



Delta Q SRL

Código de ética

Revisión 12

1997-2012

Copia aprobada por:

Dr. Roberto R. Pittaluga
Director



MISIÓN

Propósito de Delta Q

*Brindar un adecuado servicio de consultoría, transferencia tecnológica y auditoría en sistemas de gestión integrados; con especialidad en organizaciones de servicios, mediante el aseguramiento de su calidad técnico profesional, la gestión eficaz de los procesos y una adecuada interrelación con los **clientes** y proveedores.*

VISIÓN

Imagen idealizada sobre cómo vemos el futuro de Delta Q

Delta Q será una consultora líder de referencia nacional y regional (Mercosur y Latinoamérica), para organizaciones de servicios, reconocida no solo por su capacidad técnico profesional sino además por su compromiso con la mejora de las instituciones, la calidad de vida de las personas y el progreso de las naciones americanas.

VALORES

Principios que guían a de los miembros de Delta Q

Aplicar los principios de gestión con un enfoque humanístico y sustentando como valores prioritarios la ética, la idoneidad, la honestidad, la eficiencia y el respeto mutuo.

Código de ética de DELTA Q

- Mantenerse siempre dentro de los límites de la legalidad.
- Estar dispuesto a dar lo mejor.
- Respetar la confidencialidad.
- Mantener la información en el plano interno.
- No citar a los contactos, amistades o relaciones sin consentimiento previo en situaciones relacionadas con los negocios
- Estar preparados para educar y aprender desde el principio.
- Comprender las expectativas de los clientes.
- Tratar a los clientes como socios de DELTA Q.
- Ser sinceros, honestos y humildes.
- Cumplir siempre los compromisos.



- Analizar y estudiar las causas de los errores para generar oportunidades de mejoras.

INTRODUCCIÓN

En la Consultora **DELTA Q** definimos la **Gestión de Calidad** como un proceso capaz de identificar las mejores prácticas en cualquier lugar del mundo, para aprender de ellas, por esta razón es un poderoso instrumento en la búsqueda de una mejora continua.

Para que sirva de guía en las reuniones internas y facilite el progreso hacia el profesionalismo y la eficacia en la Gestión de Calidad, adoptamos el Código de ética de **DELTA Q** común a todas las actividades y definimos nuestra **VISIÓN** o *imagen idealizada* sobre cómo será el futuro de nuestra Consultora, nuestra **MISIÓN o PROPÓSITO** y nuestros **VALORES** o PRINCIPIOS que nos guían. Por eso, animamos a todas las organizaciones y personas que trabajan con o para **Delta Q** y que se sienten comprometidas con estos conceptos a que actúen de acuerdo con este Código de ética. La adhesión a estos principios contribuirá a un eficiente, efectivo y ético estilo de gestión empresarial.

Las personas participantes convienen por sí mismas y sus organizaciones en ceñirse a los siguientes principios para Gestión de Calidad con otras organizaciones que se asociarán en los proyectos a desarrollar conjuntamente.



1. Principio de Legalidad

- 1.1 Si hay cualquier duda sobre la legalidad de una actividad, no debe realizarse.
- 1.2 Evite las conversaciones o acciones que pudieran llevar, o suponer, un interés en detrimento del comercio, planes de reparto de mercados o clientes, fijación de precios, pactos de comercialización, manipulación de ofertas o sobornos.
- 1.3 Evite la adquisición de secretos comerciales por cualquier medio que se pudiera considerar inadecuado, incluyendo la infracción o inducción a la infracción de cualquier obligación de mantener el secreto. No revele o utilice secreto comercial alguno que se hubiese podido obtener con medios inadecuados o que haya sido develado por otros en infracción al deber de mantenerlo en secreto o limitar su uso.
- 1.4 Como consultor o cliente, no ceda a otra compañía los hallazgos del estudio realizado en una organización, sin haber obtenido previamente la autorización de las partes intervinientes en el estudio original.

2. Principio de Intercambio

- 2.1 Esté dispuesto a ofrecer a su asociado (Cliente) en un estudio de Gestión de Calidad Interna o en algún proyecto, el mismo tipo y nivel de información que usted requiera de él.
- 2.2 Comuníquese plena y prontamente en la relación para aclarar las expectativas de la misma, para evitar malentendidos y establecer un interés mutuo en el proceso de *estudios o asesoramientos u otros proyectos* y los contactos personales que entraña.



2.3 Considere al cliente como si fuera su socio y busque permanentemente que la relación sea mutuamente beneficiosa

2.3 Sea siempre sincero e íntegro. Diga la verdad.

3. Principio de Confidencialidad

3.1 Considere confidencial el intercambio de datos e información de cualquier proyecto, *estudio o asesoramiento* para los individuos y compañías implicadas. La información no debe comunicarse fuera de las organizaciones que forman

la asociación (cliente - proveedor) sin el consentimiento previo del asociado que compartió la información.

3.2 La participación de una compañía en un estudio es confidencial y no debe comunicarse al exterior sin su permiso previo.

4. Principio de Utilización

4.1 Utilice la información obtenida mediante un proyecto o el *proceso de estudios o asesoramientos* solamente para los fines de formular una mejora de las operaciones o procesos dentro de las compañías que participan en el estudio.

4.2 La utilización o comunicación del nombre de un asociado de **DELTA Q** con los datos obtenidos o prácticas observadas requiere del permiso previo de ese asociado.

4.3 No utilice la información de los proyectos o *procesos bajo estudios o asesoramiento* o cualquier otra información resultante del intercambio del *mismo*, o de una red de contactos relacionada con ello, como medio para comercializar o vender, o sacar réditos.

4.4 Las listas de contactos y otras informaciones de contactos ofrecidas en cualquier forma por cualquier organización no se puede utilizar en modo alguno para la comercialización o para provecho individual de cualquier integrante de la red de Clientes o Socios de **Delta Q**.



5. Principio de Contacto de Primera Parte

- 5.1 Siempre que sea posible, inicie los contactos de *un negocio o un proyecto* con un contacto responsable designado por la compañía asociada.
- 5.2 Respete la cultura de las organizaciones asociadas y trabaje con sujeción a unos procedimientos acordados mutuamente.
- 5.3 Llegue a un acuerdo mutuo con el contacto responsable designado por la organización asociada respecto a cualquier entrega de comunicaciones o responsabilidad ante terceros.

6. Principio de Contacto de Terceros

- 6.1 Hay que conseguir el permiso de la persona en cuestión antes de dar su nombre en respuesta a la solicitud de un contacto.
- 6.2 Evite comunicar el nombre de un contacto en un foro abierto sin el permiso previo del contacto.
- 6.3 Cuando se asocia una Organización, negociar y definir absolutamente todo lo que respecta a las interrelaciones y las comunicaciones como también el aspecto económico y las responsabilidades.

7. Principio de Preparación

- 7.1 Demuestre su compromiso con la eficacia y la eficiencia del *proceso de Gestión de Calidad Interna* preparándose adecuadamente antes de establecer un contacto inicial de Gestión de Calidad externa.
- 7.2 Aproveche al máximo el tiempo de su asociado preparándose plenamente para cada sesión de trabajo.
- 7.3 Ayude a sus asociados facilitándoles un cuestionario y un plan de trabajo antes de las visitas de *trabajo*.



8. Principio de Terminación

- 8.1 Concrete en tiempo y forma todo compromiso que haya contraído con su asociado para el proyecto, o *estudio o asesoramiento sobre la Gestión de Calidad*.
- 8.2 Termine todo proyecto o estudio a plena satisfacción de todos los asociados o clientes, tal como hubieran acordado mutuamente.

9. Principio de Comprensión y Acción

- 9.1 Comprenda cómo le gustaría a su asociado o cliente que le tratase.
- 9.2 Trate a su asociado tal como le gustaría que él le tratase a Ud.
- 9.3 Comprenda de qué manera le gustaría a su asociado que se trate y se utilice la información por él aportada y trátela y utilícela de ese modo

PROPUESTA DE TRABAJO DE DELTA Q

Se espera de las personas que realizan trabajos de o para DELTA Q:

1. Conozca y actúe de acuerdo con el Código de ética de **DELTA Q**.
2. Tenga conocimientos sobre Gestión de Calidad y aplique a los procesos sus herramientas.
3. Antes de iniciar el contacto con los posibles asociados o clientes, determine lo que va a evaluar comparativamente, identifique las variables claves de la actuación que se vayan a estudiar, identifique cuáles son las compañías u organizaciones con una actuación destacada y complete una rigurosa autoevaluación, del estudio o asesoramiento encarado.



4. Desarrolle un cuestionario o una guía para las entrevistas o encuestas y compártalos por adelantado si así se le solicita.
5. Consideramos adecuado contar con buena disposición para compartir información y conocimientos con los asociados.
6. Trabaje con un anfitrión específico (Responsable designado) y acuerde con él las medidas de planificación y reunión.

Cuando deba realizar encuentros en el ámbito del cliente o empresa asociada se recomiendan los siguientes comportamientos:

- Facilite por adelantado un plan de trabajo para las reuniones.
- Sea profesional, sincero, cortés y diligente.
- Preséntese a todos los asistentes y explique el porqué de su presencia.
- Cíñase al plan de trabajo.
- Utilice un lenguaje que entiendan todos y no la jerga particular de uno.
- Asegúrese de que ninguna de las partes está compartiendo información reservada a menos que ambas partes hayan obtenido previamente la aprobación de las personas facultadas para concederla.
- Ofrézcase para facilitar una futura visita, o relevo de información al ámbito de la empresa
- Comience y finalice a su debido tiempo las reuniones y las visitas.
- Agradezca a su asociado o cliente el hecho de compartir sus procesos, o la información, así como la atención recibida.



ETIQUETA Y ÉTICA

Las siguientes pautas son aplicables a ambos asociados (Cliente - Proveedor) en una reunión con competidores o posibles competidores o con Consultoras Asociadas en RED:

- En el *proceso de estudios comparativos de procesos* con competidores, establezca por adelantado unas reglas básicas específicas, por ejemplo: «No queremos hablar de cosas que proporcionen a cualquiera de los dos una ventaja competitiva, sino que más bien deseamos ver dónde podemos mejorar o obtener una ventaja mutua o como nos podemos complementar para brindar una amplia cobertura de servicios a nuestro asociado o cliente.»
- No pida a los competidores datos delicados ni haga que su asociado se sienta obligado a suministrarlos para mantener el proceso en marcha.
- Utilice los servicios de un tercero de reconocida ética para recopilar y "tapar" los datos competitivos, con ayuda de asesores jurídicos cuando se trate de compartir datos entre competidores directos. (Nota: Cuando los costos están muy unidos al precio, compartir los datos de costos se puede considerar lo mismo que compartir los precios.)
- Quienes vayan a emprender un *proceso de estudio o asesoramiento* deben buscar asesoramiento jurídico si cualquier procedimiento de recopilación de datos planteara dudas, por ejemplo, en el caso de



tener que contactar con un competidor directo. Si se siente incómodo no siga adelante, o firme un acuerdo de seguridad/no revelación de datos. En otro caso, negocie un acuerdo específico de no revelación que satisfaga al abogado de ambas partes.

- Cualquier información obtenida de un asociado debe tratarse como una comunicación interna y privilegiada. Si se van a intercambiar informaciones reservadas o «confidenciales», se debe establecer un acuerdo específico para indicar el contenido de la información que es necesario proteger, la duración del periodo de protección, las condiciones que permiten el acceso al material y los requisitos específicos de manejo que son necesarios para ese material.
- Cualquier persona u organización que interactúe con Delta Q en lo comercial o profesional deberá ajustarse al marco legal y formal que establecen las normas básicas de la Consultora Delta Q.

Dr. Roberto R. Pittaluga
Director