

SAIMO
Comité de Ética y Arbitraje de Conflictos
(CEAC)

**Definiciones acerca de su función y normas de procedimiento para el desarrollo
de su gestión a partir de lo previsto en el Estatuto Social**

Fecha: 05 de julio de 2013

Disposiciones adoptadas por Asambleas Generales relacionados con la actividad del Comité de Ética y Arbitraje de Conflictos

SAIMO hace suyo y se comprometió a cumplir y hacer cumplir el “**Código Internacional para la Práctica de las Investigaciones Sociales y de Mercado de ICC/ ESOMAR**” y demás **códigos y guías de procedimientos específicos para la prácticas profesionales.**

Una Asamblea General determinó la conformación de un Comité con la doble función de entender en cuestiones **de Ética y Arbitraje de Conflictos.**

Disposiciones del Estatuto de SAIMO relacionados con la actividad del Comité de Ética y Arbitraje de Conflictos

Artículo 3°

La Asociación tiene como fines:

- * Promover y difundir los estándares de calidad que pautan los límites de la buena praxis de los estudios de mercado, marketing y opinión pública.
- * Velar para que el ejercicio profesional se encuadre en las normas éticas que lo regulan.

.....

- * Colaborar en la solución de problemas profesionales de sus asociados

.....

Artículo 9°

.....

La condición de socio también se pierde por decisión de dos tercios de la Junta Directiva, por:

- c) Actuación profesional no conforme con los Códigos de ética a los que en su momento se adhirió.
- d) No cumplimiento de las obligaciones estatutarias.

Artículo 26°

Se prevé la formación de Comités: de Ética, de Nominaciones, de Arbitraje de Conflicto y el Comité de Admisión.

Los mismos serán conformados por un mínimo de tres personas, cuyos miembros serán elegidos por mayoría simple de los socios investigadores, presentes o representados en la Asamblea General. La duración del mandato será de dos años, pudiendo ser reelegidos dos períodos sucesivos como máximo.

.....

De forma permanente quedarán formados el Comité de Ética, Comité de Nominaciones, Comité de Arbitraje de Conflicto, Comité de Admisión, cuyos objetivos y funcionamiento determinará la Junta Directiva.

I. SOBRE EL PAPEL DEL COMITÉ DE ÉTICA Y ARBITRAJE DE CONFLICTOS

1. La Junta Directiva es el órgano receptor de los planteos, denuncias o pedidos relacionados con cuestiones éticas o de arbitraje de conflictos. La Junta Directiva, una vez informada del mismo, lo girará al Comité de Ética y Arbitraje de Conflictos (CEAC).
2. El papel del CEAC será investigar, reunir antecedentes, efectuar consultas a los actores, testigos o profesionales que puedan orientarlo en relación con los temas en estudio, discutir incumbencias o conceptos inherentes a su rol en la cuestión planteada, interpretar hechos o conceptos, definir criterios y llegar a las conclusiones y decisiones finales pertinentes, con los procedimientos que se definen en el presente documento.
3. A su vez el CEAC, en casos en que no hay denuncias o pedidos de intervención, podrá deliberar de oficio sobre cuestiones que juzgue inherentes a su rol.
4. En lo relacionado con cuestiones éticas o arbitraje de conflictos, el CEAC podrá intervenir elaborando informes que den respuesta a solicitudes formuladas por ESOMAR, la Cámara de Empresas de Investigación Social y de Mercado de la Argentina (CEIM) o asociaciones de profesionales o empresas de investigación de mercado y opinión de otros países. Sobre estos temas, también es el organismo indicado para dar su opinión sobre buenas prácticas profesionales o elaborar respuestas inherentes a esta temática ante tribunales judiciales, autoridades públicas, como por ejemplo la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, otras asociaciones y entes auto-reguladores.
5. El CEAC utilizará como marco referencial privilegiado el "Código Internacional para la Práctica de las Investigaciones Sociales y de Mercado de ICC/ ESOMAR" y todo el cuerpo de normas y procedimientos establecidos por ESOMAR para las prácticas de la profesión y el Estatuto social de SAIMO. Los miembros de SAIMO siempre deben tratar de cumplir con el espíritu así como también con la carta del Código ICC/ESOMAR, como se detalla en las notas relacionadas.
6. Las definiciones y procedimientos contenidos en este documento deberán contar con la aprobación de la Junta Directiva para tener vigencia, y luego ser refrendado por Asamblea.
7. Además el CEAC podrá elaborar las normas de procedimiento que requiera para ejercer su papel de manera eficiente y objetiva, siempre que sean compatibles con los documentos mencionados en el punto 5 y las definiciones y procedimientos del presente documento, una vez que ha sido refrendado por las autoridades de SAIMO.

II. COMPETENCIA

1. Para que el CEAC pueda actuar ante un **pedido de arbitraje de conflicto** entre investigadores de mercado u opinión, el mismo deberá ser solicitado por las partes y al menos una de ellas deberá ser socio de SAIMO.
2. En lo relacionado a **cuestiones éticas o referidas al desarrollo de buenas prácticas profesionales**: Todo socio de SAIMO, empresa, asociación o individuo particular, podrá presentar una queja si se considera directamente afectado por una supuesta violación de normas éticas relacionadas con la investigación de mercado u opinión de la Argentina o, aún en situaciones en la que no se considere afectado, plantear una cuestión de ética en busca de una respuesta institucional.
3. El planteo podrá ser aceptado si alude a hechos que involucran a profesionales de la investigación, independientemente de que el denunciado o el afectado sean también empresas o formen parte de una empresa. Pero en los casos en que involucre sólo a empresas y no a profesionales, el CEAC podrá considerar que el tema no es de su incumbencia y, si la Junta Directiva de SAIMO lo considera conveniente, podrá comunicarla o derivarla a CEIM (Cámara de empresas de ISM).
4. El CEAC podrá excusarse de actuar si considera que no hay conflicto o implicancia ética en la cuestión planteada.

III. PROCEDIMIENTOS

1. Las reglas de procedimiento especificadas en el presente documento deberán ser aplicadas a todos los miembros de SAIMO involucrados y, cuando fuera pertinente, también a los no-miembros.
2. Cuando un miembro del Comité, tenga un interés personal en el tema que de lugar a pedidos de arbitraje o quejas por cuestiones éticas, o guarde relación con alguna de las partes involucradas, de manera que pudiera afectar su capacidad para proceder de manera objetiva, deberá abstenerse de participar en ese proceso.
3. Los pedidos de arbitraje y los planteos relacionados con cuestiones éticas deberán ser presentadas por escrito de la manera que se describe a continuación en los puntos que siguen.

Procedimientos específicamente relacionados con arbitrajes

4. Los pedidos de arbitraje deberán ser dirigidos a la Junta Directiva (JD) de SAIMO. Las partes explicitarán el pedido de arbitraje por escrito y con su firma, aceptando en forma explícita que acatarán las conclusiones y disposiciones del CEAC.
5. La JD una vez informada del mismo, y aceptado el pedido, lo girará al CEAC. Si la cuestión fuera suficientemente urgente y las circunstancias justificaran no esperar a la fecha de reunión de la JD, el Presidente de SAIMO podrá poner al tanto a la JD por correo electrónico y girarla al CEAC antes de la reunión de Junta.

6. Después de tomar conocimiento, si el CEAC lo requiriera, las partes deberán presentar por escrito y con el formato que determine el CEAC, sus respectivas posiciones, determinando con claridad cuáles son los puntos en conflicto, y las consideraciones y elementos que las respaldan. El CEAC también podrá solicitar declaraciones personales de las partes con el fin de aclarar aspectos en juego o requerir sus opiniones sobre aspectos específicos.
7. El CEAC tratará en lo posible de lograr que las partes acerquen posiciones y si fuera posible lleguen a una solución consensuada. De no ser posible una solución consensuada, sacará sus conclusiones y llegará a una decisión final, que será comunicada a la JD de SAIMO y por escrito a las partes. Su decisión será inapelable.

Procedimientos específicamente relacionados con cuestiones de ética y buenas prácticas profesionales

8. Los planteos relacionados con cuestiones de ética deberán ser presentados por escrito y dirigidos a la Junta Directiva de SAIMO. La JD una vez informada del mismo, lo girará al CEAC. Si la cuestión fuera suficientemente urgente y las circunstancias justificaran no esperar a la fecha de reunión de la JD, el Presidente de SAIMO podrá poner al tanto a la JD por correo y girarla al CEAC antes de la reunión de Junta.
9. En lo sucesivo se denomina "*demandante*" a la persona que haga llegar a SAIMO un planteo relacionado con la ética de la práctica de la investigación, ya sea una denuncia, queja o simplemente demanda de definiciones. Se denominará "*cuestionado*" a quién sea señalado como sujeto de una violación a las normas éticas.
10. Después de tomar conocimiento, el CEAC podrá solicitar al demandante que respalde su planteo con una declaración y/o presente la documentación o evidencia pertinente.
11. El CEAC podrá iniciar o encargar investigaciones a fin de establecer los hechos y circunstancias de la cuestión a través de los medios que considere apropiados, y esto incluye formularle preguntas directamente al denunciante.
12. Habiendo efectuado tales investigaciones, el CEAC puede concluir que no existe una cuestión de ética en el planteo o que el tema no es de su incumbencia, en cuyo caso el CEAC deberá informar a la JD de SAIMO y notificar por escrito al demandante acerca de esa conclusión.
13. Si se tratara de una situación en la que hay una parte cuestionada, y habiendo realizado las investigaciones correspondientes el CEAC decidiera que hay un caso *prima facie* contra el cuestionado en relación a una supuesta violación de alguna disposición de los Códigos y Notas mencionados anteriormente, deberá seguir una serie de procedimientos que se detallan a continuación.
14. El primer paso es notificar por escrito al cuestionado estableciendo la conducta que motivó la queja y las disposiciones del Código que han sido supuestamente violadas. Si fuera propio del caso, este deberá ser informado de que es posible la

aplicación procedimientos disciplinarios y sanciones. Además se aplicarán los procedimientos que siguen a continuación.

- (a) El CEAC deberá otorgar un período de quince días calendario al miembro cuestionado para que éste haga su descargo, brindando una respuesta por escrito.
 - (b) Luego de recibir la respuesta por escrito del cuestionado, o luego de transcurridos los quince días calendario sin haber recibido su respuesta, lo que sucediera antes, procederá con las investigaciones que considere necesarias.
 - (c) Podrá requerir a las partes involucradas una o más entrevistas personales o telefónicas y/o respuestas por escrito, con el formato que especifique y/o la presentación de evidencias que respalden sus argumentos.
 - (d) Vencido el lapso especificado, si el cuestionado no respondiera a las solicitudes del CEAC, habiendo sido notificado de ese derecho, el CEAC podrá dar por agotada la etapa de investigación y continuar con el proceso.
 - (e) El CEAC luego de completar sus investigaciones, deberá emitir su posición o conclusión sobre el caso y definir las sanciones, si correspondieran, que serán informadas a la JD de SAIMO y notificadas por escrito tanto a la parte demandante como a la cuestionada.
15. Las partes involucradas tendrán quince días calendario para apelar el fallo del CEAC solo en caso de que consideren que ha habido desviaciones importantes en los procedimientos establecidos. Se entiende que si los procedimientos seguidos hubieran sido los que corresponden la decisión del CEAC no es apelable.
16. De realizarse una apelación, esta deberá resolverla la JD de SAIMO y su decisión será definitiva e inapelable.
17. **En relación a las evidencias:**
- a. La carga de la evidencia recaerá sobre la parte que reclama que se ha efectuado una violación de los Códigos y Notas mencionados anteriormente (parte demandante). Aceptadas esas evidencias, la parte cuestionada tiene el derecho de presentar las contra-evidencias que considere necesario.
 - b. En el proceso el CEAC notificará sobre las evidencias a las partes involucradas mediante una declaración por escrito con las características esenciales de dicha evidencia.
 - c. Todos los documentos o las declaraciones de testigos en relación al caso deberán intercambiarse al menos con una semana de anticipación a la reunión en la que se define la cuestión. Todo documento o declaración de testigos que se presente posteriormente deberá ser acompañada de una declaración de las razones que a juicio de quien los presenta justifiquen la presentación tardía de los mismos. El CEAC será el árbitro final en cuanto a la admisibilidad de documentación individual, siendo guiado en ese sentido por la necesidad de garantizar que los procedimientos se están llevando a cabo de manera justa y ordenada.
 - d. El CEAC puede modificar estos requisitos en circunstancias excepcionales que lo justifiquen.

18. La parte cuestionada, al recibir una notificación con pedido de audiencia, puede solicitar que no haya una audiencia y que el tema se resuelva sólo por escrito.
19. Cuando el CEAC ante una cuestión de ética actúe por iniciativa propia, ajustará su intervención a lo establecido en los puntos anteriores.

Procedimientos de alcance general

20. Acerca de la presencia de asesores legales:

- (a) Los miembros del CEAC podrán interrogar ellos mismos a testigos, partes o representantes si lo consideran apropiado, sin que sea necesaria la presencia de asesores legales, ya que no se trata de una cuestión jurídica sino de ética profesional.
- (b) En el caso que una de las partes (demandante o cuestionado) deseara contar con una representación legal en una audiencia programada, deberá notificar esta cuestión al CEAC al menos con una semana de anticipación a la audiencia. La razón es que el CEAC, en ese caso, puede considerar necesario que también esté presente su propio asesor legal.
- (c) En caso de que por esta situación el CEAC requiriera la presencia de su asesor legal, los honorarios de este serán cubiertos por la parte o partes que requieren la presencia del suyo, dado que SAIMO no tiene previsto este costo adicional en su presupuesto.

21. **Acerca de los periodos de tiempo:** Todo período de tiempo establecido en estos procedimientos puede ser ampliado por el CEAC si las circunstancias lo justifican y dentro de límites razonables

22. **Si un miembro del CEAC fuera objetado** por una de las partes, ésta deberá notificar a la Junta Directiva de SAIMO. En ese caso JD juzgará si la objeción es justificable o no y decidirá al respecto. La decisión de la JD será final e inapelable.

IV. SANCIONES

1. El CEAC podrá imponer una o más de las siguientes medidas, contempladas por ESOMAR en su normativa sobre el tema:
 - a. Advertencia
 - b. reprimenda

Y además podrá recomendar a la JD la aplicación de otras sanciones.

2. La JD de SAIMO puede adicionar a las anteriores una o más de las siguientes medidas:
 - c. publicación
 - d. suspensión
 - e. expulsión, siguiendo los procedimientos contemplados en el Estatuto social,
 - f. notificación a las autoridades gubernamentales o a otras instituciones implicadas

V. COSTOS

1. En los casos de **arbitraje** las partes que lo solicitan deberán afrontar solidariamente los costos en que pudiera incurrir el CEAC para desarrollar su cometido.
2. En los casos relacionados con cuestiones de **ética y buenas prácticas** profesionales, más allá de la situación abordada en el punto 20º (c) cuyo gasto será cubierto por las partes, el CEAC podrá incurrir en gastos hasta los tres mil pesos (\$ 3.000) por caso, con el fin de facilitar la agilidad de su acción. Los gastos que superen esa suma deberán ser expresamente autorizados por la Mesa Ejecutiva o JD de SAIMO. Esta suma será ajustada por la JD una vez al año, coincidiendo con la realización de la Asamblea General Ordinaria.
3. La JD podrá dar forma a una reglamentación que determine la manera en que se cubrirán y solventarán los costos que genere la gestión del CEAC.

VI. CONFIDENCIALIDAD

1. Las deliberaciones y la documentación manejada por el CEAC y la JD, relacionadas con las denuncias o quejas sobre cuestiones éticas, deberán ser estrictamente confidenciales durante el proceso de su gestión.
2. La confidencialidad del proceso reconoce un límite de excepción referido a aquellas personas u organismos que deban desempeñar algún papel para dar curso a los procedimientos descritos, como podrían ser por ejemplo los miembros de los organismos intervinientes, los empleados administrativos de SAIMO, los asesores legales del CEAC (SAIMO) o de algunas de las partes, o eventuales expertos que sean requeridos en cada caso a solicitud del CEAC o alguna de las partes.
3. Todos aquellos autorizados a tener acceso a documentación confidencial en relación a los procedimientos descritos deberán respetar estrictamente el impedimento de divulgar su contenido y comprometerse a respetar las normas presentes.
4. Una vez que el CEAC se haya expedido, la JD decidirá y dará forma a las comunicaciones que se pondrán en circulación en cada caso.

Aprobado por la Junta Directiva de SAIMO en fecha: 9 de Octubre de 2013

Aprobado por la Asamblea Extraordinaria en fecha: 29 de Abril de 2014