

## Asociación KNX España

### Documento de posición 2024

Código de conducta y buenas prácticas de los asociados de KNX España



### Aviso legal / Declinación de responsabilidad

La información publicada en este documento se ha creado a nuestro leal saber y entender. KNX España no es responsable por posibles errores y cambios técnicos y/o administrativos.

KNX España no es responsable por ningún daño que pueda ser causado por la aplicación de esta publicación. Cualquier responsabilidad por daños que resulten directa o indirectamente del uso de la información contenida en este documento será rechazada.

Todos los derechos, incluida la reimpresión, la reproducción total o parcial (fotocopia, copia, CD-ROM, etc.), el almacenamiento en sistemas de procesamiento de datos y la traducción sin el permiso expreso y por escrito por parte de KNX España no están permitidos.

## Código de conducta de KNX España

### INTRODUCCIÓN

KNX España ha preparado un Código de Conducta para establecer, tanto para sus miembros como para el público en general, los estándares de conducta profesional y comportamiento ético que deben cumplir sus miembros. El código se aplicará a todos sus miembros, independientemente de su grado, el rol profesional que cumplen y los países en los que ejercen. El Código contiene, en primer lugar, las reglas específicas a las que deben adherirse los miembros. Las reglas cubren, en lenguaje sencillo, las cosas básicas que los miembros deben hacer.

Los miembros tienen el deber de comportarse éticamente, que es, en efecto, el deber de comportarse con honor; en palabras modernas, "hacer lo correcto". En su forma más básica, significa que los miembros deben ser honrados y honestos en sus tratos con clientes, colegas, otros profesionales y cualquier otra persona con la que entren en contacto en el transcurso de sus funciones. Ser miembro de KNX España es un símbolo de honradez y buena fe, y los miembros no deben hacer nada que pueda disminuir la alta reputación de KNX España. Esto incluye cualquier aspecto de la conducta personal de un miembro que podría tener un impacto negativo en KNX España.

Cuando nos referimos a Cliente o Clientes nos referimos; Cliente, usuario final y / o empleador.

### LOS PRINCIPIOS DE BUENA CONDUCTA

A continuación, presentamos un conjunto de principios generales que esperamos que cumplan todos los miembros de KNX España, estos son:

- Todos los miembros desempeñarán sus deberes profesionales con independencia e integridad y se comportarán adecuadamente con respecto a toda conducta relacionada con el status, la reputación y la dignidad de KNX España y actuarán en todo momento en el mejor interés de sus clientes.
- Todos los miembros solo emprenderán trabajos para los que tengan recursos adecuados y que sean competentes y calificados para emprender.
- Todos los miembros deberán cumplir con todas las obligaciones legales y reglamentarias y respetar plenamente el interés público, particularmente en relación con asuntos de salud y seguridad.
- Todos los miembros desarrollarán sus conocimientos profesionales, habilidades y competencia de manera continua y brindarán toda la asistencia razonable para promover la educación, la capacitación y el desarrollo profesional continuo de los demás.
- Todos los miembros deberán tener y mantener un seguro de responsabilidad civil adecuado y, cuando corresponda, una póliza de seguro de indemnización profesional con el nivel requerido de cobertura de indemnización.
- Todos los miembros deberán:
  - a) Notificar de inmediato a KNX España si es declarado culpable de un delito grave;
  - b) Notificar de inmediato a KNX España en caso de quiebra o descalificación como Director de la Compañía;
  - c) Notificar de inmediato a KNX España donde el miembro, de buena fe, cree que ha habido, o es probable que haya, una violación sustancial de las Reglas de buena conducta por parte de otro miembro;
- Ningún miembro puede comportarse de una manera que discrimine a las personas debido a su raza, género, discapacidad, orientación sexual, edad, religión o país de origen.
- Ningún miembro puede tratar a nadie más favorablemente debido a su raza, nacionalidad, país de origen, religión, género, estado o porque están relacionados con el miembro o tienen conexiones familiares con el miembro.
- Todos los miembros deberán mostrar una gran consideración por el medio ambiente y por la gestión sostenible de los recursos naturales.

## LOS PRINCIPIOS DE BUENA PRÁCTICA

Si bien KNX España no debe especificar cómo las empresas deben administrar sus negocios o proyectos, es beneficioso para todas las partes adoptar un enfoque estructurado que logre los mejores resultados. A continuación, por lo tanto, hemos establecido un cronograma de lo que creemos que son los requisitos mínimos y las etapas fundamentales:

- Proporcione una cotización o estimación detallada de los trabajos a realizar, describiendo todos los servicios y equipos que se ofrecerán, incluidas las especificaciones funcionales y de rendimiento.
- Proporcione un cronograma de pagos detallado relacionado con la cotización.
- Proporcione un programa de trabajo detallado relacionado con la cotización, incluidas las fechas para la entrega provisional de los planos y el software.
- Acuerde y firme un contrato para las obras que debe incluir una disposición de resolución de disputas que detalle un proceso de mediación formal antes de cualquier procedimiento.
- Proporcione un mínimo de informes mensuales que indiquen el estado de las obras, incluidos los problemas que puedan existir, los retrasos o la información requerida.
- Emita una solicitud formal de información donde se requiera.
- Emita una notificación formal de cualquier cambio en los trabajos.
- Emita valoraciones o facturas que se alineen con el programa de pagos o según lo actualizado por cualquier cambio en los trabajos.
- Proporcione evaluaciones actualizadas de cualquier costo o retraso adicional.
- Antes de la entrega final de los trabajos, proporcione copias de todos los softwares no propietarios y programas como código fuente, y haga constar claramente que el cliente posee una copia del código fuente de su proyecto, y tiene la capacidad y el derecho de modificarlo y actualizado por un programador calificado de su elección.
- Antes de la entrega final de los trabajos, realice una capacitación completa "práctica" para el cliente y proporcione un Manual de operación y mantenimiento que describa completamente los detalles de cada elemento de los trabajos. También proporcione planos completos, "Según lo construido", hojas de prueba, manuales de operación y planes de servicio. Estos deben emitirse en copia impresa y electrónica.
- En la entrega, obtenga un "Visto Bueno" y los acuerdos firmados para todo lo anterior.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

A pesar de las mejores intenciones, siempre es posible que surja una disputa entre un miembro de KNX España y un cliente y / o su representante. Es de interés para todas las partes que tal disputa se resuelva lo más rápido posible, y aunque KNX España no puede participar activamente en la disputa, recomendamos que la forma más fácil, rápida y menos costosa de tratarla sea por medios de mediación. Esto debe estar previsto en su documentación contractual estándar y puede lograrse mediante una referencia a un servicio de Mediación y Conciliación.

La mediación es un proceso consensuado de resolución de disputas en el cual un mediador externo, designado por las partes en disputa, ayuda en la resolución de la disputa. Se fijará una fecha, hora y lugar para la reunión de mediación. Antes de la reunión de mediación, ambas partes pueden ser invitadas a presentar declaraciones por escrito, junto con cualquier documento que deseen que el Mediador vea.

El día de la mediación habrá una sesión conjunta inicial en la cual cada parte en la disputa presentará un breve resumen oral de su caso. Cada parte se retirará a salas separadas y el Mediador hablará con cada parte en privado.

El Mediador continuará teniendo tales discusiones en un esfuerzo por encontrar una solución a la disputa y cuando, y si, el Mediador llega a una posición en la que se ha logrado un acuerdo, reunirán a las dos partes en una sesión conjunta para un tiempo final y trabajará con las partes para acordar un acuerdo vinculante por escrito.

Por lo general, todo lo anterior ocurrirá dentro de un día.

## NOTIFICACIONES DE QUEJAS Y CUESTIONES DISCIPLINARIAS

Cualquier notificación o queja debe hacerse por escrito al Comité de Gobierno de KNX España tan pronto como sea razonablemente posible. El Comité de Gobierno de KNX España convocará a un subcomité para tratar cualquier queja o notificación de manera oportuna y justa después de haber comunicado el proceso y el procedimiento que adoptará.

Con respecto a asuntos disciplinarios, se convocará un subcomité del Comité de Gobierno de KNX España para investigar cualquier asunto disciplinario. Comunicarán el proceso y el procedimiento que adoptarán, y cualquier miembro que KNX España requiera para ayudar en dicho proceso lo hará.

El Comité de Gobierno de KNX España tendrá total discreción para expulsar a cualquier miembro cuya conducta no cumpla con un estándar razonablemente requerido por ellos, o proporcionar cualquier otra sanción razonable que considere necesaria.

## LOGO IDENTIFICATIVO

Cualquier miembro asociado a KNX España, podrá disponer de logo de calidad de BUENAS PRÁCTICAS, siempre que haya mostrado su compromiso de aceptación por escrito a este documento de posición a la Secretaría técnica de KNX España, que lo validará en la web de KNX España, [www.knx.es](http://www.knx.es), tanto en el listado de miembros cómo en el listado de KNX Partners, tanto en el mapa como en la lista específica.

Esta es la garantía para los potenciales clientes de asegurar que el logo y sus compromisos están bajo las condiciones ofrecidas por KNX España a sus miembros.

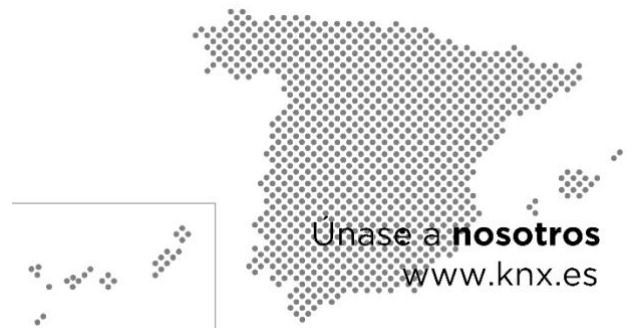


La Asociación KNX España es una asociación sin ánimo de lucro que aglutina a empresas y entidades, e incluso a personas individuales, que fabrican, distribuyen, integran, instalan o de cualquier otra forma promueven productos, soluciones y/o servicios basados en el estándar mundial KNX.

Los principales objetivos de la Asociación KNX España son:

- Difundir en el territorio nacional las ventajas y bondades del estándar KNX, mediante la participación en ferias, congresos y charlas, la publicación de newsletters y revistas propias, la inserción de artículos técnicos en los medios de comunicación especializados, y muchas otras actividades más.
- Fomentar el intercambio de información entre todos los Asociados, para que todos los agentes involucrados en el control y la automatización de viviendas y edificios pueden aprovecharse de la experiencia y los conocimientos de los demás Asociados.
- Defender los derechos de los Asociados ante terceros.

## ¡Aprovéchese de ser Asociado de KNX España!



### Contáctenos

Asociación KNX España  
Telf.: (+34) 613 004 421  
Mail: info@knx.es