



# CÓDIGO DEONTOLÓGICO

---

Aprobado en el Pleno celebrado el 25 de septiembre de 2020



## CÓDIGO DEONTOLÓGICO

### PREÁMBULO

Los Consejos Generales de Colegios Profesionales tienen entre sus cometidos el de elaborar el Estatuto General de la Profesión y de acuerdo con los Colegios y Consejos Autonómicos la aprobación de Normas que afecten a los profesionales y colegiados en el ejercicio de su actividad.

Es propio de los Consejos Generales que tienen asignadas profesiones tituladas de acuerdo con los Colegios y Consejos Autonómicos fijar unas normas deontológicas, que adaptadas a las necesidades de cada profesión, ayuden por un lado a definir la conducta ética deseable de sus profesionales colegiados y por otro lado, colaboren para evitar comportamientos individuales y colectivos no deseados que redunden en un descrédito de la profesión en general, que desprestigie al colectivo de profesionales que la ejercen.

Los Gestores Administrativos actúan ante los órganos de las Administraciones Públicas en calidad de representantes de los administrados, teniendo la obligación de defender sus derechos, debiendo solicitar y realizar toda clase de trámites que no requieran la aplicación de la técnica jurídica reservada a la Abogacía.

Su misión les impone deberes y obligaciones diversas, con respecto:

- Al cliente.
- A los órganos de las Administraciones Públicas ante los cuales el Gestor Administrativo actúa.
- A su profesión en general y con cada compañero en particular.
- A la sociedad, para la cual una profesión liberal e independiente, regida por el respeto a las reglas que se ha impuesto a sí misma, es un medio fundamental de salvaguardar los derechos del ciudadano frente al Estado.

El presente Código Deontológico tiene como misión servir como norma de conducta a los Gestores Administrativos, que deben orientar su práctica profesional a la función social que desempeñan.

Las presentes normas éticas intentan definir y fijar un valor sustancial a la actuación profesional de cada Gestor Administrativo, y con ello generar comportamientos que faciliten la confianza en nuestro trabajo diario, ya que todo ello ha de redundar en un mayor prestigio de la profesión.

Las normas deontológicas están destinadas a garantizar, por su aceptación libremente consentida, la buena ejecución por parte del Gestor Administrativo de su misión reconocida como necesaria para el buen funcionamiento de nuestra actual sociedad contemporánea. La no observancia de estas reglas por el Gestor Administrativo tendrá como consecuencia, en última instancia, una sanción disciplinaria.

## I

### DEFINICIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código Deontológico es el conjunto de principios y reglas éticas que deben inspirar y guiar la conducta profesional del Gestor Administrativo.

Los deberes que impone este Código obligan a todos los Gestores Administrativos en el ejercicio de su profesión.

El Consejo General de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos y los Consejos Autonómicos asumen como uno de sus objetivos la puesta en práctica y desarrollo de la Deontología profesional, dedicando su atención a difundir el conocimiento y cumplimiento de este Código.

## II

### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Son principios fundamentales de las normas deontológicas de conducta de los Gestores Administrativos, los siguientes:

#### A.- INDEPENDENCIA

En un Estado de derecho, la independencia intelectual y moral del Gestor Administrativo, que deberá preservar constantemente, es condición esencial para el ejercicio de su profesión y constituye la garantía de que los intereses del cliente serán defendidos con objetividad. El Gestor Administrativo debe, pues, evitar cualquier atentado a su independencia y estar atento a



no descuidar la ética profesional, y a hacer una formación continua en aras de dar cumplida satisfacción a sus clientes.

## **B.- INTEGRIDAD MORAL**

El Gestor Administrativo deberá ser honesto, leal, veraz y diligente en el desempeño de su profesión y en relación con sus clientes, compañeros y órganos de las Administraciones Públicas.

## **C.- DIGNIDAD**

El Gestor Administrativo deberá siempre actuar, conforme a las normas de honor y de la dignidad de la profesión, absteniéndose de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito. Deberá ejercer la profesión, con probidad, honradez y diligencia.

## **D.- SECRETO PROFESIONAL**

La confidencia y la confianza son elementos característicos esenciales de las relaciones del Gestor Administrativo con sus clientes, compañeros y órganos de las Administraciones Públicas, que imponen el derecho y el deber del secreto profesional, que habrá de preservar de todos los hechos de que conozca por razón de su actuación profesional.

La obligación de guardar el secreto profesional permanece incluso después de haber terminado la prestación de servicios al cliente, e incluso después de haber cerrado por cualquier motivo el despacho profesional o cesado de trabajar en el mismo.

La obligación de guardar el secreto profesional se extiende y vincula a todos los profesionales miembros de un despacho colectivo, aunque el encargo se haya realizado a uno sólo de ellos.

## **E.- FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO**

El perfeccionamiento profesional y la continua puesta al día de sus conocimientos profesionales es una obligación del Gestor Administrativo con el fin de garantizar una correcta prestación de unos servicios de calidad a los clientes usuarios de los mismos.



## **F.- FUNCION SOCIAL**

El Gestor Administrativo como representante de sus clientes ante los órganos de las Administraciones Públicas, orientará sus actuaciones como servicio a la sociedad.

## **III OBLIGACIONES GENERALES**

### **A.- DE LAS OBLIGACIONES CON LOS CLIENTES**

#### *1.- Libertad de elección.*

El cliente elige libremente al Gestor Administrativo, y éste tiene el deber de facilitar el ejercicio de este derecho.

#### *2.- Encargo de asuntos.*

El Gestor Administrativo no podrá encargarse de un asunto más que por mandato del cliente, encargo de otro Gestor Administrativo, o designación por el turno de actuación profesional. El Gestor Administrativo es libre de aceptar o rechazar los asuntos en que se solicite su intervención, salvo en los casos anteriores de nombramiento de oficio en que deberá justificar su declinación.

El gestor Administrativo podrá abstenerse o cesar en su intervención profesional cuando surjan discrepancias con el cliente. Esta abstención o cese se deberá producir siempre que concurren circunstancias que afecten a la independencia o a la obligación del secreto profesional. En estos casos el Gestor Administrativo deberá procurar, siempre que le sea posible, la legítima defensa de los intereses del cliente.

#### *3.- Deber de información sobre el resultado previsible y su costo.*

El Gestor Administrativo deberá poner en conocimiento del cliente su opinión razonada sobre el resultado normalmente previsible de los asuntos que se le encomienden y el coste aproximado de su actuación, cuando las características del asunto lo permitan. A estos efectos deberá entregar presupuesto cuando fuere obligatorio por alguna norma, y en todo caso, cuando fuere requerido por el cliente.

Cuando el costo del encargo resulte desproporcionado con el resultado que previsiblemente pueda obtenerse, deberá expresar a su cliente su opinión al respecto.

#### *4.- Deber de información sobre falta de independencia.*

El Gestor Administrativo está obligado a informar cumplidamente a su cliente de todas aquellas situaciones que puedan afectar a su independencia, como relaciones familiares, financieras, económicas o de amistad con terceras personas interesadas, antes de aceptar el encargo o cuando se conocieran las mismas.

#### *5.- Deber de información, consejo y asesoramiento.*

El Gestor Administrativo deberá informar, aconsejar y asesorar a sus clientes, a los efectos del más eficaz desarrollo del procedimiento administrativo en el que tenga su actuación.

#### *6.- Deber de secreto profesional*

*EL Gestor deberá guardar secreto respecto de los hechos o actos que conozca en virtud de su actuación profesional y hacer respetar el secreto profesional a su personal y a cualquier otra persona que colabore con él en su actividad profesional.*

#### *7.- Deber de atención y capacitación.*

El Gestor Administrativo no debe aceptar un asunto para cuya resolución no esté capacitado en función de sus conocimientos y dedicación profesional o que no pueda atender debidamente, por tener comprometida la resolución de otros asuntos urgentes.

#### *8.- Deber de diligencia.*

El Gestor Administrativo tiene la obligación de llevar a término en su integridad los asuntos encomendados.

#### *9.- Deber de conservación de documentos.*

El Gestor Administrativos deberá conservar constancia de los documentos, de acuerdo a la naturaleza específica de cada despacho, durante el periodo que señalen las normas legales,



contados desde la terminación del asunto. Cuando las normas aplicables no fijen plazo alguno, el plazo de conservación será de cinco años.

#### *10.- Deber de devolución de documentos.*

El Gestor Administrativo no podrá retener documentos que le hayan sido facilitados por el cliente, bajo pretexto de tener pendiente el cobro de honorarios.

#### *11.- Deber de cumplimiento antes del cese.*

El Gestor Administrativo que renuncie a un asunto profesional, habrá de ejecutar todos aquellos actos necesarios a fin de evitar daños al cliente, o la pérdida de derechos o beneficios potenciales, antes del cese.

#### *12.- Deber de evitar adquirir intereses en los asuntos profesionales.*

El Gestor Administrativo no podrá adquirir intereses en los asuntos en que intervenga cuando afecten o puedan afectar a su independencia profesional, sin conocimiento y autorización expresa del cliente.

### **B.- DE LAS OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON EL COLEGIO**

#### *1.- Acatamiento de normas y acuerdos.*

Cumplir con fidelidad y diligencia el Estatuto Profesional, las normas del Reglamento de régimen interior, así como los acuerdos y disposiciones de las Juntas o Asambleas Generales y de Gobierno del Colegio, del Consejo Autonómico y del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, que se adopten dentro de sus respectivas competencias.

#### *2.- En los Colegios que tengan aprobado el turno de oficio.*

Se deberán de aceptar todos los trabajos que le sean encomendados por dicho turno si estuviera inscrito en el mismo, de acuerdo con las condiciones fijadas, desempeñando sus tareas con la máxima diligencia, pudiendo sólo excusarse por causa motivada a la Junta de Gobierno que valorará las razones aducidas.

#### *3.- Respecto a sus órganos y a las personas que los componen.*

Guardar la consideración y respeto debido a los miembros que componen los órganos de gobierno, cuando intervengan en tal calidad, y en todo caso, habrá de atender con la máxima diligencia las comunicaciones y citaciones emanadas de aquellos órganos.

#### *4.- Contribución a las cargas corporativas.*

Contribuir al levantamiento de las cargas colegiales, debiendo estar al corriente de pago de las cuotas, ordinarias y extraordinarias, y soportar todas las contribuciones económicas de carácter corporativo a que la profesión se halle sujeta.

#### *5.- Intrusismo.*

Denunciar al Colegio todo acto de intrusismo que llegue a su conocimiento, así como los casos de ejercicio ilegal o no personal de la profesión, tanto por no hallarse colegiado o suspendido o inhabilitado como por ejercer la profesión a través de persona interpuesta.

#### *6.- Asistencia a Juntas y reuniones.*

El Gestor Administrativo tiene derecho a asistir a las Juntas, reuniones y citaciones colegiales para las que fuere convocado.

#### *7.- Facilitar las investigaciones.*

El Gestor Administrativo deberá facilitar a los investigadores, que a tal efecto nombrarán los órganos de Gobierno, las investigaciones que estos realicen a fin de poder verificar cualquier incumplimiento que se pudiese estar produciendo en el desempeño de las obligaciones profesionales.

#### *8.- Suscripción de la póliza de responsabilidad civil.*

El Gestor Administrativo deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil que garantice las responsabilidades en las que pueda incurrir en el ejercicio de la profesión en la forma y condiciones que determine el Consejo General – que fijará la cuantía mínima- y el correspondiente Colegio profesional.





*9.- Comunicación de datos que afecten a la situación personal y profesional.*

Se deberá comunicar al Colegio las circunstancias personales o profesionales de relevancia que afecten a su situación personal, así como los cambios de domicilio del despacho profesional.

*10.- Deber de colaboración.*

Se deberá prestar a la Junta de Gobierno toda la colaboración que le sea requerida, salvo que exista justa causa que lo impida.

*11.- Constancia de datos personales.*

El Gestor Administrativo deberá hacer constar en todos los documentos y escritos oficiales relativos a su actividad profesional, su nombre y apellidos, condición de colegiado, su sello profesional y el logotipo aprobado por su Colegio Profesional o por el Consejo General.

**C.- DE LAS OBLIGACIONES EN LAS ACTUACIONES EN EL AMBITO DE LA ADMINISTRACION.**

*1.- Obligaciones generales.*

- a) Actuar con respeto, buena fe, cortesía y dignidad, exigiendo a los representantes de la Administración reciprocidad en el trato.
- b) Contribuir a la diligente tramitación de los procedimientos y encargos aceptados de los clientes, con estricta observancia a los procedimientos administrativos correspondientes.
- c) Procurar y recomendar a los clientes el respeto y trato correcto con los funcionarios de las Administraciones Públicas que intervienen en su procedimiento.
- d) Cumplir y hacer cumplir el principio de legalidad contribuyendo a la diligente tramitación de los procedimientos administrativos de conformidad con las normas.
- e) Conciliar su actuación a favor de los intereses que le son confiados por sus clientes con una absoluta corrección con todas las personas que puedan intervenir en el asunto o trámite profesional.

## *2.- Cortesía en caso de no concurrencia a actuaciones administrativas.*

El Gestor Administrativo que por cualquier circunstancia no pueda o haya decidido no asistir a alguna actuación administrativa, intentará comunicarlo con la debida antelación a la correspondiente Administración y, también, al compañero o compañeros, que asimismo intervengan, para evitarles esperas innecesarias.

## *3.- Obligación de puesta en conocimiento.*

El Gestor Administrativo deberá poner en conocimiento de la Junta de Gobierno las conductas, tanto de los Gestores Administrativos como de los funcionarios de la Administración Pública, que infrinjan las normas.

Si el Gestor Administrativo considera que los representantes de la Administración limitan su independencia o libertad para cumplir sus deberes profesionales o que no se guarda la consideración debida al prestigio y dignidad de su profesión, podrá hacerlo constar así ante la Administración y dar cuenta de ello a la Junta de Gobierno de su Colegio.

## **D.- DE LAS OBLIGACIONES EN LAS RELACIONES ENTRE LOS GESTORES ADMINISTRATIVOS.**

### *1.- Respeto mutuo y lealtad.*

El Gestor Administrativo deberá mantener siempre el más absoluto respeto y lealtad hacia los compañeros, evitando siempre la competencia ilícita y desleal, de acuerdo con el ordenamiento jurídico y las normas corporativas.

### *2.- Deber de consejo y orientación.*

El Gestor Administrativo con experiencia en el ejercicio profesional, dentro de sus limitaciones de disposición y medios, colaborará desinteresadamente en la orientación, guía y consejo profesional, de modo amplio y eficaz a los de reciente incorporación que lo soliciten. Recíprocamente, éstos tienen el derecho y el deber de requerir consejo y orientación a los compañeros experimentados, en la medida que sea necesario, para cumplir fielmente con los deberes de ciencia y diligencia evitando que, por desconocimiento o error, resulte dañado el interés justo y legítimo del cliente.

### *3.- Ejercicio de acciones civiles y penales contra compañeros.*

El Gestor Administrativo que pretenda ejercitar acción civil o penal en nombre propio, contra otro compañero, basada en hechos relacionados con su actividad profesional, habrá de comunicarlo previamente al Presidente del Colegio por si considera oportuno realizar una labor de mediación.

### *4.- Reclamación de honorarios.*

El Gestor Administrativo procurará la solución extrajudicial de la reclamación de honorarios, propios o de otros compañeros, agotando todas las posibilidades de transacción y, de no conseguirla, podrá pedir la mediación y arbitraje del Colegio o de otros compañeros.

### *5.- De la solicitud de la venia profesional*

Para encargarse de un asunto profesional encomendado previamente a otro compañero, el Gestor Administrativo deberá pedir la venia como regla de consideración. Se deberá solicitar y otorgarla por escrito y con la máxima urgencia, no pudiendo ser denegada en ningún caso y por ningún motivo.

## **IV HONORARIOS**

### *1.- Derecho a su percepción.*

El Gestor Administrativo tiene derecho a una compensación económica u honorarios por su actuación profesional y a reintegrarse de los gastos en que haya incurrido.

La cuantía de los mismos será libremente convenida entre cliente y Gestor Administrativo con respeto a las normas deontológicas y sobre competencia desleal.

Es conveniente firmar la hoja de encargo que facilite el Colegio Oficial de Gestores Administrativos como garantía recíproca para el cliente y el profesional, en donde se harán constar las condiciones y cuantía de la realización de los trabajos que se encargan.

## *2.- Criterios de fijación de honorarios.*

Los honorarios podrán establecerse, de forma conjunta, en base:

- a) El tiempo dedicado.
- b) El interés económico del asunto.
- c) La trascendencia económica del asunto para el cliente y su trascendencia social.
- d) Los límites temporales impuestos al encargo recibido.
- e) La dificultad y complejidad del trabajo.
- f) La necesidad y distancia de los desplazamientos fuera de su despacho profesional.

## *3.- Derecho a la provisión de fondos.*

El Gestor Administrativo tiene derecho a pedir y recibir, previamente al inicio del asunto o durante su tramitación, entregas a cuenta de honorarios y gastos.

## *4.- Cuantía de la provisión.*

La provisión de fondos habrá de ser proporcionada con la dificultad razonada del asunto, y será la que libremente determine el gestor y sea aceptada por el cliente.

## *5.- Renuncia por falta de provisión de fondos.*

La falta de provisión de fondos solicitada faculta al Gestor Administrativo para renunciar al ejercicio de su actuación profesional.

## **V DE LA PUBLICIDAD**

El Gestor Administrativo podrá utilizar la publicidad siempre que consista en información objetiva, leal, veraz y digna, tanto en el contenido como en el medio o soporte utilizado,



debiendo someterse a la legislación vigente en esta materia y, en especial, a las normas de protección de los valores y derechos constitucionales, para cuya protección los colegios podrán adoptar las medidas legales que estimen convenientes.

En toda publicidad que se realice deberá aparecer la marca “Ga” e indicarse el Colegio de pertenencia.

No se podrán hacer publicidad de actividades que sean incompatibles con el ejercicio de la Profesión de Gestor Administrativo.

No se podrá incluir en la publicidad menciones a especialidades profesionales si no se corresponde con la posesión de un título que lo avale, o la superación de cursos de formación o especialización profesional impartidos por su Colegio Profesional, por el Consejo General o por una Universidad o Institución homologada al respecto.

## VI DE LA PROTECCION DE DATOS

Todo gestor administrativo deberá velar por el estricto cumplimiento de toda la normativa relativa a privacidad y protección de datos de carácter personal que sean aplicables al ejercicio de la profesión, atendiendo a todas las obligaciones y deberes establecidos en las normas nacionales y europeas.

El Gestor Administrativo cuidará expresamente de no divulgar, facilitar, publicar, comunicar o ceder cualquier dato de sus clientes, ni de sus operaciones, a terceros sin consentimiento expreso de los mismos, estando solamente permitida la comunicación o cesión de dichos datos a las Administraciones públicas en cumplimiento del encargo profesional encomendado y según el mandato de representación otorgado y a las que se esté obligado imperativamente por la normativa vigente.

Todo Gestor Administrativo deberá hacer un uso responsable y diligente de las tecnologías de la información y la comunicación, en especial en las comunicaciones realizadas por medios electrónicos, plataformas digitales y páginas web, debiendo extremar el cuidado en la preservación de la confidencialidad y del secreto profesional, empleando para ello las medidas técnicas y organizativas adecuadas según el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza de los datos tratados y las operaciones realizadas



Todo Gestor Administrativo deberá tener actualizado el sistema informático empleado en los tratamientos de datos de sus clientes y en las operaciones que realice, adoptando todas las políticas internas de seguridad de la información que sean necesarias para garantizar la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información tratada.

Todo Gestor Administrativo deberá velar por los derechos de protección de datos y la privacidad de sus clientes tanto por defecto, como a través del diseño de herramientas, cauces o protocolos específicos para cada cliente.

En Madrid 25 de septiembre de 2020