

## **CÓDIGO DE CONDUCTA**

### **DE LA ASOCIACIÓN BALEAR DE EMPRESAS DE SOFTWARE, INTERNET Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

#### **TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1º: Objeto**

El objetivo del presente Código de Conducta es autorregular, mediante la definición consensuada de unas reglas obligatorias de actuación, la actividad empresarial y profesional de los socios de gsBIT, dentro del necesario respeto a los intereses de los clientes, de los competidores, de los empleados y de la sociedad en general, asegurando el libre ejercicio de la actividad dentro del marco de la legislación vigente y de las buenas prácticas empresariales.

##### **Artículo 2º: Alcance**

Este Código de Conducta tiene carácter vinculante en su integridad para todos los socios de gsBIT.

##### **Artículo 3º: Adaptación**

Los socios dispondrán de un período de un año, a contar desde la fecha de su aprobación, para cumplir con las normas del presente Código de Conducta. Durante este período deberán realizar los procesos de mejora y adaptación al Código que en cada caso sean necesarios.

#### **TÍTULO II: CONDUCTA HACIA LOS CLIENTES**

##### **Artículo 4º: Principios Generales**

4.1.- Los socios preservarán su independencia frente a toda clase de injerencias, presiones o exigencias de terceros, así como frente a los intereses propios que puedan afectar a la imparcialidad y al correcto criterio profesional.

4.2.- Los socios ofrecerán a sus clientes la atención debida, en tiempo y forma, así como un trato amable, educado y cordial.

4.3.- Los socios conocerán la legislación y reglamentación que aplica a las actividades que desarrollan y se asegurarán de su cumplimiento íntegro.

4.4.- Los socios deberán proporcionar una copia de este Código de Conducta a sus clientes cuando lo soliciten, y explicar aquellos puntos en los que surjan dudas sobre el significado de sus disposiciones.

### **Artículo 5º: Acuerdos Comerciales**

5.1.- Los socios ofrecerán una información comercial completa y veraz sobre los productos y servicios que ponen a disposición de su cliente, sean propios o no.

5.2.- Los socios presentarán ofertas comerciales que se adapten a las necesidades reales, presentes y futuras, de su cliente y declinarán comprometerse en el suministro de productos y/o servicios que consideren perjudiciales o inadecuados para el cliente.

5.3.- Los socios garantizarán la precisa y completa definición de sus ofertas comerciales y contratos (objeto y alcance del encargo, metodología de trabajo a aplicar, programa de trabajo previsto que identifique hitos, entregables y fechas estimadas de cumplimiento, honorarios y resto de gastos asociados al proyecto,...), de manera que no puedan producirse problemas de interpretación ni generar falsas expectativas en sus clientes. Los términos empleados serán claros y concisos, expresados en un lenguaje inteligible para el cliente.

5.4.- Los socios concurrirán y/o aceptarán únicamente aquellos encargos para los que dispongan de la capacitación suficiente.

5.5.- Los socios asegurarán el contenido íntegro de sus ofertas comerciales, especialmente en el caso de que sean aceptadas por un cliente. En caso de fuerza mayor que lo imposibilite, informarán de inmediato a su cliente y ofertarán alternativas con una relación calidad/precio equiparable.

5.6.- Los socios deberán poner en conocimiento del cliente que en el momento de establecer el contrato no se reconoce con precisión el alcance del servicio, o cualquiera de las magnitudes que lo definen, o se proyecta utilizar tecnologías, productos o metodologías experimentales, precisando los riesgos económicos, técnicos o de plazos en los que el cliente puede incurrir.

### **Artículo 6º: Prestación del Servicio**

6.1.- Los socios aplicarán los métodos de trabajo, equipos, técnicas y herramientas que consideren más adecuados para asegurar el estricto cumplimiento de los compromisos adquiridos con sus clientes, la satisfacción de sus expectativas y la proyección de una imagen de profesionalidad y calidad de servicio del sector.

6.2.- Los socios mantendrán la confidencialidad, salvo autorización expresa del cliente, en relación con toda la información ajena (documentos, bases de datos, conversaciones,...) a la que tengan acceso durante el desarrollo del servicio que presten a su cliente. Este compromiso será igualmente exigible al conjunto

de sus colaboradores, incluso después de la finalización del proyecto o de la relación contractual.

6.3.- Los socios adoptarán las medidas de seguridad adecuadas para gestionar los datos de sus clientes, atendiendo a lo indicado en la reglamentación vigente y a los deseos del cliente.

6.4.- Los socios tienen derecho a percibir retribución u honorarios por su actuación profesional, así como el reintegro de los gastos que se les hayan causado. La cuantía y régimen de los honorarios será libremente convenida con el cliente para cada proyecto o servicio encargado y será fijada en contrato, acuerdo o documento específico.

6.5.- Los socios deberán tener cubierta, con medios propios o con el recomendable aseguramiento, su responsabilidad profesional, en la cuantía adecuada a los riesgos que asuma en el desarrollo de su actividad.

### TÍTULO III: CONDUCTA HACIA LA COMPETENCIA

#### **Artículo 7º: Principios Generales**

Los socios no realizarán injerencia alguna en los trabajos de otros profesionales o empresas del sector, respetarán sus actividades y no efectuarán valoraciones que pudieran interpretarse como despectivas o provocaran un desprestigio de su reputación profesional.

#### **Artículo 8º: Competición Comercial**

8.1.- Las relaciones comerciales en las que participen los socios se desarrollarán en un régimen de libre competencia, asegurando así un correcto y eficaz funcionamiento del mercado dentro del necesario respeto a los intereses de competidores, de los consumidores y de la sociedad en general

8.2.- Los socios no podrán nunca pagar, exigir ni aceptar, retribuciones, gratificaciones, comisiones, ni ningún otro tipo de compensación para influir 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 9º: Transferencia de Servicios**

Los socios que se vean involucrados en el traspaso o continuidad de proyectos o servicios iniciados (o realizados hasta la fecha) por otra empresa o profesional del sector, lo harán con rigor y objetividad profesional, facilitando toda la información de la que dispongan y colaborando en lo necesario para

garantizar la continuidad del servicio al cliente, debiendo mantener siempre el más absoluto respeto por la otra empresa o profesional.

## TÍTULO IV: CONDUCTA HACIA LOS EMPLEADOS

### **Artículo 10º: Contratación**

10.1.- Los socios seleccionarán a su personal por su grado de adecuación al perfil requerido, aplicando criterios de titulación, formación, experiencia y habilidades.

10.2.- Los socios contratarán a su personal ajustándose rigurosamente a las fórmulas establecidas por la legalidad vigente.

10.3.- Los socios, en ningún caso discriminarán por motivos de raza, origen, religión, discapacidad, género, orientación sexual o afiliación política.

### **Artículo 11º: Desarrollo Profesional**

11.1.- Los socios procurarán el desarrollo personal y profesional de su personal a través de la realización de las actividades que se les encomienden.

11.2.- Los socios facilitarán y fomentarán el acceso a la formación profesional continuada de su personal, para garantizar que sus profesionales estén siempre en la vanguardia de las metodologías, procedimientos y técnicas necesarios para el desempeño de su actividad.

### **Artículo 12º: Gestión de Personal**

12.1.- Los socios dispensarán un trato equitativo, justo, digno y respetuoso a todo su personal.

12.2.- Los socios establecerán un entorno laboral seguro y saludable, más allá del cumplimiento de la legislación específica en riesgos laborales.

12.3.- Los socios sensibilizarán e implicarán a sus empleados en temas de higiene, seguridad y salud.

12.4.- Los socios promoverán iniciativas que favorezcan el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional, evitando que las personas tengan que elegir entre su trayectoria profesional y su familia.

## TÍTULO V: CONDUCTA HACIA LA ASOCIACIÓN

### **Artículo 13º: Principios Generales**

13.1.- Los socios divulgarán la existencia de gsBIT, favoreciendo su imagen, buen nombre y conocimiento públicos.

13.2.- Los socios pondrán en conocimiento de gsBIT todo acto de intrusismo, así como los supuestos de ejercicio ilegal.

### **Artículo 14º: Gestión de la Información**

14.1.- Los socios atenderán de forma responsable y, en su caso, divulgarán, en tiempo y forma, entre sus empleados, las informaciones y comunicaciones facilitadas por gsBIT.

14.2.- Los socios responderán con rapidez, detalle y diligencia a las solicitudes de información que les realice gsBIT, respetando, en su caso, los plazos establecidos.

14.3.- Los socios aportarán, en la medida de lo posible, informaciones y noticias que puedan ser del interés general del resto de socios.

14.4.- Los socios mantendrán una rigurosa confidencialidad respecto de las informaciones suministradas por gsBIT, independientemente del medio o vía por el que sean transmitidas, a excepción de aquellas identificadas expresamente como información pública.

## TÍTULO VI: DISPOSICIONES SANCIONADORAS

### **Artículo 15º: Comité Disciplinario**

15.1.- Se nombrará un Comité Disciplinario por la Junta Directiva de gsBIT que podrá por iniciativa propia o a petición de un tercero, proceder a examinar la conducta de cualquier socio.

15.2.- El Comité Disciplinario actuará con plena independencia de los socios de gsBIT en el ejercicio de sus funciones

### **Artículo 16º: Procedimiento Disciplinario**

16.1.- El Comité Disciplinario, a la mayor brevedad, escuchará oír a las partes implicadas en un procedimiento, pudiendo asistirse de los expertos que considere necesarios para resolver.

16.2.- Las deliberaciones del Comité Disciplinario son secretas, quedando sus miembros obligados a mantener este secreto.

16.3.- El Comité Disciplinario tras examinar la conducta de los intervinientes resolverá el procedimiento, y podrá proceder al establecimiento de una sanción disciplinaria a los socios implicados y/o instar a la Junta Directiva de gsBIT al ejercicio de acciones legales contra terceros ajenos gsBIT.

### **Artículo 17º: Sanciones**

17.1.- El Comité Disciplinario apreciará en función de la gravedad del caso y de los daños ocasionados, las sanciones a aplicar.

17.2.- Las sanciones podrán consistir en:

- a) Advertencia verbal.
- b) Amonestación por escrito.
- c) Exclusión de gsBIT.