.
- 4.6. Devolver la certificación y abstenerse de promocionar su condición de profesional certificado en caso de suspensión o retirada del estatus certificado.
- 4.7. Respetar la marca de la ACP, así como todas sus posibles aplicaciones derivadas de la identidad de marca, que debe tener un uso estrictamente profesional y relacionado con la actividad de la compañía. En consecuencia, el nombre, marca, logos u otra simbología corporativa no podrán ser utilizados, en ningún caso, para motivos o intereses particulares, y deberán ser aplicados según lo que marque la normativa de imagen y estilo correspondiente.
- 4.8. Evitar utilizar en interés particular el nombre, imágenes, símbolos o marcas exclusivos de la ACP, quedando su uso reservado a dicha Entidad.
- 4.9. Mantener la confidencialidad de cualquier documentación reservada a la cual se ha tenido acceso a lo largo del proceso de certificación como preguntas de examen, casos prácticos, etc así como evitar cualquier práctica fraudulenta durante el examen.
- 4.10. Mantener una actitud de colaboración y lealtad con la ACP ante cualquier petición o solicitud de ésta o de cualquier auditoría interna o externa.