

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN DEONTOLÓGICO DEL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS OFICIALES DE GESTORES ADMINISTRATIVOS

### PREÁMBULO

El Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos tiene entre sus cometidos establecer unas normas deontológicas que, sin perjuicio de las normas establecidas por el Consejo General de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos de España, desarrollen sus propios Estatutos dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de tal forma que ayuden, por un lado, a definir la conducta ética deseable de sus profesionales Colegiados en Andalucía y los que de alguna forma ejerzan la profesión en el ámbito de esta Comunidad 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 dentro de esta Comunidad.

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 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 diversos, con respecto al cliente, a los órganos de la Administración Pública ante los que actúa, a su profesión en general y con cada compañero en particular, y ante la sociedad, para la que una profesión regida por el respeto a las normas que se ha impuesto a sí misma es un medio fundamental de salvaguardar los derechos del ciudadano frente al Estado, tanto autonómico como local o central.

El presente Reglamento tiene como función servir como norma de actuación de cualquier Gestor Administrativo en el ámbito de la Comunidad autónoma andaluza para garantizar la buena ejecución de su

indispensable función, desarrollando y adecuando a este ámbito territorial la normativa establecida por el Consejo General de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos de España, y sin perjuicio de lo que al respecto pueda establecer cada uno de los Colegios que integran el Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos con respecto a la ordenación del ejercicio profesional en el ámbito que le es propio.

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 la sociedad actual. La no observancia de estas reglas por el Gestor Administrativo, tendrá como consecuencia, en última instancia, la imposición de una sanción disciplinaria.

#### Artículo 1.- DEFINICION Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento de Régimen Deontológico es el conjunto de principios y reglas éticas que debe guiar la conducta profesional del Gestor Administrativo en su actuación en la Comunidad Andaluza.

Los deberes que impone este Reglamento obligan a todos los Gestores Administrativos en el ejercicio de su profesión en el ámbito de la Comunidad Andaluza.

El presente Reglamento será asimismo aplicable al ejercicio de la profesión de Gestor Administrativo en el ámbito de las ciudades de Ceuta y Melilla, en cuanto pertenecen a la demarcación de los Colegios de Sevilla y Málaga, respectivamente.

#### Artículo 2.- PRINCIPIOS FUNDAMENTALES-

Son principios fundamentales de las normas deontológicas de conducta de los Gestores Administrativos en el ámbito de la Comunidad Andaluza, las mismas establecidas por el Consejo General de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos de España en el Código Deontológico aprobado en Pleno de 21 de septiembre de 2001, es decir:

- Independencia
- Integridad moral
- Dignidad
- Secreto Profesional
- Formación y Perfeccionamiento
- Función social
- Libertad de elección

### Artículo 3.- OBLIGACIONES GENERALES.

#### 1) OBLIGACIONES CON LOS CLIENTES:

a) Libertad de elección. El cliente elige libremente al Gestor Administrativo y éste tiene el deber de facilitar el ejercicio de este derecho.

b) Encargo de asuntos, cese y renuncia. El Gestor Administrativo podrá encargarse de un asunto por mandato del cliente, por encargo de otro Gestor Administrativo o por designación por el turno de designación profesional.

El Gestor Administrativo es libre de aceptar o rechazar los asuntos que se le encomienden, sin necesidad de justificar su decisión, a excepción de los casos de nombramiento de oficio en que sí deberá justificar su declinación

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

El Gestor Administrativo podrá cesar en su intervención profesional cuando surjan discrepancias con el cliente, y deberá hacerlo cuando concurren circunstancias que puedan afectar a la independencia o a la obligación de secreto profesional. En estos casos, el Gestor Administrativo deberá procurar, siempre que le sea posible, la legítima defensa de los intereses del cliente.

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

No deberá aceptar un asunto para cuya resolución no esté capacitado por sus conocimientos y dedicación profesional o que no pueda atender por tener comprometida la resolución de otros asuntos urgentes.

c) 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 previsible del asunto que se le encomiende así como el importe aproximado de su actuación cuando las características del asunto lo permitan. En tal sentido, deberá presentar presupuesto al cliente, si así se lo requiriere.

Si el coste del encargo resultare desproporcionado con el resultado que previsiblemente pudiera obtenerse, deberá expresar al cliente su opinión al respecto.

d) Deber de información, consejo y asesoramiento y de secreto profesional. El Gestor Administrativo deberá informar, aconsejar y asesorar a sus clientes para el más eficaz desarrollo del procedimiento administrativo en el que se desarrolle su actuación.

Deberá guardar secreto respecto de los hechos que conozca como consecuencia 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.

e) Deber de diligencia y de conservación y devolución de documentos. El Gestor Administrativo tiene la obligación de llevar a término en su integridad los asuntos encomendados y deberá conservar constancia de los documentos, de acuerdo a la naturaleza específica de cada despacho, durante un periodo de cinco años, contados desde la terminación del asunto.

El Gestor Administrativo no podrá retener documentación que le haya entregado un cliente bajo pretexto de tener pendiente el cobro de honorarios.

f) Deber de evitar la captación desleal de la clientela. El Gestor Administrativo no podrá proceder a la captación desleal de la clientela, entendiéndose por tal todos aquellos actos que contravengan las normas tanto estatales como autonómicas que tutelen la leal competencia, y en especial las siguientes:

La utilización de procedimientos publicitarios contrarios a la ley de publicidad y a las normas específicas sobre publicidad.

La percepción o el pago de contraprestaciones infringiendo las normas legales sobre competencia.

La prestación de servicios gratuitos que suponga la venta a pérdida en los términos establecidos en el artículo 17 de la Ley de Competencia Desleal

Otros actos análogos a los anteriores.

g) 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.

## 2) OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON EL COLEGIO Y CON EL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS DE GESTORES ADMINISTRATIVOS

a) Cumplir con dignidad y diligencia las normas establecidas en el Estatuto Profesional, en el Estatuto del Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos, el del Colegio Profesional en el que ejerza la profesión así como los demás acuerdos y disposiciones de la Juntas o

Asambleas Generales y de Gobierno del Colegio, del Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos y del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, que se adopten dentro de sus respectivas competencias.

b) En los Colegios en que tengan aprobado el turno de oficio, se deberán 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 de su Colegio que valorará las razones aducidas.

c) Guardar la consideración y respeto debido a las personas que componen los Órganos de Gobierno del Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos, del Colegio que le corresponde y de sus Comisiones Delegadas, cuando intervengan en tal calidad, atendiendo con la máxima diligencia las comunicaciones y citaciones emanadas de tales órganos o de sus miembros en el ejercicio de sus funciones.

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

e) Poner en conocimiento del 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.

f) Asistir a las Juntas, reuniones y citaciones colegiales a las que fuere convocado.

g) Facilitar a los investigadores que a tal efecto nombrarán los Órganos de Gobierno, las investigaciones que éstos realicen a fin de poder verificar cualquier incumplimiento que se pudiese estar produciendo en el cumplimiento de las obligaciones profesionales.

h) Suscribir una póliza de responsabilidad civil, que ya sea en forma individual o por la sociedad profesional a la que pertenezca, garantice las responsabilidades en que pudiera incurrir en el ejercicio de la profesión, en la forma y condiciones que se determine por los Órganos de Gobierno correspondientes.

i) Deberá comunicar al Colegio las circunstancias personales o profesionales de relevancia que afecten a su situación personal, y los cambios de domicilio de su despacho profesional, así como las circunstancias que pudieran afectar a la sociedad profesional a la que pertenezcan y cambios que se produzcan en la misma.

j) Deberá hacer constar en todos los documentos y escritos relativos a su actividad profesional, su nombre y apellidos, condición de Colegiado y sello profesional y logotipo aprobado.

### 3) OBLIGACIONES EN LAS ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN:

#### A) Obligaciones generales:

a) Actuar con respeto, buena fe, cortesía y dignidad, exigiendo a los representantes de la Administración reciprocidad en el trato; y, asimismo exigir a los clientes el respeto y trato correcto con los funcionarios de las Administraciones Públicas que intervienen en su procedimiento.

b) Contribuir a la diligente tramitación de los procedimientos y encargos aceptados de los clientes, con estricta observancia a los procedimientos administrativos correspondientes y cumpliendo y



haciendo cumplir el principio de legalidad de conformidad con las normas.

B) Si no pudiere asistir a alguna actuación administrativa, intentará comunicarlo con la debida antelación a la correspondiente Administración y al compañero o compañeros que intervenga, para evitarles esperas innecesarias.

C) Deberá poner en conocimiento de la Junta de Gobierno del Colegio en el que intervenga 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.

#### 4) OBLIGACIONES EN LAS RELACIONES ENTRE LOS GESTORES ADMINISTRATIVOS.

a) 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.

b) El Gestor Administrativo con experiencia en el ejercicio profesional debe prestar desinteresadamente 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.



c) 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.

d) 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 Consejo Andaluz, de su Colegio o de otros compañeros.

e) 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 con la máxima urgencia, no pudiendo ser denegada en ningún caso y por ningún motivo.

El Gestor Administrativo que sustituya a otro en la representación de los intereses de un cliente, procurará que se abonen los honorarios debidos al sustituido, sin que ello exima de una eventual responsabilidad por captación desleal de la clientela.

#### Artículo 4.- HONORARIOS

a) 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 con el cliente con respeto a las normas deontológicas y sobre competencia desleal.

b) Es conveniente firmar hoja de encargo como garantía recíproca para el cliente y el profesional en la que se hará constar las condiciones y cuantía de la realización de los trabajos que se encargan.

c) Los honorarios podrán establecerse en base al tiempo dedicado, el interés económico del asunto, su trascendencia, los límites temporales impuestos al encargo recibido, la dificultad y complejidad del trabajo y la necesidad y distancia de los desplazamientos fuera de su despacho profesional.

d) La retribución por los servicios profesionales puede consistir en una cantidad fija periódica, siempre que su importe constituya una adecuada y digna retribución a los servicios prestados, con respeto a las normas colegiales.

e) El Gestor Administrativo tiene derecho a percibir, previamente al inicio del asunto o durante su tramitación, entregas a cuenta de honorarios y gastos, que habrá de ser proporcionada con las provisiones razonables del asunto y que podrá condicionar el inicio de las tareas profesionales o su continuación, quedando facultado el Gestor Administrativo para renunciar al ejercicio de su actuación profesional ante la falta de la provisión de fondos solicitada.

f) El Gestor Administrativo deberá rendir cuentas a la mayor brevedad posible de los fondos recibidos del cliente, una vez finalizada la gestión, así como de las cantidades percibidas por cuenta de aquél.

g) La partición de honorarios entre Gestores Administrativos es contraria a la dignidad de la profesión cuando se practique sin que haya habido una colaboración efectiva.

h) El Gestor Administrativo no podrá pagar, exigir ni aceptar comisión u otra compensación económica de otro compañero o de terceros, por haber facilitado o recomendado a un cliente.

#### Artículo 5.- DE LA PUBLICIDAD.

1. El Gestor Administrativo podrá realizar publicidad, que sea digna, leal y veraz, de sus servicios profesionales, con absoluto respeto a la dignidad de las personas, a la legislación existente sobre dichas materias, sobre competencia desleal y sobre defensa de la competencia, ajustándose en cualquier caso a las normas deontológicas establecidas en el presente Reglamento así como las emanadas del Consejo General de Gestores Administrativos de España, del Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos, del Colegio en cuyo ámbito territorial actúen, y con sujeción a las normas de identidad corporativa que se dicten .

2. Se entiende que vulnera el presente Reglamento de Régimen Deontológico aquella publicidad que comporte, entre otros supuestos:

a) Revelar directa o indirectamente hechos, datos o situaciones amparados por el secreto profesional.

b) Afectar a la independencia del Gestor Administrativo.

c) Prometer la obtención de resultados que no dependan exclusivamente de la actividad del Gestor Administrativo que se publicita.

d) Hacer referencia directa o indirectamente a clientes del propio Gestor Administrativo que utiliza la publicidad o asuntos llevados por este, o a sus éxitos o resultados.

e) Establecer comparaciones con otros Gestores Administrativos o con sus actuaciones concretas o afirmaciones infundadas de auto alabanza.

f) Utilizar impresos que por su similitud pudieran generar confusión con los emitidos por el Colegio, por el Consejo Andaluz o por el Consejo General y cuyo uso tuvieran éstos restringido o sometido a control en beneficio de la profesión, tales como el Justificante Profesional o cualquier otro.

g) Utilizar medios o expresiones que supongan un descrédito, denigración y menosprecio de la profesión de Gestor Administrativo y de sus símbolos.

h) Utilizar medios o contenidos contrarios a la dignidad de las personas.

Disposición Final.- El presente Reglamento aparecerá publicado en la Página web de cada uno de los Colegios integrantes del Consejo Andaluz y se dará traslado del mismo a efectos puramente informativos a la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Junta de Andalucía y al Excmo. Consejo General de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos de España.

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación.