
**CÓDIGO ÉTICO Y DE BUENAS
PRÁCTICAS DE LA ASOCIACIÓN
PROVINCIAL DE EMPRESAS
INSTALADORAS DE SEVILLA**



ÍNDICE

| | | |
|--------------|---|-----------|
| I. | OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN | 3 |
| II. | PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN | 3 |
| III. | VALORES Y PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA | 4 |
| IV. | PAUTAS DE ACTUACIÓN | 5 |
| V. | RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 6 |
| VI. | RELACIONES CON EPYME | 6 |
| VII. | RELACIONES CON COMPAÑEROS DE PROFESIÓN | 7 |
| VIII. | DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS CLIENTES | 7 |
| IX. | LIBRE COMPETENCIA | 8 |
| X. | CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO | 9 |
| XI. | COMISIÓN ÉTICA | 9 |
| XII. | APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR | 10 |

I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código Ético y de Buenas Prácticas de la Asociación Provincial de Empresas Instaladoras de Sevilla (en adelante, Epyme) tiene un doble objetivo:

- Ayudar a los empleados, directivos y administradores de sus entidades asociadas a enfrentarse a dilemas éticos o asuntos delicados que pueden surgir en su quehacer diario.
- Comunicar externa e internamente el compromiso ético que asumen todas las entidades asociadas a Epyme.

El compromiso ético asumido se hace patente al explicitar en el presente documento los principios y valores que rigen la conducta y que deben guiar el comportamiento de todos los empleados, directivos y administradores de Epyme y sus entidades asociadas.

En este sentido, y en aras de acercar estos principios y valores a determinadas situaciones concretas del día a día, se desarrollan una serie de pautas de conducta que orientan a los profesionales sobre la forma de actuar.

El Código Ético y de Buenas Prácticas de Epyme resulta de aplicación a todos los miembros del órgano de gobierno y de representación de la Asociación y a los miembros de los órganos de administración y gestión de sus entidades asociadas.

II. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los principios generales que rigen la conducta de la Asociación Provincial de Empresas Instaladoras de Sevilla y de las empresas instaladoras que la integran son los siguientes

- 1. SOLIDARIDAD CON EL COLECTIVO**
- 2. ÉTICA CON EL CLIENTE**
- 3. RESPONSABILIDAD CON LAS ADMINISTRACIONES Y LA SOCIEDAD**

Un código ético debe ser un conjunto de normas y deberes dirigidos a un colectivo para guiar el ejercicio de su profesión desde una perspectiva de ética profesional ante el consumidor, de solidaridad entre el resto de miembros del colectivo y de responsabilidad ante la Administración, con el objetivo de dignificar el sector.

La intención de este documento será establecer unos valores que permitan identificar a la actividad que representamos dentro de la sociedad, así como por parte de los organismos que nos representan en otros estamentos.

Este documento es un “contrato” entre la empresa que pertenece a Epyme y la sociedad, garantizando lo mejor para ambas partes, respetándose entre sí.

Sobre lo que no versará este documento es sobre la mejor técnica o procedimiento de gestión para las empresas, ni será un conjunto de normas de obligado cumplimiento que regulen la actividad del colectivo.

III. VALORES Y PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA

Los valores éticos que desea promover Epyme entre las personas sujetas al presente Código Ético y de Buenas Prácticas, son los siguientes:

1. La empresa instaladora mantendrá una permanente actitud crítica hacia su actividad profesional, fijándose continuamente objetivos de mejora con el fin de elevar la calidad, categoría, prestigio y profesionalidad de su trabajo.
2. La empresa instaladora orientará toda su actividad y actitud hacia el total cumplimiento de la normativa o normativas que pudiesen afectar a su actividad promoviendo también su cumplimiento entre sus trabajadores y resto de compañeros de profesión, así como a Epyme.
3. La empresa instaladora someterá su actuación y relación con las distintas administraciones públicas desde una perspectiva eminentemente ética y en ningún momento aprovechará las circunstancias y/o oportunidades que pudiesen ofrecer las disposiciones derivadas de la directiva de servicios para falsear su situación que le permita actuar de forma ilegítima en el mercado de las instalaciones.
4. La empresa instaladora participará de forma activa y responsable con Epyme acatando sus Estatutos y Reglamento de Régimen Interno, comprometiéndose en sus objetivos, respetando los acuerdos válidamente adoptados por sus órganos de gobierno y colaborando en el fomento de la buena imagen de la asociación que lo represente.
5. La empresa instaladora mantendrá una actitud responsable y de respeto hacia sus compañeros de profesión, ajustando siempre su actitud y actividad a los principios de solidaridad y compañerismo necesarios para la unidad de acción del colectivo. Desde este articulado no se recomienda el corporativismo gremial recomendando a su vez, la denuncia a otra empresa instaladora en caso de ser necesario.
6. La empresa instaladora estará siempre atenta a la defensa de los intereses de sus clientes sobre todo cuanto se trate de consumidores finales, poniendo especial celo en este último caso en la aplicación de las disposiciones relativas a la defensa de consumidores y usuarios.
7. La libre competencia deberá ser honesta y leal. La empresa instaladora evitará cualquier actuación que suponga un abuso o trasgresión de la libre competencia.

8. La empresa instaladora actuará en todo momento atenta a la defensa de sus intereses empresariales y a los de sus trabajadores sometiendo estos intereses al cumplimiento del código de buenas prácticas de Epyme y que han sido expresados en este documento.
9. La empresa instaladora se compromete a conducir sus actividades de manera que minimice los impactos medioambientales negativos, y asume el compromiso de utilizar eficientemente la energía en las instalaciones y actividades.

IV. PAUTAS DE ACTUACIÓN

IV.1 ACTITUD CRÍTICA HACIA LA PROPIA ACTIVIDAD

La empresa instaladora mantendrá una permanente actitud crítica hacia su actividad profesional, fijándose continuamente objetivos de mejora con el fin de elevar la calidad, categoría, prestigio y profesionalidad de su trabajo

La empresa instaladora se compromete a transmitir información exacta y transparente sobre la misma de forma completa y veraz, que permita a los clientes y a los restantes grupos de interés, formarse un juicio objetivo sobre ella.

Las empresas instaladoras deberán atender a su propia formación y a la de sus trabajadores con especial atención a las novedades en innovación, gestión y de ejecución que se vayan produciendo con el objetivo de lograr la excelencia en la prestación de sus servicios elevando la calidad y profesionalización de su trabajo.

Estarán especialmente atentos a las novedades en cuanto a productos y sistemas de instalación que aporten valores importantes para la sociedad y las fomentarán entre sus clientes.

Ante la duda, evitará comprometer la calidad del producto o de la instalación de tal manera que pudiese perjudicar al cliente, debiendo comunicarle la situación y señalándole otras opciones para resolver el problema.

Asimismo atenderá a los principios de compañerismo y solidaridad con el resto de miembros del Sector. Su conducta deberá basarse en los principios de la buena fe, integridad y sentido común y se recomienda desde este Código Ético que todos los empleados de las empresas instaladoras estén obligados a leer y cumplir dicho Código.

IV.2 CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

La empresa instaladora orientará toda su actividad y actitud hacia el total cumplimiento de la normativa o normativas que pudiesen afectar a su actividad promoviendo

también su cumplimiento entre sus trabajadores y resto de compañeros de profesión, así como a Epyme.

Los responsables y trabajadores de las empresas instaladoras deberán conocer y cumplir en todo momento la normativa vigente que les afecte tanto en lo relativo a la Seguridad Industrial, Riesgos Laborales, Reglamentos, etc.

Se procurará atender a los valores que se fijan en las normas existentes que afecten a las buenas prácticas comerciales, la publicidad responsable y a relaciones con y entre los trabajadores, así como practicar métodos para asegurar la seguridad y salud laboral.

Cumplirán y fomentarán el cumplimiento de las disposiciones relativas al reciclaje de residuos.

V. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La empresa instaladora someterá su actuación y relación con las distintas administraciones públicas desde una perspectiva eminentemente ética y en ningún momento aprovechará las circunstancias y/o oportunidades que pudiesen ofrecer las disposiciones derivadas de la directiva de servicios para falsear su situación que le permita actuar de forma ilegítima en el mercado de las instalaciones.

La empresa instaladora mantendrá una actitud ética y responsable cumpliendo a priori todos los requisitos que la Administración exige para el desarrollo de su profesión y pondrá a disposición de la autoridad competente, cuando ésta así se lo exija, la información y/o documentación solicitada para que la Administración ejerza el correspondiente control de la actividad. Asimismo informará a la Administración competente sobre los accidentes ocurridos en las instalaciones a su cargo y comunicará cualquier modificación de datos que afecte a los requisitos exigidos.

Se abstendrá en todo momento de declarar inexactitudes o falsedades de carácter esencial que supongan el incumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente.

VI. RELACIONES CON EPYME

La empresa instaladora participará de forma activa y responsable con Epyme, acatando sus Estatutos y Reglamento de Régimen Interno, comprometiéndose en sus objetivos, respetando los acuerdos válidamente adoptados por sus órganos de gobierno y colaborando en el fomento de la buena imagen de Epyme.

La empresa instaladora perteneciente a Epyme, se debe comprometer al cumplimiento de las disposiciones estatutarias y reglamentarias así como de acatar los acuerdos adoptados por los órganos de gobierno y de representación de la Asociación válidamente adoptados y no entorpecer las actividades de ésta. Deberá compartir los fines de la Asociación y colaborar en la consecución de los mismos.

Las empresas procurarán mantener informada a Epyme sobre cualquier incidencia detectada o información obtenida en el transcurso de su actividad o en sus relaciones con cualquier institución u organización afín, que pudiesen tener trascendencia para el resto del colectivo, siendo de especial relevancia los casos de competencia desleal proveniente de la oferta ilegal.

VII. RELACIONES CON COMPAÑEROS DE PROFESIÓN

La empresa instaladora mantendrá una actitud responsable y de respeto hacia sus compañeros de profesión, ajustando siempre su actitud y actividad a los principios de solidaridad y compañerismo necesarios para la unidad de acción del colectivo. Desde este documento no se aconseja el corporativismo gremial recomendando a su vez, la denuncia a otra empresa instaladora en caso de ser necesario.

Las empresas instaladoras practicarán, en todo momento, la cortesía, la colaboración profesional y el respeto como bases de su relación. Procurarán y fomentarán el intercambio de conocimientos y experiencias con la participación en foros, asambleas, congresos, jornadas y aquellos programas de formación que eleven la calidad de sus servicios, procedimientos y sistemas. Se evitará en todo momento la descalificación infundada de los compañeros.

A pesar de lo anterior, la empresa instaladora no practicará el corporativismo gremial como línea de conducta, denunciando siempre cualquier actividad contraria a la legislación vigente o a los principios éticos consagrados en el código de buenas prácticas acordado por Epyme.

VIII. DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS CLIENTES

La empresa instaladora estará siempre atenta a la defensa de los intereses de sus clientes sobre todo cuanto se trate de consumidores finales, poniendo especial celo en este último caso en la aplicación de las disposiciones relativas a la defensa de consumidores y usuarios.

Las empresas procurarán ofrecer a todos sus clientes el más elevado estándar de calidad en todos sus productos y servicios. Deberá atender a las posibles indicaciones de su cliente en cuanto a la confidencialidad de sus datos en todo caso y deberá cumplir con las obligaciones de información de los prestadores y las obligaciones en materia de reclamaciones establecidas en la legislación vigente.

La empresa informará a sus clientes sobre sus competencias reguladas legalmente, así como sus autorizaciones administrativas para la ejecución de su trabajo, esta comunicación podrá ser verbal o por escrito.

Deberá asegurarse siempre de utilizar e instalar materiales debidamente homologados, cumpliendo con las especificaciones de calidad y seguridad exigibles para el material a instalar. Cuando deba desarrollar su actividad junto a profesionales, industriales, empresarios o

trabajadores de otros sectores, se asegurará que el intercambio de información facilita la correcta relación de los trabajos.

Antes de dar comienzo los trabajos deberá procurar en todo momento reflejar los acuerdos alcanzados con sus clientes en un documento escrito, preferentemente contrato, o en su defecto presupuesto aceptado y firmado por ambos.

El instalador se mostrará especialmente sensible con los derechos de los consumidores ajustando siempre su actuación a la normativa protectora de sus derechos.

Pondrá especial atención a los siguientes extremos:

- La oferta y publicidad de los servicios de instalación deberá ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia.
- Procurará en todo momento mantener perfectamente informado al consumidor sobre la naturaleza de los trabajos encargados, sobre las medidas de seguridad a adoptar en todo momento en el uso de las instalaciones y sobre el uso eficiente de las mismas.
- En los casos de instalaciones nuevas que requieran un contrato con una empresa comercializadora y/o distribuidora de energía, procurará ayudar y asesorar debidamente al consumidor sobre el mercado energético, sobre la tarifa a contratar, compañía más apropiada conforme a los intereses del consumidor, sobre el tipo de instalación más eficiente y el uso más racional de la misma.
- En todo momento, se estará atento a la normativa sobre garantías y bienes de consumo cuando los trabajos o servicios a realizar formen parte de su ámbito de aplicación.
- La empresa mantendrá permanentemente informado al consumidor sobre las tarifas de mano de obra, precios de los materiales, kilometrajes y desplazamientos, ajustando toda su actuación a las disposiciones que regulen los derechos de los consumidores.
- De forma particular se procurará tanto en presupuestos como facturas o albaranes de entrega, además de los requisitos exigidos por la normativa aplicable en cada momento, que la información relativa a los conceptos a facturar o facturados, estén lo suficientemente claros para el consumidor de tal manera que no le ofrezca dudas sobre su significado. Para ello se procurará adaptar el lenguaje técnico propio de la actividad al nivel de comprensión del consumidor medio.
- Se evitará en todo momento que el consumidor perciba como obligatorio un servicio que no lo es y, en los casos en que realmente lo sea, se informará convenientemente sobre la naturaleza y alcance de dicha obligación.

En caso de discrepancias con el consumidor, la empresa se someterá al sistema arbitral de consumo reconociéndose y aceptándose sus normas reguladoras reflejadas en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo o norma que la pueda sustituir.

La empresa procurará fomentar entre sus clientes el uso de las energías alternativas y respetuosas con el medio ambiente.

IX. LIBRE COMPETENCIA

La libre competencia deberá ser honesta y leal. La empresa instaladora evitará cualquier actuación que suponga un abuso o trasgresión de la libre competencia.

En ningún caso la empresa instaladora utilizará métodos contrarios a la libre competencia para la captación de clientes, no accediendo a carteras a las que haya podido tener acceso por razones de los cargos que haya podido ejercer en organizaciones, instituciones, colectivos, etc., o por razones ajenas a la normal actividad de una empresa instaladora, especialmente en aquellos casos en los que se actúe como empresa subcontratista en cualquiera de sus modalidades de empresas comercializadora y/o distribuidora de energía.

La empresa instaladora se compromete a no realizar acto alguno o intercambio de información que pudiese vulnerar la normativa sobre competencia.

X. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

La empresa instaladora actuará en todo momento atenta a la defensa de sus intereses empresariales y a los de sus trabajadores sometiendo estos intereses al cumplimiento del código de buenas prácticas de Epyme.

Así pues, los principios y pautas de actuación contenidos en el Código Ético y de Buenas Prácticas son de obligado cumplimiento por todos aquellos sujetos al mismo.

Todos los nuevos socios que se incorporen a Epyme deberán aceptar los principios, valores y pautas de actuación en él establecidos, y podrán ser evaluados en función de su cumplimiento.

El órgano de gobierno y de representación de Epyme pondrá todos los medios a su alcance para difundir, cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el presente Código Ético y de Buenas Prácticas.

XI. COMISIÓN ÉTICA

El Comisión Ética es el órgano encargado de velar por el cumplimiento y actualización del Código Ético y de Buenas Prácticas. Está compuesto por los siguientes miembros:

- El Presidente
- El Secretario General
- Dos miembros del Consejo Consultivo
- Un vocal de la Junta Directiva

Las funciones que tiene encomendados son las siguientes:

- Difundir el Código Ético y de Buenas Prácticas y garantizar su cumplimiento
- Interpretar el Código y resolver las dudas que pudieran surgir.
- Servir de vehículo de comunicación con los profesionales sujetos al Código para recabar o proporcionar información.
- Realizar informes sobre el nivel de cumplimiento, y recomendaciones o propuestas de mejora.
- Analizar las violaciones del Código Ético y de Buenas Prácticas y proponer al órgano de gobierno y representación de Epyme las medidas a adoptar para su resolución.

El Comisión Ética garantizará en todo momento la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias que se tramiten, y no admitirá ningún tipo de represalia sobre aquéllos que comuniquen de buena fe los presuntos incumplimientos. Asimismo, garantizará el máximo respeto a los derechos de las personas y/o entidades presuntamente implicadas en un incumplimiento.

XII. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Código Ético y de Buenas Prácticas ha sido aprobado por la Asamblea General de Epyme, a propuesta de la Junta Directiva, con fecha 20 de febrero de 2020 entrará en vigor tras su aprobación por la Asamblea General, y en el día de su publicación en la página web de EPYME, www.epyme.es.

El Código Ético y de Buenas Prácticas se revisará y actualizará a propuesta del Comité Ético. Las revisiones deberán ser propuestas a la Junta Directiva de Epyme y aprobadas por la Asamblea General.