

Los códigos deontológicos, vigilantes de la calidad de los servicios profesionales

Hay quien piensa que la colegiación de los profesionales consiste únicamente en el pago de una cuota. Sin embargo, el colegio profesional sostiene su existencia en la aceptación de unas reglas del juego, establecidas por el propio colectivo, que garantizan a la ciudadanía la máxima calidad de los servicios que reciben. Es lo que se conoce como códigos deontológicos que, situados entre la ley y la ética, vienen a velar por el buen hacer de los profesionales, tratando de evitar cualquier atisbo de intrusismo dañino para la sociedad.

Carolina López Álvarez

Decía Jordi Ludevid, presidente del Consejo Superior de Arquitectos, en un artículo publicado recientemente en el diario *Expansión* lo siguiente: «Algunos servicios pueden prestarse desde una profesionalidad dispersa, variable o no acreditada de antemano. Es evidente. Otros, en cambio, requieren una profesionalidad específica, concentrada, intensa». El presidente de los arquitectos se refería así a profesiones como la abogacía, la medicina o la arquitectura. No obstante, si tenemos en cuenta aquellos servicios profesionales donde es nuestra salud y/o seguridad la que está en juego, el espectro de profesiones incluidas dentro del segundo caso se amplía significativamente.

Implicaciones de la labor de los profesionales

Antonio Argandoña, profesor de Economía y titular de la Cátedra 'La Caixa' de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo del IESE, indica a este respecto que «la labor de un profesional no es solo técnica; no puede limitarse a la aplicación práctica de unos criterios científicos o técnicos, al menos, por tres razones: la primera, porque el profesional "aprende" al tiempo que desarrolla su actividad, de modo que, en el futuro, sus decisiones serán distintas; y la ausencia de criterios éticos implicaría que, en su aprendizaje, estaría descuidando un aspecto importante de su comportamiento como profesional. La segunda, porque su trabajo es un servicio directo al usuario o al cliente, y no puede olvidar las necesidades reales de esa persona o entidad, más allá de lo que diga el contrato que haya firmado—esto nos introduce ya en el ámbito de la ética—. Y, finalmente, porque el trabajo del profesional tiene un impacto indudable sobre la sociedad, y esto es también una exigencia deontológica».

Ejercicio de autorregulación

Si hay algo que caracteriza a las profesiones relacionadas con la salud, la integridad y la seguridad física o jurídica es su adscripción a códigos de conducta específicos que guíen la actuación de todo aquel que la ejerce. Son los conocidos como códigos deontológicos, entendidos como «conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional». En un claro ejercicio de autorregulación, es el propio colectivo profesional quien determina las normas que van a regir su actividad lo que, según Hilda Garrido, investigadora doctora, coordinadora de la Cátedra de Ética de la Empresa y de las Profesiones de la Universidad Carlos III de Madrid, «es positivo porque aportan claridad y seguridad, no solo al ciudadano, sino al propio profesional sobre cómo y bajo qué principios debe ejercer su profesión». Como

se contempla en el *Informe sobre Deontología Profesional*¹, un código [deontológico] debe ser diseñado fundamentalmente para inspirar, dar coraje y apoyar a los profesionales éticos, pero también para servir de base para proceder contra los que actúan mal. A diferencia de los códigos legales, los deontológicos no deben solo prohibir conductas sino que deben tener un énfasis positivo, apostando por modelos deseables de conducta profesional encaminados hacia la excelencia. Se podría decir que la deontología profesional es una ética aplicada, aprobada y aceptada por el colectivo profesional, lo que entraña un código de conducta, una tipificación de infracciones, un sistema de recepción y análisis de consultas, propuestas y quejas, un procedimiento de enjuiciamiento y, finalmente, si procede aplicarlo, un sistema de sanciones. En este sentido, la profesora Garrido considera que «queda todavía un largo camino en la mejora del contenido de algunos de los códigos que existen en nuestro país, pues si bien son un ejercicio de responsabilidad, en algunos de ellos se produce una excesiva ambigüedad y vaguedad». En su opinión, «esto va unido a la existencia de una tendencia a mezclar aspectos de ética pública y privada. Creo firmemente que debe emprenderse un trabajo de revisión y renovación de estas normas profesionales que evite la confusión de ambos aspectos y los convierta en verdaderos códigos de ética pública».

Principales objetivos de los códigos deontológicos

- Acotar responsabilidades profesionales
- Promover el incremento de conocimientos científicos y técnicos
- Definir el comportamiento correcto del profesional con sus clientes y con otros profesionales
- Evitar la competencia desleal
- Mantener el prestigio de la profesión
- Perseguir un constante perfeccionamiento en las tareas profesionales
- Atender al servicio público
- Valorar la confianza con factor importante y decisivo en sus relaciones públicas
- Servir de base para la aplicación de medidas disciplinarias

Fuente: Informe sobre Deontología Profesional de Unión Profesional

¹ Informe elaborado por Unión Profesional. Julio 2009.

² Ver artículo 'Conciencia profesional y deontología' publicado en la Revista Profesiones nº 130 (marzo-abril 2011).

³ Planteamiento extraído del 'Informe sobre Deontología Profesional' de Unión Profesional. Julio 2009.

Protegiendo a los ciudadanos

Rogelio Altisent, responsable de la cátedra de Profesionalismo y Ética Clínica de la Universidad de Zaragoza, va más allá: «la autorregulación de las profesiones mediante códigos de deontología preceptivos para los colegiados tiene una raíz constitucional que se sitúa en el ámbito de los deberes y no en el capítulo de los derechos de asociación propio de los sindicatos y otras sociedades de libre adscripción». Para Altisent, «esta diferencia no es bien conocida y, sin embargo, es muy importante pues significa que los códigos de deontología tienen como fin último proteger a los ciudadanos y no a los profesionales». Hilda Garrido resalta la necesidad de que el ciudadano vea en el colegio profesional a un aliado a la hora de aclarar determinadas circunstancias o principios de la profesión que regula y ser, al mismo tiempo, garante del buen hacer de los profesionales colegiados en su institución. Aunque en ocasiones se ha acusado a los colegios de defender los intereses de sus colegiados, como corporaciones de derecho público, su obligación está en defender los intereses de la profesión con la vista siempre puesta en el interés general.

Las consecuencias de la liberalización

Ante una posible liberalización de los servicios profesionales, los tres expertos consultados muestran sus reticencias al tratarse de un subsector con las características anteriormente comentadas. El doctor Altisent apela al daño social que produciría el hecho de que fuera el mercado quien regulara el acceso al ejercicio y la calidad básica de determinados servicios profesionales. «Liberalizar la actividad médica sin control colegial sería en mi opinión como poner una mina en la línea de flotación de la justicia social pues obviamente serían las clases más débiles las que se llevarían la peor parte», afirma Altisent. El profesor del IESE, Antonio Argandoña, defiende que la liberalización, entendida como apertura a la competencia, podría tener efectos positivos para los clientes pero, a su vez, advierte que puede tener también consecuencias negativas para la deontología profesional si conduce a una reducción de las exigencias de calidad y servicio. «Quizá con el pretexto de que los márgenes son ahora más reducidos, la competencia se toma como excusa para el *todo vale*», dice Antonio Argandoña, quien considera que si las exigencias deontológicas son necesarias para el buen desempeño del profesional, es precisamente en un entorno más liberalizado, donde hay menos reglas formales, donde un código puede ayudar a evitar aquellos comportamientos que acaban dañando al cliente, al profesional y a la sociedad.

Quién vela por su cumplimiento

Para la profesora Garrido, una liberalización «excesiva» podría acarrear como consecuencia inmediata un vacío sobre quién debe ejercer la regulación y la potestad disciplinaria sobre los profesionales y quién y cómo se harían cumplir las normas deontológicas. «Es necesario que exista una corporación que ostente esta potestad (y la obligación) de regular y controlar la actuación de los profesionales», afirma. Precisamente, en este mismo debate se cuestiona el hecho de que sean los colegios profesionales los vigilantes del cumplimiento de los códigos deontológicos. A este respecto, Antonio Argandoña aboga por evitar duplicidades: «en la medida en que los colegios profesionales cumplen con su deber, no hace falta que haya otro organismo encargado de esa supervisión, porque supondría una duplicación de funciones, inhibiría, probablemente, a los profesionales a tomarse en serio su función social, y porque nadie defenderá mejor los intereses de la profesión». Aunque admite asimismo la posibilidad de que exista una visión estre-

cha de la profesión, cerrada en sí misma, defensiva y egoísta, pero esto, en palabras del profesor del IESE, «sería perjudicial para el colegio, para los colegiados y para toda la sociedad».

Como explica Hilda Garrido, actualmente el sistema no está diseñado para que ningún otro organismo existente vele por el cumplimiento de los códigos deontológicos. Quizá, dice la investigadora doctora, «en un futuro se podría crear un organismo público e incluso privado que tuviera esta finalidad, pero creo que el colegio profesional es la institución adecuada para llevar a cabo esta función siempre y cuando se sigan dando los pasos necesarios para que los colegios actúen como verdaderos garantes de la confiabilidad de sus profesionales». En esta conclusión coincide con el doctor Rogelio Altisent para quien el desafío que tienen los colegios consiste en afianzar este deber regulador para que los colegiados y los ciudadanos tengan plena confianza en que van a ser atendidos con diligencia y justicia cuando se producen comportamientos profesionales deontológicamente irresponsables.



El Blog de las Profesiones

Jueves, 6 de septiembre de 2012

Nuevos códigos para nuevos tiempos

La deontología profesional ha sido debatida y analizada recientemente en sendos encuentros celebrados entre docentes, estudiantes y representantes de colegios profesionales en las universidades de Alcalá de Henares y Alicante, e incluso en las redes sociales, a través de campañas de comunicación como la lanzada por la Organización Médica Colegial a principios del 2012 con el ánimo de difundir su nuevo código deontológico que en julio cumplía su primer año de vigencia.

Pero los médicos no son la única profesión que ha renovado su código deontológico. El Consejo General de Dentistas aprobó la actualización del que rige su profesión a mediados del pasado mes de junio, incorporando como novedad principal el hecho de que los ciudadanos puedan presentar en cualquier colegio oficial sus dudas, reclamaciones o litigios relacionados con el ejercicio profesional odontológico para que los colegios profesionales actúen como mediadores, adaptándose así al Real Decreto Ley 5/2012 de 5 de marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

También en el mes de junio, el Consejo de Trabajo Social acogía un nuevo código deontológico de la profesión tras tres años de intenso trabajo de la Comisión de Expertos formada para llevar a cabo la adaptación de las normas deontológicas a las nuevas realidades sociales, a los nuevos usos de las tecnologías de la información y la comunicación y a las nuevas circunstancias legislativas del siglo XXI, tal y como figura en su nuevo texto.

Si la sociedad evoluciona, la profesión también debe hacerlo, y prueba de ello es esta adaptación de las normas emprendida desde las profesiones para guiar el ejercicio de sus profesionales ante los retos actuales con el claro objetivo de continuar garantizando a la ciudadanía unos servicios de calidad lo que, al tratarse de la salud, la gestión de bienes o la propia seguridad o integridad física de las personas, resulta fundamental.

<http://union-profesional.blogspot.com.es/>