

Código Ético del sector de servicios de control, portería, admisión, control interno y afines.
Aprobado por Junta General 007/2005 de fecha 22 de Diciembre

ANESCA, consciente de la importancia de la buena relación entre las empresas del referido sector, ha elaborado el presente código de conducta con el fin potenciar la buena conducta profesional y en particular, para autorregular el sector dentro del marco legal existente en la actualidad, de forma que las disposiciones del presente Código constituyan un manual de instrucciones de aplicación de las leyes referentes y sus normativas de desarrollo.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La realización de servicios de control de accesos, servicios de admisión, servicios de control interno, servicios de control de instalaciones, servicios auxiliares, servicios de control en centros comerciales y afines, constituye hoy en día una parte importante de la actividad de del sector de servicios en nuestro país, contamos con numerosas empresas e instituciones españolas del sector de los servicios auxiliares.

ANESCA, consciente de la importancia de la buena relación entre las empresas del referido sector, ha elaborado el presente código de conducta con el fin potenciar la buena gobierno profesional y en particular, para autorregular el sector dentro del marco legal existente en la actualidad, de forma que las disposiciones del presente Código constituyan un manual de instrucciones de aplicación de las leyes y sus normativas de desarrollo.

Se entiende a tenor de la legislación, los estatutos y el reglamento de ANESCA como servicios denominados auxiliares, los siguientes: servicios de control de accesos, servicios de admisión, servicios de control interno, servicios de control de instalaciones, servicios auxiliares, servicios de control en centros comerciales y afines, realizados por empresas o empresarios individuales.

El presente Código Ético constituye el desarrollo de uno de los fines primordiales de la Asociación, el de defender la honestidad en la competencia y velar por que la actuación de los asociados se acomode a las normas de ética establecidas por la Asociación.

A mayor abundamiento, el Código Ético del Sector de los Servicios Auxiliares de Control, es una garantía de trato comercial correcto, tanto para sus clientes como para sus miembros y para el mercado en general: En él, se regula la relación entre las empresas e instituciones miembros de la Asociación de tal forma que en él se garantice un trato transparente y los contactos se desarrollan en armonía con los principios de la libre competencia. Asimismo, se reserva un capítulo para definir las relaciones con los clientes y usuarios y en él se comprometen los socios a tratar de forma correcta, legal, informada y veraz los servicios que oferte y preste.

Los clientes y usuarios de los servicios auxiliares se benefician, a tenor de este Código, de la más amplia protección la cual se traduce en el derecho a la correcta información de los servicios que solicita, necesita y recibe, además de poder comunicarse con la Asociación a fin de recibir una confirmación de los mismos.

La creación de un Comité Disciplinario permitirá verificar la aplicación de los preceptos del Código, apreciando el comportamiento de los miembros y sancionando, en su caso, el incumplimiento. De esta forma se pretende preservar la calidad de las empresas dedicadas a la prestación de servicios denominados auxiliares.

Las normas del presente Código de Conducta son de obligado cumplimiento para todos los miembros de la Asociación.

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- Objeto.

El presente Código Ético, se formula en consecuencia de lo previsto el Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, así como lo enunciado en la Disposición adicional tercera, de la Ley 23/1992, de 30 de Julio de Seguridad Privada, modificada por el Real Decreto Ley 2/1999, de 29 de Enero y por la Ley 14/2000, de 29 de Diciembre, además de lo marcado en Disposición adicional primera, Actividades excluidas de Real Decreto 2364/1994, de 9 de Diciembre, que aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, (Incluyendo las modificaciones introducidas por los Reales Decretos 938/1997, de 20 de junio, 1123/2001, de 19 de octubre y 277/2005, de 11 de marzo) el artículo 32 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, y sus normas de desarrollo.

Asimismo, mediante el presente Código Ético se pretende establecer un marco de conducta adecuado para que, las empresas e instituciones asociadas a ANESCA (Sector Servicios Auxiliares de Control) desarrollen su actividad y mantengan unas relaciones correctas tanto entre ellas como con sus clientes, siempre encaminadas a la mejora del Sector de los Servicios Auxiliares, Control, Portería.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

El presente Código Ético se aplicará a las empresas e instituciones asociadas a ANESCA (Sector Servicios Auxiliares de Control) que se dediquen a la prestación de servicios de control de accesos, servicios de admisión, servicios de control interno, servicios de control de instalaciones, servicios auxiliares, servicios de control en centros comerciales y afines, mediante el suministro de personal adecuado al servicio solicitado.

Las empresas e instituciones asociadas a ANESCA (Sector Servicios Auxiliares de Control) figuran relacionadas en el Anexo a este Código Ético. El mismo se actualizará de forma completa 2 veces al año, así como cuando se produzcan altas o bajas de empresas asociadas a dicho sector de ANESCA.

La Asociación comunicará a la Unidad Central de Seguridad Privada, en el plazo de 15 días naturales, cualquier alta o baja de empresas asociadas, que se produzca.

Artículo 3.- Definiciones.

A los efectos del presente código se entenderá por:

- a) **ANESCA:** La Asociación Nacional de Empresas de Controladores de Accesos (Sector de los servicios de control de accesos, servicios de admisión,

servicios de control interno, servicios de control de instalaciones, servicios auxiliares, servicios de control en centros comerciales y afines).

b) **Empresa / institución asociada o miembro:** todas y cada una de las empresas e instituciones de prestación de servicios, admitidas en la Asociación y encuadradas dentro de los Sector Servicios Auxiliares de Control.

c) **Usuario/cliente:** cualquier empresa, organismo y entidad con personalidad jurídica, de naturaleza pública o privada, así como comerciantes o profesionales, que contrate los servicios de una Empresa o institución asociada.

TITULO II.- RELACIONES ENTRE EMPRESAS ASOCIADAS.

Artículo 4.- Principios generales.

Las empresas e instituciones asociadas al Sector de Servicios Auxiliares de Control de ANESCA, se comprometen a :

- Mantener sus relaciones bajo las bases de la lealtad, de la honestidad y la integridad.
- No divulgar información de carácter ilegal o que atente contra la dignidad humana.
- Colaborar en el respeto mutuo, de forma que se evite dar una imagen negativa del Sector de Servicios Auxiliares de Control de ANESCA.
- Evitar prácticas que vayan en contra de la libertad de competencia establecida en el mercado.
- No falsificar documentos administrativos ni realizar a sabiendas servicios de forma errónea o no autorizados.
- Ser objetivos, no permitiendo prejuicios

En su relación con las empresas o instituciones del sector, los miembros actuarán de buena fe respetando estrictamente las reglas y los usos profesionales. Cuidarán especialmente su actividad realizando lealmente los servicios solicitados, asesorando a los clientes de los mismos y la problemática del sector, informando acertadamente de los sistemas y manteniéndolos de manera recta y de acuerdo con los principios de la libre competencia.

El miembro no promoverá la explotación de un servicio o tarea ilícita, ni aquello que implique un delito o infracción o que sea contrario al espíritu de las Leyes, realizando funciones que no le sean adjudicadas.

Artículo 5.- No injerencia.

La empresa o institución no se inmiscuirá en los trabajos de otros profesionales, asociados u empresa del sector, respetará sus actividades y no efectuará comentario alguno que pudiese calificarse como despreciativo o provocase un desprestigio de su reputación profesional.

Artículo 6.- Protección jurídica a la realización de los servicios.

Las empresas e instituciones asociadas, se comprometen a respetar la normativa referente al Sector de Servicios Auxiliares de Control, a no realizar ningún servicio de seguridad establecidos en la Ley 23/1992 de Seguridad Privada y en el Reglamento de Seguridad Privada, sobre servicios de seguridad privada.

Las empresas e instituciones asociadas a ANESCA, no extraerán o reutilizarán el contenido de trabajos ajenos, salvo que cuenten con la oportuna licencia contractual para ello. En los casos en que tengan cedidos los correspondientes derechos, no realizarán actos que sean contrarios a una explotación normal de los trabajos ni que lesionen injustificadamente los intereses legítimos de los creadores de éstos.

En dichos casos, tampoco realizarán actos que perjudiquen al titular de un derecho de autor o de uno cualquiera de los derechos reconocidos en el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual que afecten a obras contenidas en dichas bases.

Artículo 7.- Publicidad adecuada.

La oferta y promoción de los Servicios Auxiliares de Control deberá en todo momento ajustarse a las características, condiciones y finalidades perseguidas, siendo contrario a la ética profesional la difusión de publicidad falsa o engañosa que tenga como objetivo confundir a los potenciales consumidores.

Las empresas o instituciones en ningún caso deberán llevar a cabo campañas publicitarias que puedan desvirtuar la realidad de sus productos, enmascaren los límites de los mismos o engañen sobre la calidad de su contenido.

TÍTULO III.- RELACIONES CON LOS CONSUMIDORES.

Artículo 8.- Principios generales.

Sin perjuicio de lo que se establezca a continuación, las empresas e instituciones asociadas a ANESCA, se comprometen, con carácter general, a:

- No falsificar datos para conseguir un contrato.
- No falsificar el valor de los servicios suministrados.
- Proporcionar al cliente expectativas reales sobre qué servicios se le podrá realizar o suministrar.

Cuando los miembros de la Asociación perciban que sus clientes adoptan conductas contrarias a los principios de este Código, adoptarán las medidas oportunas para advertirles inmediatamente y hacer todo lo posible para que éstos respeten las normas deontológicas de la profesión. El incumplimiento por parte del consumidor de las normas éticas no exime al miembro de la Asociación del cumplimiento de las mismas.

Artículo 9.- Transparencia.

Las empresas o instituciones asociadas se comprometen a respetar las formas de realización de los servicios y asegurarán la transparencia frente al usuario respecto a la

claridad en cuanto a la ejecución de los mismos, a los criterios generales de realización y a la referencia sobre la tipología de los mismos o a la mención de las autorizaciones gubernamentales para la realización de servicios auxiliares de control o servicios de seguridad privada.

Asimismo, las empresas e instituciones asociadas tratarán de asegurar la mejor oferta posible según la solicitud del cliente, y en particular aportar una información clara y suficientemente detallada sobre las tarifas en vigor y sobre el modo de calcular el coste de la presentación de sus servicios.

Artículo 10.- Publicidad.

Las empresas asociadas efectuarán todos los actos de publicidad, ya sea de forma on-line o mediante el empleo de soportes, de forma que ésta sea claramente identificable y cumpla con la legislación vigente en materia de publicidad, pudiendo incluir en la misma su adhesión al presente código ético.

Artículo 11.- Compatibilidad.

Las empresas e instituciones asociadas garantizarán a los clientes la realización de los servicios solicitados estableciendo un sistema adecuado que facilite la comunicación entre el cliente y la empresa suministradora.

Para ello, se comprometen a desempeñar un papel pedagógico y a asegurar, en caso de necesidad, la formación en el uso de los sistemas para facilitar la comunicación.

Artículo 12.- Confidencialidad.

Las empresas e instituciones asociadas garantizarán a los clientes la confidencialidad de los servicios solicitados y que se hallan realizado, debiendo estos autorizar dicha publicidad.

De igual modo, las empresas e instituciones asociadas se comprometen a no difundir, divulgar o por cualquier otro medio poner a disposición del público dichas datos, salvo que se encuentren obligadas a ello como consecuencia de una imposición legal o judicial, salvo que el cliente lo autorice.

Artículo 13.- Calidad.

La empresa o institución prestará sus servicios ofreciendo una información amplia, clara y precisa, utilizando las técnicas y métodos organizativos para el cumplimiento de su labor.

Suministraran personal formado, cualificado y preparado, proponiendo un formación mínima para los mismos, que deberán reciclar periódicamente.

Artículo 14.- No discriminación.

La empresa o institución no deberá inducir, participar o aceptar situaciones discriminatorias, debiendo ejercer su actividad sin prejuicios de ninguna clase y con independencia de las características personales, sociales o económicas de sus clientes.

Artículo 15.- Contratación electrónica

En los casos en los servicios de las empresas e instituciones asociadas a ANESCA, pueda ser objeto de contratación electrónica con condiciones generales de contratación, se deberá:

- Evitar la inclusión de cláusulas ilegibles, ambiguas, oscuras o abusivas.
- Facilitar a los adherentes, con carácter previo a la contratación, información sobre todas y cada una de las cláusulas de contrato, de modo veraz eficaz y completo.
- Remitir a los adherentes, en un soporte duradero, todas y cada una de las condiciones generales por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación utilizada.

TÍTULO IV.- COMITÉ DISCIPLINARIO.

Artículo 16.- Comité Disciplinario.

Se nombrará un Comité disciplinario por la Junta Directiva de ANESCA que podrá por iniciativa propia o a petición de un tercero, proceder a examinar la conducta de cualquier empresa asociada afectada por este Código Ético.

Artículo 17.- Organización.

El Comité disciplinario actuará con plena independencia de las empresas miembros de ANESCA en el ejercicio de sus funciones.

Estará compuesto por 3 personas elegidas por la Junta Directiva que podrán pertenecer o no al Sector de los Servicios Auxiliares de Control. Estas 3 personas serán propuestas por la Comisión de Trabajo del Sector de los Servicios Auxiliares de Control a la Junta Directiva.

Este Comité oír a las empresas que se encuentren afectadas por un procedimiento, pudiendo asistirse de los expertos que considere necesarios para resolver.

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

TÍTULO V.- PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO.

Artículo 18.- Modalidades.

Toda empresa o institución asociada tendrá derecho de queja cuando tenga constancia de la actuación de una empresa o institución miembro contraviniendo lo dispuesto en el presente Código Ético.

El Comité disciplinario tras examinar la conducta de cualquier empresa asociada, podrá proceder al establecimiento de una sanción disciplinaria.

La sanción se impondrá previa audiencia de la sociedad afectada sin que transcurra un plazo superior a un mes desde la incoación de las actuaciones.

El Comité apreciará en función de la gravedad del caso y de los daños ocasionados, las sanciones a aplicar. Estas podrán consistir en:

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

En los casos de exclusión de ANESCA, la Asociación procederá a notificarlo a la Agencia de Protección de Datos.

TÍTULO VI.- JURISDICCIÓN.

Artículo 19.- Empresas no miembros de ANESCA.

El Comité disciplinario, podrá instar a los órganos de gobierno de ANESCA al ejercicio de acciones legales, contra empresas que no formen parte de ANESCA, en alguno de los principios generales, derechos y obligaciones contenidos en el presente Código.