

Acuerdo sobre el Código de normas profesionales y principios éticos de la MSPA para miembros

La MSPA (Mystery Shopping Providers Association, o Asociación de Proveedores de servicios de Cliente Misterioso) se dedica a la mejora del servicio y promover la excelencia en el sector de Cliente Misterioso. Un objetivo fundamental de la Asociación es garantizar el mantenimiento de unos estándares homogéneos. Para aumentar el valor, mejorar la reputación y estimular el uso del Servicio de Cliente Misterioso, es importante que la información sobre este servicio se comunique con exactitud tanto a la comunidad empresarial como al gran público, cumpliendo además todas las leyes, reglamentos y ordenanzas vigentes.

La MSPA espera que sus miembros sigan los principios de honradez, profesionalidad, imparcialidad y confidencialidad para salvaguardar los intereses del público y nuestros clientes, así como para promover unas buenas prácticas empresariales.

El **Código de normas profesionales** de la MSPA se ha establecido para garantizar que sus miembros cumplan los siguientes principios:

- Adherirse, en principio, a los objetivos de la asociación: mejorar el servicio y promover la excelencia en el sector de Cliente Misterioso.
- Llevar a cabo los servicios de Cliente Misterioso de forma honrada y ética.
- Llevar a cabo los servicios de Cliente Misterioso según los procedimientos y normas del sector establecidos y aprobados por los miembros de la MSPA.
- Inspirar confianza en los servicios de Cliente Misterioso y fomentar la cooperación del público.
- Inspirar confianza en la comunidad empresarial demostrando que los servicios se realizan de forma profesional y justa.
- Respetar a los clientes, sus empleados, nuestros empleados, los subcontratistas, otros miembros de la MSPA y el gran público.
- Tratar de forma justa a otros miembros, dentro de los límites de la profesionalidad y aplicando unas buenas prácticas empresariales y éticas.
- No utilizar ni infringir la propiedad intelectual de miembros de la competencia, ni registrarse como *shopper* no autorizado en una base de datos de un miembro de la competencia para obtener información.

Además, de acuerdo con las siguientes **Normas de conducta ética** nos comprometemos a no:

- Falsificar ni tergiversar los informes.
- Confundir a los aspirantes a shopper sobre oportunidades relacionadas con los servicios de Clientes Misterioso.
- Pedir o animar a alguien a romper los acuerdos de confidencialidad con otras empresas para las que lleve a cabo tareas de Cliente Misterioso.
- Usar cualquier medio de la MSPA para publicar quejas sobre shoppers, vendedores, clientes u otros proveedores de servicios de Cliente Misterioso.
- Negarse a pagar o aplicar una reducción en los honorarios del shopper por no realizar correctamente alguna función no descrita de forma explícita y en instrucciones escritas.
- Exigir que un shopper pague por acceder a información sobre las tareas de Cliente Misterioso.
- Utilizar la marca registrada MSPA o su logotipo en ningún medio sin la autorización expresa de la MSPA y, si se autorizara, utilizándola únicamente de la forma prescrita por la MSPA.

Si, tras una investigación exhaustiva, se demuestra que un miembro ha infringido nuestras Normas de conducta, podrá dejar de pertenecer a nuestra Asociación y se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes.

Este acuerdo debe ser aceptado por cada uno de los miembros de la MSPA, así como por sus empleados.

Con la presente firma, reconozco haber leído, comprendido y aceptado seguir los principios de honradez, profesionalidad, imparcialidad y confidencialidad subrayados en este acuerdo. Además, entiendo que el incumplimiento de este acuerdo podría provocar mi cese como miembro de la MSPA.

Firma: _____ Fecha: _____

Normas profesionales y conducta ética – Aplicación del código

Esta sección pretende ayudar a los miembros a interpretar y aplicar el Código en la práctica. Cualquier duda sobre la aplicación del Código en una situación específica deberá dirigirse a las oficinas administrativas de la MSPA en cada región.

Responsabilidades con los clientes

Los miembros de la MSPA deberán:

- Garantizar que cada proyecto se lleva a cabo según las especificaciones del cliente. Se implementarán procedimientos para verificar que se están siguiendo dichas especificaciones.
- Actuar con confidencialidad respecto a todas las técnicas y métodos, así como a la información considerada confidencial o de propiedad exclusiva. No revelar información que pudiera utilizarse para identificar a clientes o personas implicadas sin autorización adecuada.
- Garantizar que las empresas participantes en un programa de Cliente Misterioso, así como sus empleados y subcontratistas, tomen todas las precauciones razonables para proteger la confidencialidad del cliente.
- No provocar trastornos importantes en el desarrollo normal de las actividades del cliente.
- Informar de los resultados del servicio de Cliente Misterioso de forma exacta y honrada. El proceso de Cliente Misterioso debe describirse de forma lo bastante detallada como para que un profesional en Investigación comercial experto pueda repetir el proyecto en caso necesario. Los resultados se presentarán de forma clara e imparcial, incluyendo todo dato que resulte contradictorio o desfavorable.
- No mentir sobre cualificaciones, experiencia, habilidades o recursos que no se posean. Aportar únicamente títulos académicos, referencias de clientes u otras cualificaciones si son legítimos.

Responsabilidades con los recopiladores de datos (shoppers)

Los miembros de la MSPA deberán:

- No infringir ni pedir a nadie que infrinja intencionadamente cualquiera de las normas de este Código.
- Comunicar a cada cliente que él será responsable del uso adecuado y legal de la información de Cliente Misterioso proporcionada por los miembros de la MSPA.
- Notificar a los clientes que todas las solicitudes deben cumplir el Código, así como cualquier ley, reglamento y ordenanza federal, estatal o local.
- Notificar a los clientes que todas las solicitudes deben cumplir la normativa sobre seguridad en su totalidad.
- Recoger las especificaciones de proyecto detalladas de los clientes para garantizar recopiladores de datos (shoppers) puedan completar los proyectos de forma efectiva. Estas especificaciones se entregarán por escrito a los recopiladores de datos que, a continuación, confirmarán su capacidad y voluntad de cumplirlas.

Responsabilidad con la comunidad empresarial

Los miembros de la MSPA deberán:

- No abusar intencionadamente de la confianza de la comunidad empresarial. La información de Cliente Misterioso no se utilizará en ningún momento para confundir intencionadamente a la comunidad empresarial. Los casos de abuso en la comunidad empresarial menoscaban la credibilidad de nuestro sector.

Normas profesionales y conducta ética – Mejores prácticas empresariales

Esta sección pretende servir de guía a los miembros a la hora de ofrecer servicios profesionales, éticos y fiables. Estas recomendaciones son parte de nuestra misión para:

- Promover la excelencia en la prestación del servicio de Cliente Misterioso y
- Mejorar la imagen de dicho servicio de Cliente Misterioso.

Seguridad - Conserve los cuestionarios, productos e información en un lugar seguro.

- Obtenga declaraciones de confidencialidad de todos los empleados y subcontratistas.
- Devuelva los materiales al cliente en un plazo razonable o cuando así se le solicite.
- No destruya ningún material sin la autorización del cliente.

Comunicación clara - Ofrezca una comunicación eficaz con los clientes.

- Ofrezca propuestas por escrito.
- Suministre procedimientos de pago y términos de cancelación como parte de las propuestas o estimaciones de costes.
- Informe a los clientes de inmediato en caso de incapacidad de completar los proyectos.
- No programe más trabajo del que se puede completar de forma eficaz.
- Comunique de antemano a los clientes cualquier política empresarial de la compañía.
- Acuerde previamente cuáles son los procedimientos aceptables para la realización de informes.
- Envíe una confirmación por escrito de las especificaciones del proyecto.
- Avise a los clientes de su afiliación a la MSPA y su pretensión de cumplir el Código de normas profesionales.
- Obtenga la autorización correspondiente de los clientes si fuera necesario grabar (audio o vídeo) a sus empleados.

Profesionalidad - Promueva la confianza y el respeto.

- Cumpla los contratos.
- Ofrezca datos sobre costes y plazos responsables y realistas.
- Notifique al cliente cuanto antes cualquier cancelación o aplazamiento.
- Ofrezca instrucciones por escrito claras y concisas.
- Notifique al recopilador de datos cualquier cambio en las especificaciones de proyecto en cuanto se produzca.

Relaciones públicas - Defienda el sector y a la MSPA.

- Proporcione a las comunidades información positiva sobre las ventajas potenciales del servicio de Cliente Misterioso.
- Ayude a concienciar a los sectores sobre los servicios de Cliente Misterioso.
- Evite cualquier actividad nociva para el sector del servicio de Cliente Misterioso.
- Ofrezca una compensación justa tanto a empleados como a subcontratistas.
- Insista en el cumplimiento de las normas y fomente la mejora continua.
- Proporcione a las comunidades información positiva sobre las ventajas potenciales de la afiliación a la MSPA.

Proyección de imagen

Los recopiladores de datos (Los shoppers) son los embajadores del sector en la comunidad empresarial, por lo que deben comportarse acorde a este papel. Anímelos a:

- Demostrar su profesionalidad mediante la amabilidad y la buena educación.
- Mostrarse orgullosos de sí mismos y de su trabajo mediante su apariencia, modales y conducta.
- Ofrecer información veraz sobre todos los proyectos.

Normas profesionales y conducta ética – Aplicación: Infracciones por parte de los miembros

Se podrán interponer quejas por comportamiento poco ético contra aquellos miembros de la MSPA sospechosos de haber infringido el Acuerdo sobre el Código de normas profesionales y principios éticos (el Código). Estas acusaciones deberán documentarse por escrito. Todas las investigaciones al respecto serán confidenciales y los participantes serán investigados para comprobar la existencia de posibles conflictos de interés en cada caso.

Si se concluye que un miembro ha infringido el Código, este podrá recurrir dichas conclusiones. Las sanciones serán determinadas en cada caso concreto, dependiendo de la gravedad, el carácter y el número de infracciones. También deberá considerarse si tales infracciones constituyen un patrón de conducta que le impida cumplir el Código o si tiene intención de no hacerlo.

Existen tres niveles de sanciones para las infracciones:

1. Censura (emisión de una declaración de rechazo oficial).
2. Suspensión durante un periodo determinado (supresión de los privilegios normales para miembros, como la publicidad a través de las publicaciones de la MSPA o la participación en programas/eventos de la MSPA).*
3. Expulsión de la Asociación (pérdida permanente de la calidad de miembro).*

**Los nombres de los miembros suspendidos o expulsados serán publicados en los medios de la MSPA durante un periodo máximo de un año.*

Procedimiento de presentación de quejas y revisión

1. Se cumplimenta y presenta una queja detallada al Director ejecutivo o responsable de la MSPA. *La queja debe recibirse en un plazo máximo de 60 días desde la fecha en que se descubrió la presunta conducta impropia.*
2. El Director ejecutivo o responsable acusa inmediatamente la recepción de la queja.
3. El Director ejecutivo o responsable remite de inmediato la queja a la Presidencia del Comité de normas profesionales y principios éticos (Presidencia) para su revisión.
4. La Presidencia revisa la queja y determina si el material constituye una prueba de infracción del Código. Si no está claro, la Presidencia convoca una reunión del Comité.
5. La Presidencia inicia una investigación detallada notificando la presunta infracción a la persona contra la que se presentó la queja (parte demandada), a la que se solicitará una respuesta por escrito a dicha acusación en un plazo de 30 días. Se envía una copia al Director ejecutivo o responsable.
6. Si los materiales no constituyen una prueba de la infracción, ambas partes serán notificadas por la Presidencia y se enviará una copia al Director ejecutivo o responsable.
7. El Director ejecutivo o responsable recibe la respuesta de la parte demandada y acusa su recibo de inmediato a dicha parte demandada.
8. El Director ejecutivo o responsable reenvía de inmediato la respuesta a la Presidencia.
9. El Comité se reúne para determinar la gravedad de la queja y la acción recomendada: ya sea convocar a la parte demandada y ofrecerle sugerencias y resoluciones para poner solución a la queja o decidir si se censurará, suspenderá o expulsará al miembro.
10. El Comité ofrece a la parte demandada la oportunidad de contar con un árbitro objetivo para que resuelva la queja si no se obtiene una resolución satisfactoria de forma informal.
11. El Director ejecutivo o responsable, la Presidencia y ambas partes reciben notificación de la decisión final.
12. Los resultados finales se publican en los medios de la MSPA (si los derechos de pertenencia a la MSPA del miembro se suspenden por un periodo de tiempo o si este es expulsado de la Asociación).

Acusación de infracción del Código contra un miembro de la MSPA

Utilice este formulario para presentar una queja formal contra un miembro de la MSPA. Solo se investigarán las quejas presentadas correctamente. Una vez cumplimentado, este formulario debe ser firmado por el miembro que presenta la queja.

Considero que el siguiente miembro de la MSPA ha infringido el Código de normas profesionales y principios éticos de la Asociación:

1. **Información sobre el miembro:**

Nombre completo: _____

Nombre de la empresa: _____

Título: _____

Dirección: _____

Localidad: _____ **Provincia:** _____

Código Postal: _____ **País:** _____

Número de teléfono: _____

2. **Actividad de la empresa del miembro (selecciónese solo una):**

Usuario final/fabricante

Empresa de estudios

Recopilación de datos

Otros (específquese) _____

3. **Problema ético:** _____

4. **¿Sobre qué hechos se fundamenta este problema ético?** Explique el acuerdo entre las partes, correspondencia por escrito, llamadas de teléfono, abogados/demandas, etc. si fuera aplicable. Adjunte toda la documentación relevante.

5. **Otras consideraciones:** Indique cualquier información pertinente que el comité deba considerar.

6. **Acción recomendada:** Desde su punto de vista, ¿cuál cree que sería la acción más apropiada, teniendo en cuenta los procedimientos de aplicación de la MSPA? (selecciónese solo uno)

Censura

Suspensión

Expulsión

Otros (específíquese) _____

7. **Autorización:** Con la firma de este documento, doy fe de que la información incluida es exacta y solicito que el Comité de normas profesionales y principios éticos de la MSPA investigue esta acusación por infracción del Código de normas profesionales y principios éticos.

Nombre completo: _____

Nombre de la empresa: _____

Título: _____

Dirección: _____

Localidad: _____ **Provincia:** _____

Código Postal: _____ **País:** _____

Número de teléfono: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Actividad de su empresa: _____

Firma (OBLIGATORIA): _____

Imprima este formulario y fírmelo. Su firma es imprescindible para validar la solicitud.

Una vez cumplimentado, presente este formulario de queja en:

Europa: por fax al **00 31 70-358 73 77** o por correo electrónico a contact-eu@mspa-eu.org

Norteamérica: por fax al **00 1 972 755 2561** o por correo electrónico a contact-na@mspa-na.org

Asia Pacífico: por fax al **00 91 124 438 1203** o por correo electrónico a contact-ap@mspa-ap.org

Latinoamérica: por fax al **00 55 11 2613 8550** o por correo electrónico a contact-la@mspa-la.org