



# PRINTA

## CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

### Motivo del cambio

- Cambio dirección ACERTA.

Redactado, 21/06/2022:

Directora Técnica

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ana López'.

Revisado, 21/06/2022:

Directora de Calidad

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Cecilia'.

Aprobado, 21/06/2022:

Director General

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. P.'.

## PRÓLOGO

---



Matías Romero Olmedo  
Chief Executive of the Office

ACERTA tiene la ambición de ser una organización reconocida globalmente por su **alta fiabilidad**.

Esta reputación debe basarse en el continuo respeto por parte de todos los integrantes de la organización de los valores de independencia, competencia, objetividad y confidencialidad que deben regir nuestra actividad profesional.

En este Código Ético y de Conducta se describen los valores, los principios y las normas aplicables a todos los integrantes de ACERTA, sobre los que ha de cimentarse nuestro crecimiento y la relación de confianza con nuestros clientes, socios comerciales, colaboradores y demás partes interesadas.

Realmente es mi deseo que el valor que el mercado asigne a ACERTA, gracias al escrupuloso cumplimiento de estos valores, haga que todos nos podamos sentir orgullosos de trabajar en esta organización.

### 1. INTRODUCCIÓN

---

La **misión** de ACERTA es **generar confianza** sobre los productos, procesos, servicios o proyectos que evaluamos y sobre los que emitimos opiniones en forma de informes o de certificados.

Nuestro trabajo tiene sentido si seamos capaces de que ese aumento de confianza sea real entre los diferentes agentes de cada sector, de forma que todos tengan la seguridad de que los productos, procesos, servicios o proyectos evaluados por ACERTA tienen las máximas garantías de cumplir los requisitos que les aplican.

Hacemos un trabajo técnico, bien regulado, apoyado en normas y procedimientos, en una intensa formación personal y de grupo. Pero tenemos que ser muy conscientes de que nuestra actuación en cada caso es breve, y de que lo que queda después de nuestra intervención es un informe y una impresión a disposición de quien ha sido evaluado y de quien solicita esta evaluación o se interesa por ella.

Así, nuestros métodos de trabajo, nuestra competencia técnica y nuestro talento individual y de grupo terminan por sintetizarse en una mera **impresión de fiabilidad** que es la que fundamentalmente determina la continuidad de nuestros servicios.

Estamos orgullosos de que nuestros clientes nos incluyan entre las entidades de certificación más fiables, especialmente aquellos cuyas políticas de calidad son más estrictas, así como de que los promotores de las normas nos califiquen con las mejores valoraciones. Pero no debemos relajarnos; al contrario, esta capacidad que ahora tenemos de hacer bien el trabajo puede verse comprometida a medida que la organización crece en número de personas, en número de clientes y en ámbito geográfico.

La viabilidad de la empresa y su estabilidad a lo largo del tiempo se fundamenta en la **integridad** de todos y cada uno de quienes trabajamos en y para ella.

Las personas son el principal activo de nuestra organización; tenemos las mejores “máquinas” al servicio de una actividad cargada con una dosis muy alta de responsabilidad.

Nuestro empeño por hacer bien el trabajo puede llegar a verse comprometido por los intereses de otras personas u organizaciones, cuyos objetivos pueden no estar eventualmente alineados con nuestra forma de entender esta actividad y, en general, con las buenas prácticas de los negocios responsables.

Las personas son realmente nuestro punto más fuerte, pero tenemos que ser conscientes de que en algún momento pueden ser un punto débil para nuestra integridad. Debemos estar prevenidos y ser capaces de evitarlo o, si llegase el caso, de reaccionar eficazmente.

ACERTA quiere ser una organización líder en fiabilidad, y así lo decimos en nuestro eslogan. Para ello todos sus miembros deben basar su actividad diaria en tres valores esenciales:

a) **Independencia:** Todas las personas que participan en procesos de evaluación y de toma de decisiones en nombre de ACERTA deben mantener una absoluta independencia respecto de las organizaciones con que se relaciona su trabajo. Ser independiente significa que no exista ningún compromiso moral ni ninguna motivación que pueda afectar, favorable o desfavorablemente, el resultado objetivo del trabajo.

La independencia de las personas puede verse afectada por relaciones profesionales, familiares o de amistad, y por intereses económicos legítimos y, en un extremo, ilegítimos. ACERTA debe evitar que las personas que participan en los procesos de evaluación y de toma de decisiones estén condicionadas por ningún aspecto que pueda comprometer su absoluta imparcialidad, y el factor más importante en este sentido es la independencia: Sin independencia no hay imparcialidad, y sin imparcialidad la objetividad queda seriamente comprometida.

Como empresa, somos conscientes de que la relación económica directa con nuestros clientes es en la mayoría de los casos un aspecto que aparentemente condiciona nuestra independencia.

Puede parecer un contrasentido que nuestra función sea evaluar a quien nos contrata y nos paga para ser evaluado. Efectivamente esto es uno de los aspectos más difíciles de entender por quienes observan desde fuera nuestra actividad empresarial.

En este sentido la actitud de ACERTA es muy clara:

- Los clientes de ACERTA merecen todo nuestro respeto y el trato más diligente posible. Sin embargo:
- Ninguna decisión de ACERTA debe verse condicionada por la relación económica con los clientes: **la viabilidad a largo plazo de la empresa es infinitamente más importante que el beneficio de un trabajo.**

- Para contrarrestar el efecto pernicioso de la relación económica con los clientes, como norma general, ACERTA no entrega los informes o los certificados hasta que no ha cobrado sus honorarios.
  - Como norma, no se inician nuevos trabajos para clientes que no estén al corriente de pago de trabajos anteriores.
  - Las excepciones a las normas anteriores deben ser aprobadas por personas con suficiente responsabilidad dentro de la organización y, en cualquier caso, comunicadas a la Dirección General.
  - En el contrato que se firma con los clientes se recogen todas estas normas y ACERTA se reserva el derecho de cancelarlo si el cliente no cumple con su obligación económica.
- b) **Competencia:** Quienes participan en los procesos de evaluación deben tener un alto grado de conocimiento de las norma, de los sectores en que desarrollan su actividad y de los productos, procesos, servicios o sistemas que evalúan. La competencia se adquiere mediante la actualización continua de conocimientos, esto es, mediante la formación. ACERTA debe dedicar los recursos necesarios para que todo su equipo tenga acceso a la formación apropiada, y exigir que se obtenga de ello el rendimiento esperado.
- c) **Objetividad.** En el contexto de la actividad de ACERTA, la objetividad es la capacidad para juzgar con ecuanimidad y conforme a criterios correctamente fundamentados. Así, incidencias o situaciones similares deben ser valoradas homogéneamente. Todo nuestro equipo debe asumir criterios comunes para trabajar con la máxima objetividad posible. Para ello debemos dedicar recursos a concretar y mejorar nuestros sistemas de valoración, intensificar todo lo posible la comunicación interna y vigilar que las personas que participan en los procesos de evaluación y de toma de decisiones asuman los criterios comunes y los apliquen en su trabajo.

Este Código Ético y de Conducta se implementa para facilitar a todos los integrantes de ACERTA las pautas que deben respetar personalmente y ayudar a hacer respetar en relación con su integridad individual y como miembros de la organización. Se trata de un documento de obligado cumplimiento para todos y cada uno de los que trabajamos en y para ella.

## **2. PARTES AFECTADAS POR ESTE CÓDIGO**

---

Las normas de integridad que se describen en este documento se aplican a:

- Todos los trabajadores de ACERTA, sea cual sea su tipo de contrato.
- Todos los colaboradores de ACERTA, ya trabajen con exclusividad o sin ella.
- Todas las organizaciones que desempeñan trabajos en colaboración con ACERTA o bajo la marca de ACERTA.

### **3. RESPONSABILIDADES**

---

#### **3.1 Elaboración y mantenimiento del documento y sus requisitos**

El Código Ético y de Conducta de ACERTA está redactado y aprobado por la Dirección General, que es también responsable de su mantenimiento.

#### **3.2 Información de incumplimientos de integridad**

Cualquier persona puede informar sobre incumplimientos que detecte. Para las personas de ACERTA es una obligación informar puntual y diligentemente de las situaciones que considere que pueden ser un incumplimiento de este Código. El procedimiento para ello es:

- La persona que identifique una actuación individual o colectiva que pueda dar lugar a una infracción del Código Ético y de Conducta de ACERTA podrá interponer una denuncia dirigida por escrito a la Dirección General de la entidad. La información podrá ser remitida por email, fax, correo postal o a través del formulario disponible en la página web.
- En el caso de que la posible infracción comprometa a la Dirección General de ACERTA, la información podrá remitirse directamente al presidente del Comité de Imparcialidad de ACERTA mediante correo postal certificado:

Presidente del Comité de Imparcialidad de ACERTA  
Avenida de la Osa Mayor, 29. 28023. Madrid

### **4. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DEL PERSONAL**

---

Con su firma en este documento, la Dirección General de ACERTA declara expresamente que ninguna persona que trabaje en esta organización o que colabore con ella será penalizada por cumplir con las normas de este Código, o por hacerlo cumplir o por aportar información en relación con posibles incumplimientos de otras personas, excepto que aporte información deliberadamente sesgada y con un fin malicioso.

### **5. FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN**

---

Todas las personas de ACERTA y sus colaboradores se comprometen a informar de forma fiable sobre cualquier hallazgo en relación con posibles infracciones de este Código. Puesto que la información debe ser transmitida por escrito, es esencial que quien documente la incidencia se asegure de que el texto refleja con precisión la situación identificada, de forma que cualquier otra persona ajena al asunto pueda valorar su trascendencia.

La documentación de la incidencia debe ser lo más exhaustiva posible. De forma no limitativa: los antecedentes, circunstancias en que se ha detectado, personas que han participado en su detección, personas de la organización a las que afecta directa o indirectamente, si se ha constatado una vez o si ha habido reiteración, período durante el que se ha producido, etc.

## **6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Toda la información obtenida en los procesos de evaluación de organizaciones solicitantes de certificación e inspección sea cual sea su origen o soporte, es confidencial y solo podrá ser utilizada por las personas de ACERTA para los fines propios de su actividad dentro de la organización. Sólo se darán excepciones a esta norma cuando:

- a. La información haya sido previamente publicada por su propietario
- b. Se disponga de autorización expresa del propietario para ponerla a disposición de terceros
- c. La información sea reclamada por escrito por la administración pública competente o por tribunales de justicia.

Todas las personas que trabajan para ACERTA deben suscribir y respetar un compromiso de confidencialidad que seguirá en vigor indefinidamente, incluso después de terminada su relación con la organización.

Todas las personas de ACERTA deben tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información a la que acceden, respetando a título personal este compromiso de confidencialidad y cuidando de que sea respetado por otras personas bajo su responsabilidad, utilizando medios adecuados ya sea a través de cláusulas del contrato de trabajo, firma de acuerdos de confidencialidad o bien cualquier otro medio equivalente en derecho.

Todos debemos cuidar de que se cumpla la protección de la confidencialidad de la información adoptando localmente las medidas de seguridad adecuadas, restringiendo el acceso a las personas autorizadas exclusivamente, asegurando la custodia en áreas seguras y protegiendo físicamente los documentos. En caso de duda, se deberá pedir consejo al director correspondiente o a la Dirección General de ACERTA.

ACERTA podrá actuar legalmente en caso de incumplimientos del deber de confidencialidad de todo su personal y sus colaboradores, que conocen el grave perjuicio que pueden ocasionar tanto a ACERTA como a las empresas de las que se obtiene la información sensible, y asumen su responsabilidad en todo momento.

## **7. CONFLICTOS DE INTERÉS**

---

Un conflicto de interés surge cuando los intereses particulares de las personas afectan o pueden llegar a afectar a su imparcialidad en los trabajos realizados para ACERTA.

Todas las personas que trabajan en y para ACERTA tienen la obligación de declarar cualquier circunstancia que pueda suponer un conflicto de interés para su participación en trabajos realizados para ACERTA. La información deben ponerla en conocimiento de la Dirección General de la entidad por cualquier medio escrito, preferiblemente por email.

Los conflictos de interés pueden surgir por diversas causas. Más adelante se explican algunas circunstancias que deben ser evitadas, pero, de forma general y ante cualquier duda, los

integrantes de ACERTA deben ser proactivos y consultar con sus directores o con la Dirección General de la organización cualquier duda que puedan tener respecto de su imparcialidad.

Se describen a continuación, a título de ejemplo, algunas circunstancias que pueden dar lugar a un conflicto de imparcialidad para las personas que trabajan en ACERTA.

1. Tener relación familiar<sup>1</sup> o de estrecha amistad con los socios, administradores u otras personas que controlan o dirigen las organizaciones evaluadas por ACERTA.
2. Tener relación familiar o de estrecha amistad con los socios, administradores u otras personas que controlan las organizaciones competidoras de las que son evaluadas por ACERTA.
3. Haber realizado en los últimos dos años actividades de asesoramiento (se incluye en este concepto la formación *in-house* y las auditorías internas) a la organización cuyos productos, procesos, proyectos, servicios o sistemas son evaluados por ACERTA.
4. Tener interés económico positivo en el resultado de la evaluación. Por ejemplo, esta circunstancia se puede dar cuando el evaluador:
  - a. Participa o ha participado en el diseño, implementación, desarrollo, comercialización o mantenimiento de los productos, procesos, servicios o sistemas evaluados por ACERTA, o
  - b. Participa o tiene relación familiar o de estrecha amistad con un proveedor de la organización evaluada por ACERTA.
5. Tener interés económico negativo en el resultado de la evaluación. Por ejemplo, esta circunstancia se puede dar cuando el evaluador:
  - a. Participa en la propiedad de organizaciones<sup>2</sup> competidoras de las que son evaluadas por ACERTA,
  - c. Participa o tiene relación familiar o de estrecha amistad con un proveedor de una organización competidora de las evaluadas por ACERTA.
6. Que en el pasado reciente (al menos en los dos últimos años) hayan ocurrido otras situaciones que puedan condicionar su imparcialidad. Por ejemplo:
  - a. que lo hayan recusado como evaluador, aun trabajando para otra entidad
  - b. que hayan rechazado una solicitud de trabajo presentada por él, o por sus familiares o amistades próximas, o
  - c. que haya recibido intentos de chantaje o de soborno dirigidos hacia él o hacia familiares, amistades, etc.

**Nota:** ACERTA considera que la formación abierta (convocada masivamente e impartida a cualquier interesado independientemente de su procedencia) y no dirigida a sectores específicos y nunca a solucionar problemas de empresas concretas, no transgrede de forma general la norma de integridad.

---

<sup>1</sup> Relación familiar comprende: esposos, parejas de hecho, padres, hijos, hermanos, tíos, sobrinos, cuñados, hijastros y cualquier persona que conviva con el empleado o colaborador de ACERTA.

<sup>2</sup> Las inversiones personales en empresas cotizadas en bolsa no quedan incluidas en esta restricción.

ACERTA no permite que su personal y colaboradores trabajen para otras entidades competidoras, excepto que exista un consentimiento previo y por escrito para ello. Es responsabilidad de las personas declarar a la Dirección General de ACERTA cualquier relación que puedan tener con otras entidades de inspección o de certificación.

Igualmente, los miembros de ACERTA deben declarar cualquier relación de familiaridad o estrecha amistad con personas que trabajen para otras entidades de certificación competidoras de ACERTA.

La desatención de estas obligaciones se considerará una falta grave respecto del cumplimiento de este Código.

#### **Cláusulas específicas para evaluadores de Proyectos de I+D+i**

En el caso de certificación de proyectos de I+D+i, el contrato con evaluadores técnicos (4D, ET y EA) y contables establece sin carácter de exclusividad por ninguna de las partes, por lo que pueden colaborar con entidades competidoras de ACERTA. No obstante, durante su vigencia, el colaborador tiene la obligación de comunicar por escrito a ACERTA si mantiene algún tipo de acuerdo profesional o laboral con alguna otra entidad de certificación competidora de ACERTA.

Algunos aspectos que se deben tener en cuenta específicamente por los evaluadores de Proyectos de I+D+i, respecto a la preservación de la imparcialidad son los siguientes:

- No podrá participar en el proceso de certificación aquel personal que, bien él o su empleador, tengan alguna relación con el proyecto a certificar o con la organización que presenta el proyecto. En el caso de las Universidades, si una Cátedra, Departamento universitario o Grupos de Investigación ha participado en un proyecto, ningún miembro de su personal podrá participar en la evaluación del Proyecto.
- Los evaluadores no pueden, en ninguna circunstancia, mantener contactos con el cliente fuera del proceso de certificación.
- Los evaluadores deben poner inmediatamente en conocimiento de la Dirección General de ACERTA, cualquier intento de contacto, sea cual sea su finalidad, por parte de solicitantes de certificación de Proyectos de I+D+i (o de personas u organizaciones intermediarias).
- El incumplimiento de lo previsto en este apartado específico será considerado una falta muy grave y dará pie a que ACERTA inicie cuantas acciones estime oportunas en defensa de sus intereses.



## **8. INTEGRIDAD DE LOS SERVICIOS**

---

Debemos evitar las situaciones en las que nuestra integridad se pueda ver comprometida o en duda. Las personas de ACERTA deben tratar estas situaciones de manera abierta y transparente, informando a sus respectivos directores o a la Dirección General.

Además, debemos prestar nuestros servicios de manera profesional, sin aceptar presiones que pretendan desviarnos de nuestros procedimientos y métodos de trabajo, y mucho menos a alterar el resultado final de nuestras evaluaciones. Nuestros informes y certificados deben ser un fiel reflejo de las conclusiones a las que llegamos en cada caso.

## **9. INTEGRIDAD DE LOS DOCUMENTOS E INFORMACIONES DIFUNDIDAS**

---

Cada persona de ACERTA es personalmente responsable de la información que proporciona y de todos los documentos que elabora o aprueba con su firma, siendo su obligación asegurarse de que la información es fiable: clara, completa y veraz.

## **10. INTENTOS DE SOBORNO O DE CHANTAJE**

---

ACERTA rechazará cualquier acción por parte de terceros, especialmente de sus clientes, que pueda condicionar su integridad como organización. Esto incluye, entre otras formas posibles:

- a) Patrocinio y esponsorización de proyectos.
- b) Publicidad cooperativa.
- c) Donaciones económicas o en especie.
- d) Regalos u obsequios realizados con ánimo de influir en la evaluación. No se considerarán como tales los detalles de cortesía propios de cada territorio y cultura.

Las personas que trabajan en ACERTA o que colaboran con ella pueden verse obligadas a afrontar situaciones de intento de chantaje o de soborno que pongan en peligro su integridad física o profesional.

En caso de situaciones de chantaje, especialmente cuando pueda estar en peligro la seguridad física del representante de ACERTA, se intentará gestionar la situación de manera que el riesgo se mantenga bajo control. ACERTA adoptará las medidas oportunas una vez su representante esté totalmente a salvo.

En caso de situaciones de intento de soborno que comprometan su integridad profesional, los representantes de ACERTA deberán rechazar las concesiones de los clientes y poner la situación en conocimiento de la Dirección General, que evaluará la relevancia del caso y determinará las acciones oportunas.

### **Obsequios, regalos y cortesías.**

Sólo en las situaciones que se describen a continuación, las personas de ACERTA pueden aceptar obsequios (productos o atenciones, nunca importes económicos) de las empresas en que se realizan los procesos de evaluación:

- a) Si el obsequio forma parte de las normas habituales de cortesía del país o región donde se encuentra la organización que ha contratado los servicios de ACERTA.
- b) Si el obsequio no esté asociado a un intento de flexibilizar el criterio del evaluador o de negociación del resultado. En ningún caso se podrán admitir obsequios de cortesía antes de concluir el trabajo de evaluación.
- c) Si el valor económico de los obsequios es irrelevante en comparación con el precio de los servicios contratados a ACERTA. Orientativamente, se establece un límite del 1% de dicha cuantía para la aceptación de regalos de cortesía.
- d) En el caso de obsequios de difícil porte, nunca se aceptará que sean remitidos por los clientes a la dirección particular de las personas de ACERTA. Preferiblemente se rechazarán, pero si es un problema de cortesía, se indicará que se remita a la dirección de la oficina de ACERTA a la que está adscrito el evaluador.

Fuera de estas premisas, las personas de ACERTA deben rechazar los obsequios o atenciones de los clientes, e incurrirán en un incumplimiento grave de este Código si no lo hacen. En caso de duda, se consultará el modo de proceder con el director de la oficina local de ACERTA o con la Dirección General.

## **11. RELACIÓN CON CONSULTORES Y ORGANIZACIONES DE CONSULTORÍA**

---

De forma general, ACERTA no presta servicios de evaluación bajo esquemas acreditados a organizaciones que hayan recibido asesoría externa cuando la relación con la organización consultora represente una amenaza inaceptable para la imparcialidad de la entidad.

ACERTA debe hacer el mejor esfuerzo razonable por conocer qué personas u organizaciones prestan servicios de consultoría a las organizaciones que nos solicitan servicios de inspección o de certificación bajo esquemas acreditados. Esta información debe intentar recabarse desde el comienzo de la relación con el solicitante y, en todo caso, debe ser investigada o comprobada en las auditorías.

Las situaciones comprometidas deben ser puestas en conocimiento de la Dirección General y se registrarán para su exposición ante el Comité de Imparcialidad. Todas las personas que participan en la evaluación de un expediente son responsables de comunicar cualquier indicio de conflicto de imparcialidad.

También como norma general, ACERTA no establecerá una relación económica con consultores u organizaciones de consultoría que prescriban clientes de evaluación de alcances acreditados. Si son necesarias, las compensaciones por prescripción de clientes serán en especie. Por ejemplo: facilitando acceso a actividades de formación abierta, obsequiando con contenidos multimedia, etc.

## **12. CONTACTO Y RESOLUCIÓN DE DUDAS**

---

Todas las personas de ACERTA que tengan dudas sobre la comprensión o la aplicación de las normas previstas en este Código de Conducta pueden ponerse en contacto con Dirección de Calidad o con la Dirección General de la entidad.

Dirección General: [m.romero@acerta-cert.es](mailto:m.romero@acerta-cert.es)

Dirección de Calidad: [j.vazquez@acerta-cert.es](mailto:j.vazquez@acerta-cert.es)

Dirección de Calidad I+D+i: [s.sarrate@acerta-cert.es](mailto:s.sarrate@acerta-cert.es)

En Madrid, a 11 de febrero de 2020.



Fdo. **Matías Romero Olmedo**  
Director General

**FORMATO DE REGISTRO DE INFRACCIONES  
DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA**  
(Cumplimentar de forma manuscrita)

Nombre y apellidos:

.....

Teléfono

.....

E-mail:

.....

**EXPONE**

Que en su opinión puede haberse producido un incumplimiento de las normas del Código Ético y de Conducta de ACERTA, según la información que se aporta a continuación:

**Descripción de la posible infracción (si necesita más espacio utilice el reverso de esta hoja)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Personas que han detectado la posible infracción:**

.....  
.....  
.....

En ..... a ... de ..... de .....

Firma: .....

Nombre: .....

*Escrito a mano y en mayúsculas*