

May2013

Employee Assistance European Forum (EAEF)

Código Ético

Este Código Ético es complementario a las directrices de la Asistencia al Empleado Europea adoptadas por la EAEF.

1. Definiciones

En éste Código Ético los términos enumerados a continuación guardan los siguientes significados:

- **"Miembro"** se refiere a cualquier miembro del EAEF, incluyendo a todos los empleados de las organizaciones miembro y subcontratistas de las organizaciones miembro para dar soporte a las organizaciones cliente o clientes individuales en nombre de organizaciones miembros.
- **"Cliente"** se refiere a cualquier cliente de un miembro, ya sea una organización cliente o un cliente individual.
- **"Organización cliente"** se refiere a cualquier organización cuyos empleados sean o puedan ser en un futuro clientes individuales.
- **"Cliente Individual"** se refiere a cualquier cliente que recibe o ha recibido servicios de asistencia al empleado por parte de cualquier miembro
- **"Registros del Cliente"** se refiere a toda la información registrada en cualquier soporte por cualquier miembro y relacionada con los servicios de Asistencia al Empleado prestados por ese miembro a cualquier cliente individual.
- **"Information Confidencial"** se refiere a cualquier información relacionada con cualquier cliente y facilitada a otros u obtenida por cualquier miembro en la prestación de servicios de asistencia al empleado por parte de ese miembro.
- **"Información Confidencial del Empleado"** se refiere a cualquier información confidencial relacionada con el cliente empleador
- **"Información Confidencial"**

del Cliente” se refiere a cualquier información confidencial relacionada con cualquier cliente individual.

2. **Responsabilidad Pública**

Los miembros deben cooperar con el EAEF con el propósito de fomentar el desarrollo profesional y la formación de los profesionales dedicados a la Asistencia al Empleado. Se les anima a mantener y fomentar los más altos estándares en su desempeño profesional así como a promover la labor de la Asistencia al Empleado de cara al público.

Los miembros deben comportarse en sus actividades profesionales evitando denigrar o perjudicar a otros profesionales con el único propósito de promover sus propios intereses. Asimismo, deben obrar siempre de manera que sus acciones no afecten negativamente a la confianza del público en su habilidad o la de otros profesionales de la asistencia al empleado para llevar a cabo sus obligaciones profesionales. Ningún miembro debe participar en ninguna práctica publicitaria fraudulenta o engañosa y deben mostrarse credenciales profesionales al público de forma exacta y verdadera. Debe también corregirse con rapidez cualquier error de un tercero.

Ningún miembro debe permitir que cualquier obligación o perspectiva de ganancia o pérdida, o cualquier otra circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses, afecten al buen desempeño profesional de ese miembro.

3. **Confidencialidad**

Ningún miembro puede dar información confidencial a terceros excepto:

- 3.1 con el consentimiento previo y por escrito del cliente al que se refiere la información.
- 3.2 como consecuencia de obligaciones legales.
- 3.3 a cualquier colega profesional con quien el miembro esté cooperando legalmente en el suministro de servicios de asistencia al empleado en el caso del cliente al que se refiere la información confidencial siempre y cuando
 - 3.3.1 con anterioridad a la recepción de dicha información confidencial se haya informado al cliente al que se refiere la información de que se facilitará o podrá facilitarse
 - 3.3.2 después de recibir esa información, pero con anterioridad a ser divulgada, se obtenga el permiso para compartir la información del cliente al que se refiere la misma.
- 3.4 a cualquier tercero relevante siempre y cuando (en el caso de información confidencial del cliente individual) el miembro tenga fundadas sospechas para pensar que la salud física del cliente individual a quien se hace referencia (o cualquier persona que pueda verse amenazada por el cliente individual) podría verse perjudicada por no comunicarse estas circunstancias a terceros. Esta información se proporcionará siempre y cuando el miembro, que atesora dichas sospechas, haya consultado con un colega sénior (siempre que sea posible) sobre la legitimidad de proporcionar esa información antes de proceder a facilitarla.

4. Competencia profesional

Ningún miembro podrá tratar de proveer ningún servicio de asistencia al empleado para los cuales no tenga la preparación apropiada o la titulación de especialista necesaria.

Ningún miembro debe proveer servicios de asistencia al empleado cuando su condición física o psicológica, como consecuencia de la influencia de alcohol, drogas, enfermedad o estrés personal, se vean afectadas de manera que no sea capaz de comprender razonablemente que su habilidad o juicio profesional puedan estar seriamente mermados.

Un miembro que rompa este código ético podrá ser expulsado como miembro del EAEF o el EAEF podrá tomar cualquier otra medida disciplinaria siempre y cuando el miembro:

- 4.1 haya sido expulsado o disciplinado por otra asociación similar
- 4.2 no coopere razonablemente con el EAEF en relación con cualquier investigación que ésta lleve a cabo de conformidad con el Párrafo 10 escrito a continuación.
- 4.3 sea condenado por cualquier delito cometido en el curso de y directamente relacionado con el suministro de servicios de asistencia al empleado o participe en el desarrollo de cualquier actividad que pueda conducir a tal circunstancia.

5. Registros

Todos los miembros deben:

- 5.1 en la compilación de los registros escritos de los clientes, utilizar todos los medios posibles para garantizar que:
 - 5.1.1 la información contenida es exacta y está actualizada
 - 5.1.2 contienen sólo la información necesaria y directamente relacionada con la provisión del servicio de asistencia al empleado con respecto del motivo planteado por el cliente y
 - 5.1.3 no incluyen especulaciones o juicios de valor sobre el cliente o ningún tercero
- 5.2 mantener todos los registros seguros para evitar accesos no autorizados
- 5.3 cumplir las leyes relevantes y actuales nacionales y de la Unión Europea de protección de datos en relación con todos los registros de clientes guardados en los ordenadores
- 5.4 informar a todo cliente individual al comienzo del proceso de prestación de los servicios de asistencia al empleado que se elaborará y mantendrá un registro con la información del cliente respetando tanto la ley como los códigos éticos del país en particular.
- 5.5 no rechazar ninguna solicitud razonable por parte de ningún cliente individual de acceso o copia de todo o parte de ese registro del cliente relacionado con él o ella.

6. Protección del Cliente

Ningún miembro debe discriminar a ningún cliente individual en base a su raza, género, color, religión, nacionalidad de origen, ideología política, pertenencia a sindicatos, discapacidad, orientación sexual,

edad, estado civil o educación (y en cualquier caso deberá cumplir la legislación vigente referida a dicha discriminación)

Ningún miembro solicitará ninguna orden de provisión de servicios de Asistencia al empleado de ninguna Organización cliente o posible organización cliente como agente de un tercero sin antes habérselo comunicado al cliente.

Ningún miembro podrá dar o recibir contraprestación económica alguna por referir a cualquier cliente a un terapeuta particular o proveedor de servicios de tratamiento determinado.

Ningún miembro podrá mantener relaciones sexuales con un cliente individual antes de dos años de haber finalizado cualquier relación clínica entre el cliente y el miembro ni tendrá ningún contacto social ni de otro tipo que pueda comprometer la naturaleza de la relación entre el miembro y el cliente.

7. Política de Empleo

Cada uno de los miembros debe realizar esfuerzos razonables en lo relativo al empleo o perspectiva de empleo de los empleados de dicho miembro, y llevar a cabo una política que garantice la igualdad de oportunidades para todos los empleados presentes y futuros y en ese sentido:

- 7.1 no discriminarán a ninguna persona basándose en su raza, género, color, religión, nacionalidad de origen, ideología política, discapacidad, orientación sexual, edad, estado civil o educación (y en cualquier caso deberá cumplir con la legislación vigente referida a dicha discriminación) y
- 7.2 realizarán esfuerzos razonables para garantizar que cualquier tercero que el miembro contrate o subcontrate para la provisión de servicios de asistencia al empleado aplique una política de igualdad de oportunidades de acuerdo con estas disposiciones.

8. Contratación de Servicios Externos

Los miembros compradores deben tratar a su miembro proveedor externo de una manera justa:

- Siendo justos en sus demandas y pagando rápidamente una vez el servicio haya sido prestado.
- Resolviendo quejas y disputas de forma objetiva, justa y rápida.
- Facilitando información idéntica a todos los posibles proveedores en competencia y garantizando la igualdad de oportunidades para dar presupuestos según los requisitos.
 - En relación a cualquier invitación para el suministro de servicios de asistencia al empleado ofertada por cualquier miembro, aceptando la oferta que (en opinión de ese miembro) tenga mayor valía en proporción a la cuantía de dinero exigida.
 - Tratando todas las ofertas de precios y la información de forma confidencial, excepto en los casos en que éstas sean de dominio público (sin que exista culpa por parte del Miembro) o si el proveedor autoriza la divulgación de esa información.
- Ningún miembro debe permitir la posibilidad de lucración ilícita o cualquier otro motivo corrupto para influenciar cualquier decisión de ese miembro en relación con la compra u oferta de cualquier servicio de asistencia al empleado.

9. Prácticas de Negocios

Todos los miembros deberán dirigir sus organizaciones dedicadas a la asistencia al empleado de manera legal, justa, razonable y profesional.

10. Quejas y Procedimientos Disciplinarios

10.1 Todos los miembros se someterán a la autoridad del EAEF a la hora de enfrentarse a quejas interpuestas contra cualquier miembro en caso de incumplimiento de las disposiciones de este Código Ético (“Queja”) de conformidad con los términos expuestos en este Párrafo 10.

10.2 Ninguna queja será considerada por el EAEF a menos que ésta sea presentada por escrito por una persona cuyo nombre y dirección se indiquen explícitamente (“el Demandante”), venga firmada por el demandante y esté dirigida al Presidente del EAEF (“el Presidente”).

10.3 Inmediatamente después de la recepción de la queja, el Presidente designará a un miembro individual sénior, independiente y con experiencia del EAEF (que no sea el presidente) para llevar a cabo una investigación (“el Oficial Investigador”) con respecto de la queja dirigida hacia el miembro implicado (“el Demandado”). Rápidamente, a partir de este momento, el oficial investigador deberá:

10.3.1 informar al demandado de su citación

10.3.2 entregar al demandado una copia de la queja

10.3.3 invitar al demandado a entregar al Oficial Investigador una respuesta escrita a la queja antes de los siguientes 30 días a partir de la recepción de esta invitación y

10.3.4 recabar tantos datos como sean necesarios sobre las circunstancias que conciernan a la queja y

10.3.5 tan pronto como sea posible, y en cualquier caso antes de 60 días de la fecha de citación, informar por escrito tanto a quien formula la queja como a quien responde ante ella, de que el oficial investigador ha decidido o bien:

10.3.5.1 que no existe un motivo válido que justifique la mala conducta alegada por la queja y que en consecuencia la queja queda desestimada (y esta decisión será final) o

10.3.5.2 que la queja planteada es válida y debe ser referida al Comité Disciplinario del Ejecutivo Nacional para proceder a una investigación más profunda del caso (“Investigación Disciplinaria”)

10.4 Si el oficial investigador decide que el caso es válido, debe comunicárselo inmediatamente a la Junta del EAEF quien, a su vez, habrá de nombrar un Subcomité (“el Comité Disciplinario”) compuesto por no menos de 4 y no más de 6 miembros, y que no puede incluir ni al oficial

investigador ni a ningún miembro de la Junta Directiva. Será el presidente del EAEF quien designará al director del Comité disciplinario.

- 10.5 Tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso antes de los siguientes 14 días posteriores a la creación del Comité disciplinario, el oficial investigador deberá ponerse en contacto con cada uno de los miembros del Comité Disciplinario para facilitarles una copia tanto de la queja como de la respuesta recibida por el demandado y comunicar cualquier otra información relevante que se desprenda de la investigación mencionada en el párrafo 10.3 arriba señalado. El comité disciplinario deberá convocar inmediatamente (en no menos de 30 días y no más de 60) una reunión de sus miembros con el fin de pronunciarse sobre la queja, reunión que será denominada “Audiencia Disciplinaria”.
- 10.6 Se facilitará una copia de la citación de la Audiencia Disciplinaria tanto a quien la formula como a quien responde (a más tardar en la fecha de envío de dicha notificación a los miembros del Comité Disciplinario) junto con, en cada caso, una invitación:
 - 10.6.1 para hacer llegar al comité disciplinario (no menos de 7 días antes de la cita de la audiencia disciplinaria) la información adicional por escrito relacionada con la queja que cualquiera de las dos partes –quien formula la queja o quien la recibe- quieran aportar y
 - 10.6.2 participar y hacerse escuchar (por separado) en la audiencia disciplinaria con el propósito de hacer tales presentaciones lo razonablemente largas como cualquiera de los dos estime; esta invitación a quien responde deberá hacer constar que éste podrá venir acompañado a la audiencia disciplinaria por otra persona que podrá hablar en su nombre.
- 10.7 El Comité Disciplinario, tras considerar las presentaciones hechas por quien formula la queja, quien la recibe y por el oficial investigador (así como por cualquier otra persona invitada a aportar evidencias ante el comité), deberá registrar por escrito tanto los argumentos como las pruebas aportados y, en una reunión que habrá de celebrarse dentro de los siguientes 14 días, se decidirá por mayoría de votos si quien recibe la queja es culpable de quebrantar este Código ético.

En caso de igualdad de votos, el director del comité no tendrá voto de calidad y la queja quedará desestimada.

10.8 Si quien recibe la queja es declarado culpable de quebrantamiento, el comité disciplinario informará con rapidez a quien la ha formulado y quien la ha recibido por escrito y podrá:

- 10.8.1 disciplinar a quien la recibe por uno o varios de los siguientes medios:
 - 10.8.1.1 con una reprimenda
 - 10.8.1.2 haciendo un requerimiento a quien recibe la queja para que se comprometa a no repetir la conducta indebida

10.8.1.3 Suspendiendo a quien recibe la queja de su pertenencia al EAEF por un período que no exceda los 2 años desde el día en que se emita el veredicto al que se hace referencia en el párrafo 10.7 o

10.8.1.4 Expulsando a quien recibe la queja del EAEF

Toda medida disciplinaria o expulsión podrá ser anulada, a la espera del dictamen del presidente del EAEF, siempre y cuando quien recibe la queja haya apelado antes del periodo de 21 días concedido con arreglo al párrafo 10.9 a continuación y a la espera de que se resuelva la apelación.

10.9 Tanto quien formula la queja como quien la contesta tendrán el derecho a apelar contra cualquier averiguación o disciplina impuesta por el comité disciplinario. Cualquier apelación se hará al Board y deberá ser formulada como una revisión por parte de este, de todos los documentos presentados o preparador por el comité disciplinario relacionados con el proceso disciplinario. El Board no puede ser obligado a considerar o escuchar ninguna evidencia adicional.

Cualquier apelación contra lo averiguado, o la disciplina impuesta por, el comité disciplinario deberá ser iniciada por un escrito dirigido al Presidente el EAEF antes de 21 días después de la fecha de entrega de la documentación del párrafo 10.8 arriba indicado. Tras recibir la notificación, el presidente convocará una reunión del Board que tendrá lugar antes de 60 días de la recepción de dicha notificación. El presidente se asegurará de que cada miembro del Board recibe (al menos 21 días antes de la fecha de convocatoria de la reunión) copias de todos los documentos considerados o preparados por el comité disciplinario relacionados con el caso. Durante dicha reunión (en la que el presidente no tendrá derecho al voto), los miembros decidirán, por mayoría si se acepta o se descarta la apelación (determinación que será final). Los miembros se asegurarán de que el resultado de dicha votación se comunica con prontitud a quien formula la queja, quien la contesta y quien dirige el comité disciplinario.

10.10 Si quien responde no consigue ganar la apelación, el comité disciplinario continuará con el proceso (según la dirección indicada por el Board):

10.10.1 para implementar la disciplina o expulsión impuesta según el párrafo 10.8.1 de arriba y

10.10.2 publicitar el nombre de quien responde junto con los hechos y el resultado de la investigación disciplinaria y de la apelación.

10.11 Cualquier comité disciplinario creado según el párrafo 10 se disolverá a los 21 días de la primera de las situaciones que se dé, ya sea

10.11.1 transcurridos los 21 días desde la adjudicación en consecuencia al párrafo 10.7 de arriba sin haber notificación de apelación al respecto.

10.11.2 la determinación del Board de cualquier apelación de la adjudicación según el párrafo 10.9 arriba indicado.



Kate Nowlan, President EAEF
E-mail: kate.nowlan@eaef.com
Website: www.eaef.org

Disclaimer: Ante cualquier duda, está se resolverá utilizando el documento original redactado en inglés