

Hacia la Europa de las profesiones

En los tiempos que corren, convulsos, vertiginosos y cambiantes, la conciencia profesional cobra su mayor sentido actuando como directriz de comportamiento de los profesionales liberales. Así comienza uno de los artículos recopilados en este Especial dedicado a los Colegios Profesionales. Precisamente, por los tiempos que corren, la revista Profesiones ha reunido diferentes firmas tanto externas como internas, con la intención de plasmar el recorrido hacia el futuro de las corporaciones colegiales, con varias paradas en estaciones obligadas tales como la regulación, la formación, la deontología, la comunicación y la tecnología.

Contexto

La Directiva de Servicios en el Mercado Interior, que atribuye a los colegios profesionales la condición de autoridad competente, fue transpuesta por la Ley Paraguas que a su vez desarrolló la Ley ómnibus (diciembre, 2009) y que dio lugar al Real Decreto de obligaciones de visado colegial. En estos momentos se espera la Ley de Servicios Profesionales (prevista en la Disposición Transitoria 4ª de la Ley Ómnibus), que desconocida en cuanto a su concreto articulado, sí se ha informado por el Gobierno que revisará las reservas de actividad que tienen algunas profesiones, particularmente de ingeniería, y la colegiación determinando qué profesiones han de mantener el requisito de incorporación al colegio para ejercer y cuales no. A ello se añade la comunicación de la Comisión Europea del 27 de enero sobre el proceso de evaluación de la aplicación de la Directiva de Servicios, que señala que en algunos ámbitos quedan medidas que adoptar.

Por otra parte, el sector profesional se encuentra inmerso en el proceso de revisión de la Directiva de Cualificaciones, una vez que cumplió cinco años de vigencia.

Desde la perspectiva tecnológica está desarrollándose el Sistema de Información en el Mercado Interior y la ventanilla única, que implica la incorporación de las organizaciones profesionales.

En este contexto, el contenido de este especial pretende identificar los aspectos más relevantes que han de considerarse en una visión europea, y a la vez nacional, que son consustanciales a los fines y funciones de los colegios profesionales y los Consejos Generales y Superiores.

Organismos reguladores en el entorno europeo e internacional

Máximo González Jurado
Presidente del Consejo General de Enfermería
Vicepresidente del Consejo Internacional de Enfermería

Asistimos a un cambio profundo, no solo en las necesidades de salud de los ciudadanos sino también en la percepción que estos tienen del modo en que tales cuidados se prestan por los diferentes profesionales de la salud. La calidad percibida se constituye en un elemento básico por el que se interesan todos los proveedores de servicios sanitarios a la hora de garantizar calidad y seguridad.

De ahí que, necesariamente, crezca el interés por la forma en que se regula a los profesionales a la vez que –como en ningún otro momento– se cierne una profunda amenaza contra la autorregulación pese a los logros que esta aporta en materia de calidad para los pacientes. Se pueden encontrar textos verdaderamente clásicos en el estudio mundial de los sistemas de reglamentación.

A día de hoy, encontramos, nada menos que 172 países que gozan de sus correspondientes órganos reguladores profesionales. Aquellos que disponen de un gobierno federal, como los EE.UU, Canadá y Australia tienen un mayor número de órganos de reglamentación, cada uno con su propia jurisdicción. De otro lado, hay órganos nacionales que, aún cuando no tienen poder en lo que se refiere a funciones de reglamentación tales como la de colegiación o concesión de licencias, desempeñan una función en el establecimiento de normas morales y en la orientación de la política general. Regulación es un concepto amplio que acumula el concepto de acreditación, los procesos de acreditación y también la licencia para la práctica, registro profesional, cualificación, certificación y en general se realiza en distintas agencias gubernamentales y no gubernamentales.

La regulación, en este sentido, provee garantía de calidad estableciendo estándares de competencias profesionales. La acreditación puede ser renovada periódicamente para asegurar el mantenimiento continuo de la calidad.

Cuestiones sobre regulación

En la medida que se transforman los sistemas de atención sanitaria en todo el mundo, el avance del conocimiento y de las tecnologías está promoviendo nuevas formas y estructuras para la provisión de la atención sanitaria. Los ambientes clínicos son cada vez más especializados y complejos y los pacientes demandan atención resolutoria para sus necesidades. Estos cambios ciertamente implican una necesidad de innovación y adaptaciones en los sistemas reguladores de los profesionales sanitarios.

En muchos países los sistemas reguladores están basados en principios constitucionales. Por ejemplo, en los Estados Unidos la licencia para el ejercicio profesional y el sistema estatal de juntas está basada en la Enmienda X de la Constitución de septiembre de 1889, conocida como la enmienda del derecho del estado. Este principio permite el desarrollo en cada estado del sistema regulador que resultó en el desarrollo de juntas estatales de enfermería en varios estados desde 1900. Los médicos lo habían desarrollado desde cien años antes. Estos profesionales sanitarios tienen establecido en todos los estados regulación específica de práctica y protección del título¹.

En Europa la legislación nacional también ha promovido la regulación de los profesionales de salud desde los inicios del siglo xx. La Reforma Nightingale en el Reino Unido y antes la formación Kaiserswerth en Alemania ciertamente inspiran el movimiento europeo de regulación en enfermería. En el Reino

Unido se aprueba la Ley de Registro en 1919². En España el Real Orden de 28 de diciembre de 1929 oficializa los Colegios de Enfermería. La actual Constitución Española (1978) refrenda en su artículo 36 la ordenación de los órganos reguladores profesionales –Colegios.

En Europa actualmente se hace patente un verdadero dilema para los órganos reguladores nacionales a la hora de compatibilizar su autoridad nacional en materia de registro y licencia para la práctica con la regulación de la libre circulación de profesionales. En qué medida se puede considerar un sistema más extendido y basado en principios más homogéneos para todos los estados miembros de la UE. Se considera que el excelente y rápido desarrollo de sistemas electrónicos ciertamente debe facilitar una amplia base para el intercambio de información y toma de decisión en cuanto a la regulación de la práctica y la educación en Europa manteniendo los matices socioculturales de cada estado.

Todo lo anterior conlleva la necesidad de repensar la regulación en Europa. Una de las principales debilidades en el sistema actual es la falta de una estructura formal (a nivel de la UE) que permita la colaboración entre los reguladores sanitarios. Existen organismos profesionales paneuropeos representativos pero se concentran prioritariamente en los intereses de la profesión o el proveedor del servicio y no del paciente.

Es necesario, pues, crear una autoridad/colaboración global sobre la seguridad del paciente para:

- Promover una cultura de la seguridad, desarrollar estándares y directrices para la reducción de riesgos;
- Desarrollar metodologías de control y evaluación continua para garantizar la calidad en los desplazamientos de profesionales sanitarios.

¹ Hutcherson, C. and Williamson, S. (May 31, 1999): Nursing Regulation for the New Millennium: The Mutual Recognition Model. Online Journal of Issues in Nursing Vol. 4, no. 1, Manuscript 2, Disponible en <http://www.nursingworld.org/MainMenyCategories/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Volumen4199No1May1999/MutualRecognitionModel.aspx> (acceso en 24/03/2011).

² Bellaby, P. and Oribabor, P. The History of the Present – Contradiction and Struggle in Nursing. En *Rewriting Nursing Hsiotry*, ed. Por Celia Davies. Burnes & Noble Books. 1980.



En este sentido el liderazgo de la enfermería europea se está cuestionando sobre un marco regulador más comprensivo entre los países miembros que permita facilitar el reconocimiento mutuo de las cualificaciones profesionales con el correspondiente control local.

La Unión Europea ha establecido, por ejemplo, regímenes de regulación eficaces para la aviación civil, la seguridad alimentaria o la navegación marítima, debería abordarse sin ambages la seguridad de los pacientes. Nos encontramos en un momento idóneo para que los sistemas sanitarios analicen sus obligaciones frente a los pacientes estableciendo mecanismos de buen gobierno.

Entre los aspectos a ser considerados se propone:

- Un sistema para la rápida aprobación de las credenciales basado en criterios comunes para todos los estados.
- Reciprocidad – un sistema más automático de reconocimiento.
- Inclusión de aspectos relacionados con los niveles de competencia – especialización.

El registro, el control deontológico, la formación, la evaluación periódica de la competencia y la ordenación de la profesión mediante el establecimiento de las mejores prácticas constituyen fines

esenciales de todos los órganos reguladores de las profesiones. Una regulación eficaz equivale a un incremento de la seguridad y protección del público.

Estructura de los órganos reguladores

En general los órganos reguladores, sea por tener la potestad delegada por el estado o por autoridad propia definida por ley son entidades autónomas financiadas por sus actividades de registro, exámenes para licencia y re-licencia, programas de formación continuada, y se financian a través de las inscripciones en el correspondiente registro de profesionales y recursos privados o públicos para desarrollo de proyectos específicos. Tienen la autoridad legal para elaborar estándares y políticas, gestionando sus procesos y actividades en articulación con las instancias reguladoras más amplias del estado.

Miembros del Consejo

En algunos países los miembros de los órganos reguladores son nombrados en su totalidad (Australia, Jordania, África y el Caribe). Aparecen como autoridades responsables de su designación un gobernador, un ministro de Sanidad, o un monarca. En otros países encontramos miembros elegidos y miembros designados. Por lo tanto, las metas para la regulación de las profesiones y de la profesión enfermera en particular, deben asegurar:

- La evaluación continua de la competencia profesional que garantice la seguridad de la población que busca los servicios sanitarios; esto debe conllevar una retroalimentación de los procesos de formación de calidad en enfermería;
- Dar oportunidad a los profesionales para avanzar en sus habilidades en función de sus preferencias en especialización y práctica avanzada recíprocamente acreditadas en los diferentes países.
- Constituirse como un sistema dinámico y abierto que admita adaptación y innovación continua de acuerdo a las necesidades de los sistemas, por ejemplo, el de salud;
- Promover y ampliar el acercamiento y participación de la población que sin duda debe ser el mayor aval de la calidad profesional y factor incondicional para su reconocimiento social.
- Considerar la importancia de la cooperación y articulación internacional y regional.

Conclusión

Solamente un sistema regulador integrado transparente y más homogéneo puede asegurar los conocimientos, procesos y recursos para garantizar una práctica segura y de calidad³. ■

³ Rowell, P (September 30, 2003) "The professional Nursing Association's Role in Patient Safety". Online journal of Issues in Nursing. Vol8. No. 3, Manuscript 3 disponible en <http://www.nursingworld.org/MainMenyCategories/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Volumen820CNo3Sep2003/AssiciationsRole.aspx> (acceso en 24/03/2011).

Colegiación y Constitución Española¹

Gonzalo Múzquiz
Secretario Técnico
Unión Profesional

Superada la distinción entre el derecho de asociación del art. 22 de la Constitución Española –CE- y los deberes de colegiación del art. 36 CE, podría recalcar que el primero se ubica en la sección de Derechos y Libertades y la colegiación en la sección de Derechos y Deberes de los ciudadanos.

Peculiaridad

La ubicación es significativa pues si bien el artículo 35 CE señala la libre elección de profesión u oficio, el siguiente artículo 36 CE peculiariza el ejercicio de las profesiones tituladas y los colegios profesionales, especificidad que viene a dotarles de un régimen jurídico diferente que nace de la voluntad del legislador, no del colectivo involucrado, en consideración de la afección del ejercicio de determinadas profesiones al interés general, lo que se recoge en los fines de estas corporaciones de derecho público. Recientemente se ha explicitado legalmente en la Ley de colegios profesionales como fin específico, el servicio de atención a los consumidores y usuarios de los servicios de los colegiados. Función que ya viene desempeñándose por la gran mayoría de los Consejos y colegios profesionales y que la Ley ómnibus incorpora a su concreción normativa.

Justificación

Analizado el concepto de colegiación desde su peculiar causa y régimen, hay que fijarse en la justificación de su exigencia. La doctrina constitucional recorre diversa casuística, de la que podemos señalar la Sentencia del Tribunal Constitucional (STC) 131/1989, de 17 de julio, que en el caso del médico al servicio de INSALUD, y la STC

76/2003, de 23 de abril, en el caso del Colegio de Secretarios Interventores y Secretarios de la Administración Local que ejercen para la Administración Pública.

En el caso del médico del INSALUD, el TC concluyó:

“... resulta justificada por razón de la tutela del interés general que concurre en el ejercicio de la profesión médica: disciplina profesional, normas deontológicas, tutela de la buena fe de los terceros (...), cuya protección va unida a la de valores y derechos constitucionales, como la salud, la sanidad y la vida e integridad física de los ciudadanos...”

En el caso de los secretarios de la Administración, el TC determinó:

“... no presentan una relevancia tal en la ordenación del ejercicio de la profesión a fin de garantizar el correcto desempeño de la misma que permita identificar, al menos con la intensidad suficiente, la existencia de intereses públicos constitucionalmente relevantes que pudieran justificar en este caso la exigencia de la colegiación obligatoria ...”

Se trata de ponderar los bienes y valores en cada caso implicados y si los efectos pretendidos pueden obtenerse con el requisito de colegiación.

Modelo Colegial

Estamos, por tanto, ante la justificación de la exigencia de un deber, el de colegiarse, y ello en relación a la protección y defensa de bienes y derechos constitucionalmente amparados respecto a la carga que suponga dicha exigencia.

En consecuencia, la disponibilidad del legislador ordinario respecto a los deberes de colegiación resulta enmarcada dentro de unos límites

constitucionales infranqueables y por ello la Carta Magna no admite cualquier modelo colegial, sino aquél que responda a la protección de aquellos derechos de los ciudadanos incardinados en el interés público y consustanciales a los derechos constitucionales, tanto los que están en su propio ámbito, como los que son necesarios para ejercer aquéllos. Llegamos así a que el margen de decisión para la configuración y establecimiento del régimen jurídico de las corporaciones colegiales está condicionado precisamente por la protección constitucional de un marco irrenunciable y suficientemente nítido de los derechos mencionados. El ejercicio profesional objeto de esta consideración es aquél que se ejerce con independencia de criterio profesional, dicho de otro modo con autonomía facultativa, con responsabilidad exigible y bajo control de una entidad independiente e imparcial, que la trayectoria histórica y la consagración constitucional ha determinado como colegio profesional. La cuestión se centra, entonces, en qué profesiones han de estar dotadas de colegio profesional de forma que para su característico ejercicio se requiera la incorporación al colegio. Ante las posibles revisiones de la planta colegial y su régimen de adscripción, lo cierto es que este subsector de las profesiones es cada vez más complejo y requiere garantías apriorísticas de la buena práctica. La determinación de las profesiones con requisito de colegiación parece que debiera tender a esta garantía incardinada en el interés general y para ello el test de proporcionalidad basado en la necesidad, proporcionalidad y no sustitución, que ya el TC viene aplicando en su larga jurisprudencia en esta materia, cobra una especial relevancia a la luz del formato traído por la Directiva de Servicios

¹ Este artículo ha tenido en cuenta el trabajo del Catedrático de Derecho Administrativo de la UCM, D. Germán Fernández Farreres, publicado en vol. Col. Directo Administrativo. Estudios en homenaje a Diogo de Figueiredo Moreira Neo, Lumen Juris Editora, Río de Janeiro, 2^o6, pp. 379-400.



Foto cedida por el Tribunal Constitucional

en el Mercado Interior. Y ello ha de pivotar sobre los fines públicos constitucionalmente relevantes.

Colegiación de empleados públicos

Una especial referencia ha de hacerse en cuanto a los empleados públicos, cuyo deber de incorporación al colegio estriba en la clara distinción que hay que hacer respecto a su doble condición de profesional y empleado (estatuario, funcionario o laboral) conceptos que no cabe confundir o fundir en uno solo. Los actos profesionales tienen el mismo contenido y condición, sean prestados por cuenta de las Administraciones Públicas o en el ámbito privado. El bien jurídico en liza es el mismo.

Control independiente e imparcial

Se hace preciso clarificar que la potestad de la Administración Pública se produce en los ámbitos administrativo o laboral. Y aunque estos in-

cluyan normas de funcionamiento profesional son, en todo caso, las propias de la operativa profesional, con causa y consecuencias diferentes a las de orden estrictamente profesional, basadas en la autonomía facultativa (modelo de ejercicio profesional y colegial). Por tanto, normas de control y régimen disciplinario en el ámbito deontológico que por su propia esencia tienen causa, fines y contenido distintos a los que corresponden al ámbito de las Administraciones.

La ética profesional específica de la profesión, o deontología consiste en reglas de comportamiento entre compañeros, para los clientes o pacientes, de inspiración preventiva, mostrando pautas de conducta en el ámbito de la conciencia profesional. Su diferencia también estriba en que para que desplieguen su finalidad, las normas deontológicas han de ser concebidas y aplicadas por entidades corporativas indepen-

dientes e imparciales que no estén en el ámbito del propio empleador, lo cual cobra especial relieve cuando se trata de actos asistenciales y así mismo cuando el empleador (o cliente) no es el usuario final del acto profesional realizado.

Hacia un sistema garantista

La Constitución Española nos muestra a los colegios profesionales como una «garantía institucional», lo que, añadido al núcleo básico de la Jurisprudencia constitucional, nos lleva a plantear que en épocas en las que el interés general requiere una adecuada regulación y control del ejercicio profesional, no es congruente ir a escenarios de menos presencia y funciones de estas corporaciones colegiales, si bien estas instituciones han de mostrar su buen funcionamiento de conformidad con las normas que las regulan y los fines para los que los poderes públicos las crearon. ■



<http://www.sxc.hu/>

Economía de una regulación equilibrada

G.M.

Los mercados han venido funcionando con la consabida regla de la oferta y la demanda que determina el valor que se da a los productos y servicios para fijar su precio.

Este concepto tan básico experimenta notables cambios cuando el objeto de la regla, los productos y servicios, se van tornando complejos, sensibles y afectan a derechos como la libertad, la seguridad, la salud y la protección de bienes comunes como los servicios generales, el patrimonio y el medio ambiente.

Las percepciones asimétricas

Entonces al mercado hay que dotarlo de alguna regulación que equilibre y haga sostenible la posición de los operadores respecto a los públicos que acceden a este escenario para procurarse esos bienes o servicios que necesitan y, que por tanto, se les oferta.

Las percepciones de los públicos consumidores o usuarios de los bienes y servicios resultan ser un factor que requiere la concurrencia de correctores cuya introducción resulta imprescindible. Se trata de paliar, contrarrestar y procurar equilibrio respecto a fenómenos de asimetrías de posición entre el ofertante y el receptor. Asimetrías que trasladan percepciones frecuentemente dotadas de marcadas tendencias a comprender el objeto de la transacción con una cierta distorsión respecto de la realidad.

Este hecho se torna de especial consideración cuando se trata de servicios sobre materias complejas y sensibles como las antes citadas: seguridad, salud, etc. Entonces aparece la necesidad de incorporar ingredientes como la independencia, imparcialidad y responsabilidad de los operadores que ordenan y controlan el sector.

Regulación, autorregulación

Y para producir este escenario se necesita una regulación que derive de la potestad de los poderes públicos y a su vez que éstos salgan del núcleo más cercano e inmediato al objeto de la regulación. Para ello la propia regulación debería determinar un ámbito de autorregulación que implica la existencia de un ente independiente e imparcial que controle la prestación de los servicios citados.

Independencia, imparcialidad

Llevado este esquema regulatorio a ámbitos de las finanzas, bolsa e inversión, sectores característicamente operativos bajo la regla del libre mercado, vemos como se hace imprescindible un control. Ejemplos pueden ser los sectores energético y del mercado de valores, donde se crearon comisiones independientes e imparciales que tienden a corregir las distorsiones negativas de estos mercados. En los servicios profesionales el marco tiene similitudes, planteándose la necesidad de una regulación que implique la autorregulación del subsector de forma que se establezca el escenario adecuado caracterizado por el equilibrio que supone ni más ni menos regulación que la necesaria.

Este subsector, el de los servicios profesionales, requiere la mejor regulación para desplegar todos los efectos positivos, que no sólo los económicos, a favor de los ciudadanos y del interés general.

Regulación sostenible

El equilibrio regulatorio que propugna la recién aprobada Ley de Economía Sostenible, encaja en este subsector de los servicios profesionales dotados por los poderes públicos, de unas condiciones específicas para el ejercicio profesional,

mediante un sistema de control por parte de corporaciones de derecho público de carácter colegial.

Como consecuencia del recorrido que experimenta la regla primaria de mercado cuando la complejidad creciente modifica la posición de los operadores, se ha de recurrir a resortes que corrijan los desequilibrios y reconduzcan los mercados al concepto de sostenibles, con ello se habrá producido la economía como concepto contrapuesto a la *deseconomía* en el que puede incurrirse si no se prevén consecuencias con visión de conjunto.

Efectos macroeconómicos

La predecibilidad de efectos de las medidas de regulación o desregulación es hoy posible, al menos, en márgenes razonables, incluso cuando se carece de datos empíricos que marquen comportamientos del sector que se trata. Pero la simulación de los comportamientos de los mercados a los efectos de adoptar medidas regulatorias o desregulatorias en términos macroeconómicos no puede ser la herramienta autorizada si contempla los factores que concurren en el sector. Si no se tienen en cuenta todos los elementos, el resultado no es fiable. Quizá, por ello, lo más prudente sea no hacer experimentos macroeconómicos y ceñirse a un equilibrio regulatorio basado en conceptos que vienen de la experiencia contrastada.

El planteamiento sería confrontar los parámetros de ejercicio profesional (independencia de criterio, control por la entidad colegial, garantía, calidad, etc) con las variables macroeconómicas (PIB, productividad, empleo, etc). Observaríamos que la regulación equilibrada de las primeras tiende a incidir positivamente en la economía global. ■

Conciencia profesional y deontología

En los tiempos que corren, convulsos, vertiginosos y cambiantes, la conciencia profesional cobra su mayor significado actuando como directriz de comportamiento de los profesionales liberales. A día de hoy, ya no es suficiente una conciencia individual, reflexiva y ética. La conciencia profesional toma una renovada dimensión y se convierte en elemento básico de la garantía del ejercicio profesional. Ello se canaliza a través de su reflejo en la deontología profesional y gracias a los códigos deontológicos elaborados por las organizaciones profesionales.

Elena Córdoba Azcárate
Dpto. Internacional
Unión Profesional

Conciencia profesional

La conciencia profesional, defendida entre otros por el sociólogo estadounidense Talcott Parsons (1902-1979), se caracteriza por incorporar en su contenido el elemento responsable de la conciencia ética, el auto-conocimiento de la conciencia reflexiva y el personal de la conciencia individual y añadir, además, la interiorización, asunción y normativización de los derechos y deberes que confluyen en el ejercicio de una profesión a través de la cual se adquiere una responsabilidad social. La conciencia profesional es individual e intransferible y se regula a través de códigos de conducta o deontológicos que son elaborados por las organizaciones profesionales por ser estas las mejores conocedoras de los sujetos de cuya conciencia profesional se trata.

Uno de los principios deontológicos fundamentales que, no en vano, cobra especial protagonismo hoy día es el de «obrar según ciencia y conciencia». Y es que obrar según ciencia, o lo que es lo mismo, realizar un correcto desempeño de una profesión en base a la adquisición de unos conocimientos adecuados, consolidados y actualizados constantemente, supone una condición estrictamente necesaria para ejercer como profesional competente. No obstante, dicha condición no es suficiente para garantizar la plena adecuación del profesional a las exigencias sociales actuales. Es por ello por lo que la conciencia profesional resulta imprescindible en este contexto.

Deontología

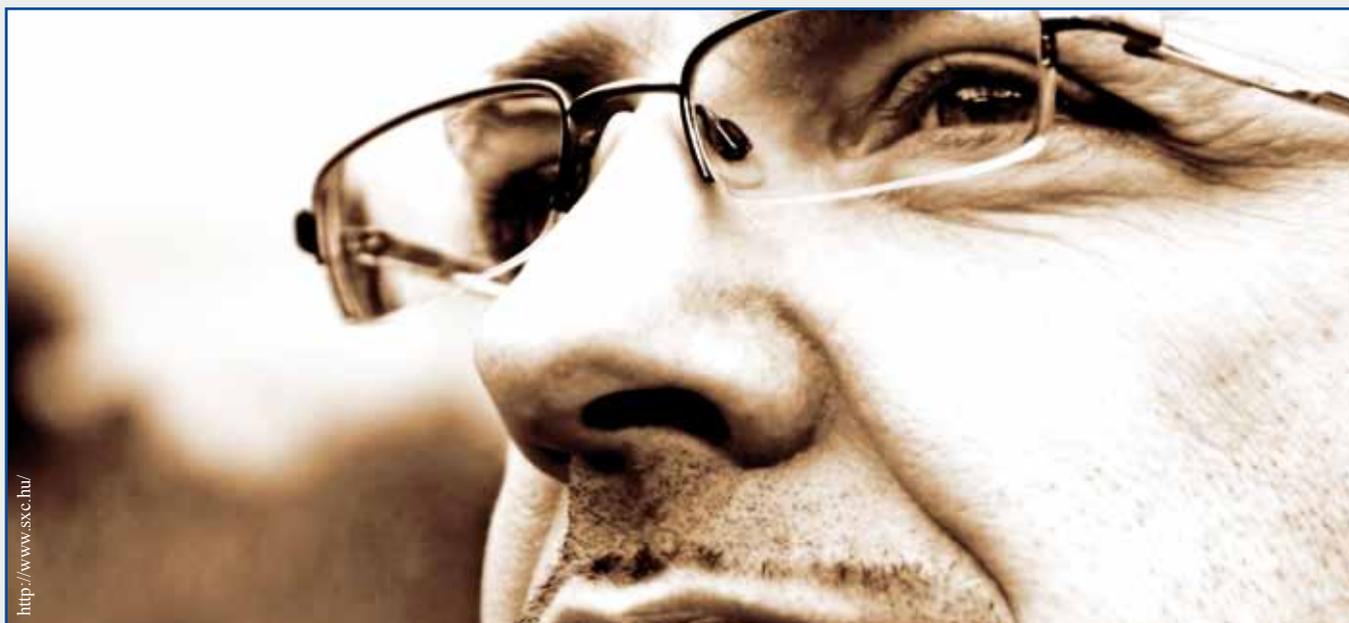
El término deontología fue acuñado por primera vez por el filósofo inglés Jeremias Bentham (1748-1832) quien, en su obra *Deontología o ciencia de la moralidad* se refería a ella como rama de la ética ocupada de regular los fundamentos del deber y de las normas morales. La deontología, entendida como el conjunto de normas que son exigibles para un colectivo profesional, encuentra precisamente su razón de ser en la concepción de la conciencia profesional.

La deontología profesional halla su sustento fundamental y natural en la elaboración de códigos deontológicos que son utilizados por los profesionales como guía o advertencia para la conducta en situaciones específicas. Tal y como señala el *Informe sobre Deontología Profesional*, elaborado en el año 2009 por Unión Profesional, los códigos deontológicos no solo deben prohibir determinadas conductas consideradas como no deseables, sino que deben inspirar, dar coraje y apoyar a los profesionales éticos sentando las bases de modelos deseables de conducta profesional. Se convierten así en instrumentos de carácter preventivo, punitivo, didáctico y dinámico, estando siempre abiertos a incluir las especificidades propias de cada profesión y de los diversos entornos en los que se desarrollan las profesiones.

Los códigos de conducta elaborados por los colegios profesionales deben, además, responder a unos principios básicos de autorregulación (principio de autonomía colegial), legalidad (deben constar por escrito de manera ordenada y sistémica), tipicidad (la vulneración de las normas deontológicas en ellos contenidas ha de acarrear sancio-

nes claras y precisas) y publicidad (deben ser difundidos debido a su carácter preventivo, didáctico y coercitivo). Según el *Informe sobre Deontología Profesional* mencionado anteriormente, existen veinte categorías básicas (ver cuadro 1) que han de contemplarse en cualquier código deontológico, ello sin perjuicio de nuevos conceptos que puedan ser añadidos por el carácter dinámico de los propios códigos o por el natural desarrollo de las necesidades y prioridades de la sociedad.

En España, la Ley de Colegios Profesionales de 13 de febrero de 1974 encomienda expresamente a los colegios profesionales la función de ordenar la actividad profesional de los colegiados, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de los particulares. Mantener, promover y defender la deontología profesional constituye uno de los principales fundamentos de la existencia de los colegios profesionales, pues a través de esta labor fomentan la excelencia profesional de sus miembros, lo que supone una garantía tanto para el profesional inscrito en la organización profesional, como para los clientes, consumidores y usuarios de los servicios y, en definitiva, la sociedad en general. Precisamente para que eso sea posible, es imprescindible, además, que los órganos de gobierno de las organizaciones profesionales lleven a cabo también su actuación en base a unos principios comunes recogidos en los denominados códigos de buen gobierno. Estos códigos de buenas prácticas garantizan la adecuación de los dirigentes de las organizaciones profesionales a un marco de obligaciones e incompatibilidades que fomenta e impulsa una actuación ética, responsable y transparente en su gestión, dirección y actuación diaria.



Ámbito internacional

La Directiva 2006/123 relativa a los servicios en el mercado interior promueve asimismo la elaboración de códigos deontológicos por parte de los colegios profesionales y señala, además, que «estos códigos de conducta deben incluir, teniendo en cuenta la naturaleza de cada profesión, (...) normas de deontología y conducta profesional de dichas profesiones, con vistas a garantizar, en particular, la independencia, la imparcialidad y el secreto profesional». Por otro lado, la Resolución del Parlamento Europeo de 13 de octubre del 2006 apoya la adopción de códigos de conducta de los prestadores de servicios, apuntando que estos deben ser elaborados con la participación de todos los interesados o *stakeholders*.

Igualmente, las organizaciones monoprofesionales europeas apuestan desde hace décadas por la compilación de principios comunes sobre los que basan sus códigos deontológicos europeos e incluso mundiales. En este sentido, tanto desde la Unión Mundial de las Profesiones Liberales (UMPL) como desde el Consejo Europeo de las Profesiones Liberales (CEPLIS) se ha venido trabajando los últimos años en la búsqueda y análisis de los principios comunes para las profesiones liberales en el ámbito internacional.

Autonomía facultativa y relación de empleo

La deontología sienta, por todo lo dicho, las bases de un modelo de actuación, de

una buena práctica profesional, que debe ser controlado y garantizado en todo ámbito en el que los profesionales ejercen su actividad (ya sea público o privado). Por otra parte, todo profesional que realiza su ejercicio profesional en base a una relación de empleo, está sujeto a una regulación laboral, civil, mercantil o administrativa. Así, el acto profesional es consustancial a la autonomía facultativa, o independencia de criterio del profesional, lo que conlleva un control deontológico

recogido en un código y aplicado por una organización especializada, independiente e imparcial como es el colegio profesional. En ningún caso debe la regulación laboral y/o administrativa actuar como sustitutiva de la normativa deontológica y del régimen disciplinario asociado a la misma, pues resulta evidente que dicha normativa tiene otra causa, otro objeto y otro contenido; siendo imprescindible la presencia de ambas, por ser necesariamente complementarias. ■

Independencia e Imparcialidad	Retribuciones económicas
Honestidad e Integridad	Respeto a la naturaleza y medio ambiente
Secreto Profesional	Formación continuada
Publicidad	Comportamiento ético dirigentes colegio
Incompatibilidades	Relaciones profesionales
Competencia desleal e intrusismo	Seguridad
Relaciones con los clientes	Protección social
Relaciones con el colegio	Responsabilidad civil
Relaciones con los compañeros	Investigación y docencia
Relaciones con otros agentes	Objeción de conciencia
Cuadro 1.- Contenido de referencia de un código deontológico	

Organizaciones profesionales en Europa

Velando por la calidad y la excelencia de las profesiones europeas

En pleno debate sobre la liberalización del sector de los servicios profesionales en España, echamos la vista fuera, hacia nuestros vecinos, para ver cómo se organizan en sus respectivos países y analizar su forma de regular este subsector característico de la sociedad civil. La principal conclusión: la existencia de las organizaciones profesionales, como garantes de la calidad de los servicios y la protección de los consumidores y usuarios, está más que justificada.

Carolina López Álvarez

Como viene recogido en la Directiva de reconocimiento de cualificaciones profesionales¹, «el ejercicio profesional puede estar sometido en los Estados miembros a obligaciones legales específicas con arreglo a la legislación nacional y a las disposiciones establecidas autónomamente en este marco por los organismos correspondientes de representación profesional, que garantizan y fomentan la profesionalidad, la calidad del servicio y la confidencialidad de las relaciones con el cliente». De esta forma se defiende la existencia de organizaciones profesionales nacionales con el objeto de controlar la máxima eficiencia en la práctica de los servicios profesionales.

En nuestro país, esta labor es ejercida por los colegios profesionales, que se encargan de vigilar el ejercicio de sus respectivas profesiones, de elaborar los códigos deontológicos que guíen la actividad de los colegiados y de sancionar a aquellos que no los cumplan. Gracias al modelo colegial existente en España, basado en el interés general, la independencia de criterio, la responsabilidad y el control de los actuantes, los usuarios de los servicios profesionales (en sus diferentes variedades: consumidores, clientes, pacientes, etc.) tienen garantizadas unas mínimas condiciones en los mismos.

Analizando la situación de nuestros

vecinos europeos se podría afirmar que el modelo colegial español es sostenible y compatible con las estructuras presentes en otros países como Francia, Bélgica, Alemania o Reino Unido. Aunque en estos países encontramos una gran diversidad en lo que a la organización y regulación de las profesiones se refiere, en todos ellos se observa la existencia de un control de la profesión (y de sus profesionales) por parte de entidades independientes e imparciales denominadas *Chambre, Ordre, Royal Collage, Institut...* De hecho, la Directiva de servicios en el mercado interior² define como autoridad competente en este sentido «a cualquier organismo o entidad, en un Estado miembro, que lleve a cabo el control o la regulación de las actividades de servicios y, concretamente, las autoridades administrativas, incluidos los tribunales que actúen como tales, los colegios profesionales y las asociaciones u organismos profesionales que, en el marco de su autonomía jurídica, regulan de forma colectiva el acceso a las actividades de servicios o su ejercicio».

Falta de definición sobre profesión

Tras consultar a las organizaciones profesionales que representan a las profesiones en Francia, Bélgica, Alemania y Reino Unido, todas ellas coinciden en señalar la falta de una definición clara del concepto de profesión liberal en sus respectivos Estados, lo

que ha favorecido la proliferación de normativas de diversa índole.

No obstante, desde el Consejo Europeo de Profesionales Liberales (CEPLIS) se defiende la definición recogida en la mencionada directiva de reconocimiento de cualificaciones y que establece lo siguiente: «las profesiones liberales son las que ejercen quienes, gracias a sus especiales cualificaciones profesionales, prestan personalmente, bajo su propia responsabilidad y de manera profesionalmente independiente, servicios intelectuales y conceptuales en interés del mandante y de la población en general».

Para la Unión Nacional de Profesionales Liberales de Francia (UNAPL, en sus siglas en francés) las profesiones liberales se rigen por los requisitos de titulación, de registro y de cumplimiento de las normas de conducta y deontológicas. Según informa su representante europeo, Jacques Reignault, «en Francia, la mayoría de las profesiones liberales están organizadas en corporaciones profesionales, cuya misión principal es la de velar por el cumplimiento de estas normas y adoptar las medidas disciplinarias necesarias». «Dentro de este grupo están las profesiones sanitarias, jurídicas, técnicas y aquellas relacionadas con la economía y el medio ambiente», aclara Reignault.

Regulación de las profesiones

A la diversidad normativa patente en estos países se añade la geográfica

¹Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

²Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.



que, en lugares como Alemania, es de especial relevancia. Desde la organización que agrupa a las profesiones liberales en Alemania, denominada Bundesverband der Freien Berufe (BFB), explican que, en su caso, existen leyes federales para la regulación del ejercicio profesional, por ejemplo, de los abogados o asesores fiscales pero, sin embargo, en lo relativo a los médicos, las leyes son fijadas por cada *land*.

Como se observa en el ejemplo alemán, la regulación de las profesiones varía en virtud del país que se escija aunque se observan parámetros comunes de gran interés. En el caso de las órdenes (estructuras similares a los colegios profesionales), el representante francés comenta que «la capacidad de ejercer el control de un profesional se justifica por la propia actividad de aquellas profesiones cuyo único objeto es la persona humana como tal, su equilibrio físico (en el caso de profesionales de la salud), y moral (profesionales del Derecho) en un entorno (las profesiones técnicas y el medio ambiente) también equilibrado». «Estas actividades se llevan a cabo mediante un diálogo que existe entre el profesional y el cliente», dice Reignault. «Por lo tanto», continúa, «en lo que se refie-

re a la protección y seguridad de las personas, las autoridades públicas, únicas competentes para su control en calidad de garantes, han optado por delegar esta facultad a organismos que se encuentran también dotados de parte del poder público, las órdenes profesionales, cuyos miembros y dirigentes son elegidos por sus homólogos».

En la organización belga, la Unión Nacional de Profesiones Liberales e Intelectuales de Bélgica (UNPLIB), destacan que hay profesiones que deben estar inscritas en órganos creados por ley (llamados *ordres* o *instituts*). Afirman concretamente que: «el fundamento de esta obligatoriedad es que estas profesiones deben respetar una deontología y poder ser sancionadas en caso de no hacerlo». En el caso de Alemania, también se establecen determinadas profesiones que deben estar registradas en las denominadas *chambres*. Estamos hablando de profesiones del ámbito sanitario, jurídico, económico, técnico o social.

Examinando la regulación imperante en los mencionados países se observa, como regla general, que los profesionales deben estar inscritos en organizaciones profesionales para ejercer, con apenas distinción entre aquellos que ejercen en el sector público o pri-

vado, ni en lo relativo a la práctica de una actividad u otra dentro de una determinada profesión. A este respecto, Peter Swindlehurst, secretario de la asociación que aglutina a las profesiones en el Reino Unido (UKIPG, en sus siglas en inglés) comenta que «en la mayoría de las profesiones, como la medicina, la enfermería, odontología, arquitectura, etc. no hay distinción entre si una persona ejerce en la privada (por cuenta propia), si es empleado de una persona jurídica (una empresa) o si es empleado en el sector público (empleado del Estado o gobiernos locales)».

Desde la organización francesa, precisan que la independencia del profesional se define, ante todo, desde el punto de vista deontológico, por lo que la relación o el estatuto laboral (independiente, asalariado o empleado público) no puede afectar a esa independencia. Por ello, el profesional debe estar inscrito en su orden (colegio) correspondiente.

Interlocución con los gobiernos

Además de las funciones aplicables a las organizaciones profesionales, estas ostentan también la representación de sus asociados ante sus respectivos gobiernos con el fin de defender los intereses de su profesión, colabo-

rar en la elaboración de normativas o plantear cuestiones esenciales para el correcto funcionamiento del sector.

Es especialmente significativo el caso de Francia, donde desde 1983 cuentan con una Comisión Nacional de las Profesiones Liberales (anteriormente conocida como Delegación Interministerial de las Profesiones Liberales) compuesta por representantes del ministerio encargado de la cartera de las profesiones, de las organizaciones profesionales así como por personal cualificado (Ver más información en el cuadro).

En Bélgica, también existe un organismo público denominado *Conseil Supérieur des Indépendants et des PME* que, como destacan desde la UNPLIB, «es consultado por el Gobierno cada vez que hay un proyecto concerniente tanto a los trabajadores independientes como a las profesiones liberales». Este Consejo está integrado por representantes de las organizaciones profesionales e interprofesionales.

En el caso de Alemania, el Ministerio Federal de Economía y Tecnología tiene un departamento específico para las profesiones liberales y, además, la BFB está representada en el Comité Económico y Social Europeo.

El caso inglés es similar al existente en nuestro país donde no hay un único ministerio con el que mantener el diálogo, sino que son muchos los ministerios relacionados con las profesiones. No obstante, como resaltan desde la UKIPG, hay un Ministerio, denominado *Business, Innovation and Skills*, que es el responsable de la Educación Superior, la coordinación e implementación de las Directivas y otras áreas profesionales, con el que mantienen un contacto continuo.

Sea en la forma que sea, la labor de las organizaciones profesionales se encuentra en la actualidad firmemente demostrada. Aunque se insista a menudo en dejar que prevalezcan las fuerzas del mercado, tanto en nuestro país como en los consultados, queda patente la necesidad de un mínimo control por parte de las organizaciones profesionales para proteger a los consumidores y usuarios. Por su bien, pero también por el de los profesionales que ejercen y, en general, por el de toda la ciudadanía. ■

Francia: modelo de interlocución con las Administraciones Públicas

Entre el año 1983 y el 2003, las profesiones liberales en Francia formaban parte de una delegación ministerial, ya que la dimensión empresarial de sus actividades no se consideraba suficientemente importante como para justificar su adhesión al Ministerio de las PYME.

En 2003 se crearía, por decreto del 3 de enero de 2003, la Comisión Nacional de Consulta de las Profesiones Liberales (CNCPL), principal órgano consultivo de estas profesiones. Esta Comisión estaba presidida por el Ministro a cargo de la cartera de profesionales y compuesto por representantes de las organizaciones profesionales liberales (tanto las órdenes como los sindicatos), así como personal cualificado. Esta Comisión, de cuya secretaría se encarga la Dirección General de la Competitividad, Industria y Servicios, trabajó desde el 2003 hasta el 2010. A través de ella, se pudieron formular importantes reformas legislativas y reglamentarias en favor de los profesionales liberales.

La CNCPL ha sido recientemente sustituida por la Comisión Nacional de Profesiones Liberales (CNAPL), establecida por decreto aprobado el 21 de febrero de 2011, constituyéndose esta como el único organismo que aglutina a

todas las profesiones - reguladas y no reguladas - con el ánimo de examinar todos los temas transversales de las profesiones.

La autoridad de esta nueva Comisión, presidida por el Ministro a cargo de las profesiones liberales, se ha visto reforzada, en primer lugar, a través de la competencia consultiva de todos los proyectos de textos relativos al conjunto de las profesiones y, en segundo lugar, de su capacidad para emitir un dictamen sobre los códigos de conducta que deseen adquirir las profesiones no reguladas en su solicitud.

Según se ha podido conocer, la Comisión estará compuesta por 75 miembros entre los que se encuentran los representantes de los ministerios relacionados con las profesiones liberales (justicia, sanidad, cultura, agricultura, educación...), de los sindicatos, de las cámaras nacionales, de los consejos nacionales o superiores de las profesiones liberales, de los colegios profesionales (denominados *órdenes*), así como expertos cualificados en esta materia.

Junto a esta Comisión se crea el *Observatorio de la actividad liberal* cuyo objetivo es recopilar las informaciones económicas y las estadísticas específicas del sector de las profesiones liberales.

Comunicación y relación con los medios: Sala de prensa 2.0

Llamando a la acción 2.0

Los blogs y las redes sociales han cambiado el contexto comunicativo de las organizaciones. Cómo incorporar el llamado social media a las estrategias de comunicación es una de las grandes preocupaciones de aquellos que, conscientes de que los lectores pasivos se han convertido en buscadores de información, introducen las herramientas 2.0 en su Plan de Comunicación. Unidad Editorial —Conferencias y Formación— así lo ha entendido y es por esto que el pasado 23 de marzo organizó el seminario *Comunicación y relación con los medios: Sala de prensa 2.0*, un encuentro que estuvo centrado en la necesidad de evolucionar los espacios dedicados a la prensa y adaptarlos al entorno 2.0.

Elisa G. McCausland

«El paso de la comunicación de masas a la masa de comunicadores no hay que verlo como una amenaza», dice Roberto Carreras, consultor de comunicación y profesor de la UOC, «sino como una oportunidad a aprovechar». La palabra clave es *interacción*. Porque no existe comunicación 2.0 sin conversación. Para que ésta sea posible es importante que las organizaciones se planteen la integración de herramientas 2.0 en sus páginas *web* corporativas. Pero, ¿por qué, de repente, tenemos que abrir nuestras organizaciones? Iván Pino, director de comunicación *online* en Llorente y Cuenca, pone la lupa en el llamado «periodismo ciudadano» —¿cualquiera puede dar noticias?—, un sintagma donde engloba a aquellos internautas con el potencial de comportarse como reporteros, editores y/o tertulianos, y que, además, funcionan como fuentes de información. Este es el cambio de paradigma —el paso de la comunicación de masas a la comunicación en redes— y lo que ha de empujar a las organizaciones a replantearse sus estrategias de comunicación. Así pues, ¿por dónde empezar?

Escucha activa

La monitorización de redes y la inversión en analítica *online* son los dos pilares sobre los que se sostiene la escucha activa. Es importante saber qué dicen de tu organización en la Red para orientar el mensaje.

Esta orientación también depende de cuáles sean las redes sociales —Facebook, Twitter, LinkedIn— que se decidan implementar en la sala de prensa de la *web*. El medio sigue siendo el mensaje y una nota de prensa 2.0 debe adaptarse al cambio. Tal y como apuntó Iván Pino, para lograr el impacto en el escenario virtual «se debe invitar a la conversación, orientar el contenido para conseguir una respuesta». Roberto Carreras lo concretó en su sesión al invitar a «utilizar al usuario como altavoz de nuestros contenidos» —ofreciéndole recursos multimedia, fotografías, audios—. «¿Es mejor informar o escuchar y hacer partícipes?».

Sala de Prensa 2.0

Que la mejor estrategia es el contenido fue uno de los *mantras* de la jornada. Stephan Fuetterer, socio-director de la agencia Best Relations, puso sobre la mesa las necesidades del periodista que una Sala de Prensa 2.0 debe cubrir: A saber, fotos en alta resolución, documentación de contexto, audio y video para medios como radio y televisión, pero también para medios *online* que quieran embeber esa información, disponibilidad de portavoces, datos básicos de la organización —quién la forma, dirección, propósito, forma de contacto—, etc. Todas estas necesidades se han de concretar en un lugar «que centralice la información oficial para la prensa; un lugar que tenga lo último, pero que también dé acceso a un repositorio histórico, ofrezca infor-

mación todo el tiempo y no se utilice solamente como almacén de notas de prensa», especificó Fuetterer.

No hay que olvidar que replicar contenido tiene sus riesgos, que cada plataforma requiere de un tipo de comunicación específica y que el coste de su implementación no tiene por qué resultar un obstáculo. La tecnología que podemos encontrar en Internet —las herramientas de Google son las más extendidas, pero también existen opciones *low cost* y de *software libre*— permite utilizar plataformas ya existentes —Facebook, Youtube o Wordpress— como Sala de Prensa 2.0; también está la opción de alquilar plantillas —Shift Communication—. Recursos todos ellos al alcance de cualquier organización con verdadero interés por ocupar el espacio virtual e interactuar. Porque, como se suele decir en comunicación, «el primero que enmarca, gana». ■

Los 7 retos de la Sala de Comunicación 2.0.

Por Iván Pino, director de comunicación *online*
Llorente y Cuenca

- Personalización
- Perdurabilidad
- Seguimiento
- Propagación
- Participación
- Vinculación
- Actualización





© SVLuma

Lobby. Ojos, oído y boca

Carmen Muñoz Jodar
Responsable del Área de Asuntos
Públicos y Lobbying
rga (consultores de comunicación)

«Mis ojos, mis oídos pero no mi boca». Esta frase, pronunciada en una reunión de trabajo por el responsable de asuntos públicos de una multinacional, resume parte de la labor de los consultores en asuntos públicos. Marca una frontera entre el *lobby* del seguidor y el *lobby* profesionalizado. Pero, ¿cuál es ese *lobby* profesionalizado?

Ese *lobby* profesionalizado no es un *lobby* de elites, sino que ahonda en la idea de sociedad civil. Los políticos impulsan iniciativas legislativas, pero no son expertos en esas inicia-

tivas. Quienes inspiran y conocen la letra pequeña de las regulaciones son los sectores afectados por las mismas. Ellos pueden aportar iniciativas, detectar riesgos, proponer alternativas y señalar el interés general de cada toma de decisión. Desde ese punto de vista, el *lobby* es un derecho, reconocido por el propio Parlamento Europeo, pero también un deber de responsabilidad de la sociedad civil. Ese *lobby* profesionalizado no es un *lobby* de contactos. Facilita puntos de contacto, recomienda interlocutores, pero no «vende» agenda sino que ayuda a construir relaciones basadas en un beneficio mutuo que tiene su base en el interés general.

Ese *lobby* profesionalizado no es un

lobby jurídico. Hacen falta equipos multidisciplinares en los que, cada vez más, la comunicación lidere y coordine la estrategia. El enfoque jurídico, el económico, el antropológico, incluso, la diplomacia son imprescindibles pero, hoy, la «forma» es un valor diferencial. En la pugna entre percepción y razón, gana la primera; el mundo se interpreta desde yos subjetivos.

Si caminamos a la complejidad, necesitamos sencillez en la forma, y si hay una excesiva especialización, necesitamos crear vínculos, encontrar aliados, reforzar nuestra estrategia en la de otros y crear contextos... Salir de la isla de la especialización y conectar con el interés general.

Ese *lobby* profesionalizado no es un *lo-*

Basado en el artículo publicado en *Negocio & Estilo de Vida* (23 de febrero del 2011)

bby de despacho. Cada vez más, es un *lobby* de calle, de debates, de estudios y propuestas de valor, de redes sociales, de gobiernos abiertos... El cambio cultural, esta transformación que nos hace más emocionales, más visuales y menos textuales, más relacionales y menos reflexivos, también afecta a este ámbito profesional y a sus códigos.

Tenemos que aterrizar y respirar calle. A nuestra sociedad y a los medios de comunicación, nuestro sector o la posición que defendemos en él les puede provocar rechazo, apoyo o indiferencia, y no se puede establecer una estrategia de *lobby* sin conocer cuál es la percepción social de partida o si nuestra inquietud conecta en algún punto con las inquietudes sociales del momento. Me sumo a la idea de que sabemos desde dónde hablamos pero desconocemos, muchas veces, desde dónde nos escuchan. ¿Sumaríamos aliados o sumaríamos adversarios? ¿Haciendo ruido, ganaríamos? A ello se añade internet y las redes sociales, que no son un mundo aparte sino un complemento que ha arrasado con muchos presupuestos del pasado, que obliga a subir a su carro -sabiendo hacia donde-, que da mucha información temprana y ha revolucionado también los tiempos y los procesos de decisión política.

Por eso, ser los «ojos» y los «oídos» de las compañías es una parte esencial del trabajo de los consultores de asuntos públicos y *lobby*. A ello se añade la adaptación de los mensajes y del discurso al lenguaje político, la definición de un mapa de públicos estratégicos, el establecimiento de la senda hacia el otro (con qué

herramientas, qué canales), el seguimiento y la capacidad de respuesta ante imprevistos o el análisis de los *tempos* (cuanto antes mejor), entre otros. Pero la «boca» le pertenece a quien ostenta la representación de la

compañía o la institución, que es la voz legítima y la conexión natural y transparente, la que evita recelos y pone a trabajar juntos a parlamentos, departamentos ministeriales, empresas e instituciones. ■

El *lobbying* exige:

- **Anticipación**

- o Conozco el sector y lo que necesita.
- o Conozco mi necesidad.
- o Encuentro conexiones con el interés general y propongo escenarios de *win-win*.

- **Negociación**

- o Defino prioridades razonables y posibles.
- o Busco soluciones de consenso. Genero alternativas. Muestro el camino.
- o Me anticipo a las necesidades de mi interlocutor y a su proceso de toma de decisión.

- **Transparencia**

- o Hago estudios y documentos que resumen públicamente los posicionamientos.
- o Propicio debates públicos con los principales interlocutores.
- o Fomento y participo de la redacción de libros verdes y libros blancos.
- o Participo a los míos de la situación en un lenguaje capaz de responder a la pregunta: ¿Y a mi con esto, qué?

- **Compromiso con la unidad**

- o Busco aliados naturales o artificiales a mi causa.
- o Renuncio al todo. Trabajo en lo posible y lo razonable. Negocio.

- **Humildad**

- o Trabajo con otros y asumo mi verdadera representatividad.
- o Cedo protagonismo en pos de un bien superior.

- **Música y no ruido**

- o Antes de confundir o cerrar puertas para siempre, guardo silencio y espero el momento y el lugar.

- **Trabajo con los tiempos parlamentarios y políticos**

- o Defino mi agenda de *lobby* de acuerdo a la agenda parlamentaria y no al revés

CONFERENCIA



Madrid, 31 de mayo de 2011
Auditorio
Unidad Editorial

Ley de Servicios Profesionales

Asociación colaboradora:



Publicación colaboradora:

Profesiones

Portal colaborador:

Expansión.com

Colabora:



En Colaboración con:



Siganos y plantee sus cuestiones en nuestros canales 2.0



Inscripción a través de conferencias 15 y formación.com Atención al cliente y ayuda a la navegación **902 99 62 00**

Resumen Intervención de Antxón Sarasqueta, periodista y consultor

«Es imprescindible medir la eficiencia de la inversión en comunicación»

La elaboración y programación de mensajes con impacto y su medición fue el tema abordado por Antxón Sarasqueta, periodista, investigador y consultor, en el último seminario de comunicación celebrado en el seno de Unión Profesional. Durante el encuentro, Sarasqueta puso de manifiesto la importancia de poner en valor la información que se maneja, así como de definir y programar correctamente los mensajes de acuerdo a los objetivos marcados por cada organización.

Bajo el título «Elaboración y programación de mensajes con impacto y su medición», Unión Profesional celebraba el 24 de febrero el primer seminario de comunicación del ciclo 2011 que, en esta ocasión, estaba orientado a reflexionar sobre la importancia de definir correctamente los mensajes y de controlar todo el proceso y sus resultados.

Poner en valor la información

Antxón Sarasqueta, periodista, investigador y consultor especialista en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), destacó la necesidad que existe de poner en valor la información: «los departamentos de comunicación tienen que disponer de instrumentos para medir la información generada tanto en términos cuantitativos como cualitativos». Para ello, existen sistemas informáticos de calidad que permiten obtener datos precisos sobre múltiples aspectos relacionados con una información determinada.

Hay que tener en cuenta que el mensaje es una masa de información codificada que se puede usar para informar o desinformar (informar para alterar la realidad de las cosas) pero, en cualquier caso, tiene un impacto visible (por ejemplo, mediante su publicación por parte de los medios de comunicación) o invisible (en términos de cambios de

percepción, reputación, imagen...), lo que posee una enorme influencia.

El mercado de los mensajes

Existe, según Sarasqueta, un mercado de los mensajes por el que transitan mensajes en todas las direcciones y que es propio de la sociedad de la información. Dicho mercado está atomizado, es veloz, superpuesto, exponencial y provocativo. A la hora de definir el mensaje, es imprescindible saber cuál es el objetivo del mismo para, a continuación, pasar a desarrollar la estrategia correctamente y luego poder medirlo.

Se podrían definir tres categorías de mensajes:

1. Mensajes con impacto y con influencia: son aquellos mensajes de tendencias y valores, compuestos por unos atributos que son los que van a permitir que sean medidos.
2. Mensajes con impacto y sin influencia: son, generalmente, los mensajes institucionales, que no suelen tener influencia en la opinión pública.
3. Mensajes (sin) impacto y sin influencia: suelen ser aquellos en los que falla el tema de la credibilidad y la estrategia; hay un desequilibrio patente entre los atributos.

Atributos, control y gestión de los mensajes

Cada mensaje tiene que tener un compuesto de atributos acorde con sus objetivos. No pueden ser siempre los mismos, ya que depende de los sectores a los que se dirigen. Además, «el mensaje hay que programarlo, no se puede improvisar, ni reducirlo a una idea o titular brillante», comenta Sarasqueta.

Hay que medir asimismo la eficiencia de la inversión que se lleva a cabo en la comunicación (EIC), viendo los beneficios económicos, sociales e intelectuales que reporta. Se debe medir para tener referencias contables que nos permitan pasar de considerarlo un gasto a percibirlo como una inversión. Se han desarrollado multitud de aplicaciones tecnológicas y programas informáticos para la puesta en valor de la información, como es el caso del Sistema VAC®, capaz de descifrar la estructura y funcionamiento de un intangible como es la información. El Sistema VAC tiene un monitor de indicadores a través de los se miden, por ejemplo, los beneficios en relación con la inversión, el valor de mercado, el valor añadido, la calidad de la información, el target de mercado y las categorías que se alcanzan, permitiendo la visualización del impacto real y de la EIC.

Elaboración minuciosa de los mensajes

Los mensajes profesionales se distinguen por la independencia y el rigor, la responsabilidad, el interés general, la ética y la buena práctica.

A la hora de definir el mensaje, es fundamental saber cuál es el objetivo del mismo para, a continuación, desarrollar la estrategia y poder medirlo.

Antes de poner un mensaje en circulación, Sarasqueta aconsejó a los asistentes saber el resultado final. Hay que disponer de las herramientas y saber el objetivo, cómo se llega y cuál va a ser el resultado final. La información es predictiva, pero tiene que ser elaborada minuciosamente desde el punto de vista de la estructura, la estrategia, las herramientas que se utilizan... Todo debe estar configurado como un todo.

«La actualidad diaria está dominada por el mensaje político», dijo Sarasqueta, por lo que las organizaciones

que quieren hacer llegar sus mensajes a la sociedad tienen que luchar contra esta realidad.

A la hora de lanzar los mensajes, hay que sintonizar bien los campos de debate, es decir, los espacios comunes, y ajustar los mensajes con arreglo a dichos espacios, de forma que se potencie el verdadero debate entre los diferentes agentes implicados en una determinada materia.

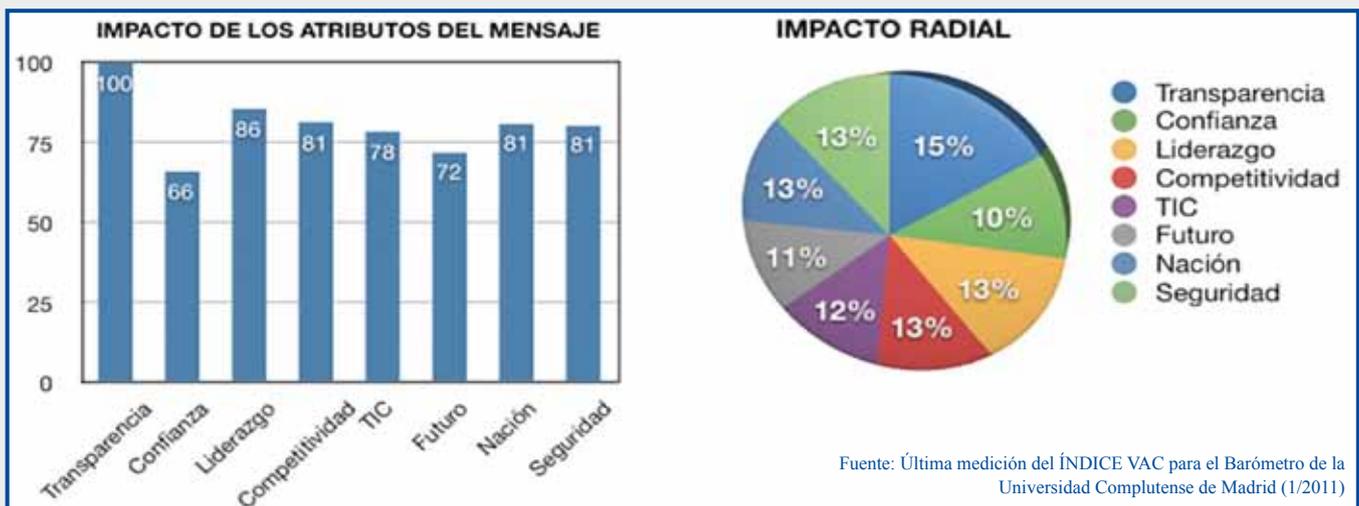
Canal Profesionales (www.canalprofesionales.es) emite, desde el 8 de marzo, la entrevista mantenida con Antxón Sarasqueta en el programa «UP Directo». ■

Claves a la hora de elaborar y programar un mensaje:

1. Establecer los objetivos del mensaje o los mensajes.
2. Definir los atributos que va a contener el mensaje.
3. Configurar y programar el mensaje.
4. Evaluar el resultado final.
5. Medir la eficiencia de la inversión de la acción.

Los mensajes profesionales deben poseer independencia y rigor, responsabilidad, interés general y ética.

Los mensajes que más calan hoy tienen los siguientes atributos:



Ejemplo del Monitor de Indicadores del Sistema de Gestión VAC:



Más información en: <http://www.unionprofesional.com>

El Sistema de Información del Mercado Interior (IMI): una herramienta para la cooperación administrativa

Esther Pérez Peláez
 Coordinadora Nacional del Sistema de Información del Mercado Interior (NIMIC)
 Dirección General de Cooperación Autonómica
 Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

Los ciudadanos y las empresas europeos se benefician diariamente de las oportunidades que el mercado único les ofrece. Las empresas pueden vender productos y servicios en otros Estados miembros, lo que ha permitido mejorar tanto su competitividad como la posibilidad de elección de los ciudadanos. Los ciudadanos pueden ejercer su profesión, en virtud del reconocimiento de sus cualificaciones profesionales, en Estados miembros distintos de aquel en el que las han obtenido.

Para velar por el correcto funcionamiento de este mercado, asegurando el cumplimiento de la legislación aplicable, las Administraciones de los Estados miembros deben cooperar estrechamente, prestándose asistencia recíproca mediante el intercambio de información. La cooperación administrativa entre los Estados miembros es esencial para crear un auténtico mercado único sin fronteras.

Con la ampliación de 2004 se incorporaron a la Unión Europea diez nuevos Estados miembros y nueve nuevas lenguas oficiales, lo que derivó en un crecimiento exponencial del número de relaciones bilaterales. Se hizo evidente que la cooperación administrativa solamente podría funcionar si se sustentaba en un sistema de información multilingüe y moderno. La Comisión Europea, en cooperación con los Estados miembros, desarrolló el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI) con el fin de

ayudar a las Administraciones a cumplir con sus obligaciones de asistencia recíproca.

Concepto y funcionamiento

El IMI es una aplicación electrónica en línea, segura, multilingüe y reutilizable, desarrollada por la Comisión en cooperación con los Estados miembros. Permite a las autoridades nacionales, regionales y locales de los treinta Estados miembros del Espacio Económico Europeo (EEE) intercambiar información de forma fácil y rápida con sus homólogas de otros países.

El sistema IMI ayuda a las autoridades competentes de la Unión Europea a:

- encontrar la autoridad adecuada con la que deben ponerse en contacto en otro país, mediante una guía de datos de contacto y un mecanismo de búsqueda ;
- comunicarse con ella mediante un conjunto de preguntas y respuestas estándar (en relación con cada ámbito de la legislación del mercado interior) en todas las lenguas oficiales de la UE; y
- comprobar el estado de su solicitud de información gracias a un mecanismo de seguimiento.

Está concebido como un sistema flexible que puede adaptarse fácilmente a diferentes ámbitos de la normativa del mercado único que contienen disposiciones de cooperación administrativa, consiguiendo eliminar los principales obstáculos a la misma, como son la incertidumbre

respecto a quién dirigirse, las barreras lingüísticas, las diferencias de cultura administrativa y de prácticas de trabajo y la falta de procedimientos de cooperación establecidos.

La idea subyacente es sustituir las numerosas relaciones bilaterales entre los Estados miembros de la Unión Europea por una interfaz única: La red IMI.

El sistema IMI se puso en marcha en febrero del 2008 como apoyo a la Directiva revisada relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (2005/36/CE); desde diciembre del 2009, los Estados miembros tienen la obligación legal de utilizarlo para el intercambio de información que establecen la Directiva de servicios (2006/123/CE) y la Decisión 2009/739/CE de la Comisión, de 2 de octubre del 2009, por la que se disponen las medidas prácticas del intercambio de información entre Estados miembros por vía electrónica, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo VI de la Directiva de servicios.

Desde el 23 de marzo del 2011 está operativo el piloto IMI aplicado a la Directiva de desplazamiento de trabajadores.

En la actualidad hay registrados más de 5.700 autoridades competentes y 11.000 usuarios.

En cuanto a la protección de datos, el sistema IMI aplica el enfoque de “privacidad desde el diseño” (*privacy by design*), mediante el cual el respeto de las normas sobre protección de datos se integra desde un principio, en lugar de plantearlo en una fase ulterior. De esta forma se garantiza un nivel elevado de protección de los datos, tanto desde el punto de vista técnico como de los procedimientos.

Estructura y aplicación en España

El IMI es también flexible en cuanto a la forma de organización en cada Estado miembro. La estructura descentralizada de la red requiere que cada país participante designe, además de a las autoridades competentes que intercambiarán solicitudes de información a través del sistema, a un coordinador nacional IMI (NIMIC), responsable de la coordinación global del proyecto. Los Estados miembros pueden designar a otros coordinadores para el ámbito regional (SDIMICs) o para determinados ámbitos legislativos (DIMICs). Serán registrados en el sistema por el NIMIC y tendrán capacidad para registrar a las autoridades competentes acreditadas de su ámbito e intervenir, en caso de desacuerdo, en el intercambio de información entre dos autoridades competentes, con el fin de garantizar un resultado satisfactorio.

La Comisión Europea alberga el IMI y se encarga de su mantenimiento en su centro de datos de Luxemburgo. Elabora las series de preguntas contenidas en el sistema, relativas a las disposiciones de cooperación administrativa establecidas en la legislación de mercado interior y ofrece un servicio centralizado de ayuda a los coordinadores nacionales IMI.

En España, el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública es el responsable de la coordinación nacional del sistema IMI. Además del NIMIC, se ha designado un coordinador delegado autonómico (SDIMIC) en cada Comunidad Autónoma y Ciudad con Estatuto de Autonomía; un coordinador delegado (DIMIC) para la Directiva relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales, y para la Directiva de servicios un coordinador delegado (DIMIC) para cada una de las siguientes áreas: agricultura y medio ambiente, asuntos sociales, comercio, consumo, cultura, defensa, deporte, economía y hacienda, educación, empleo, energía, industria, interior, justicia, salud, sociedad de la información y comunicaciones, suelo y urbanismo y vivienda y construcción, transportes y turismo.

En la actualidad hay más de 800 au-

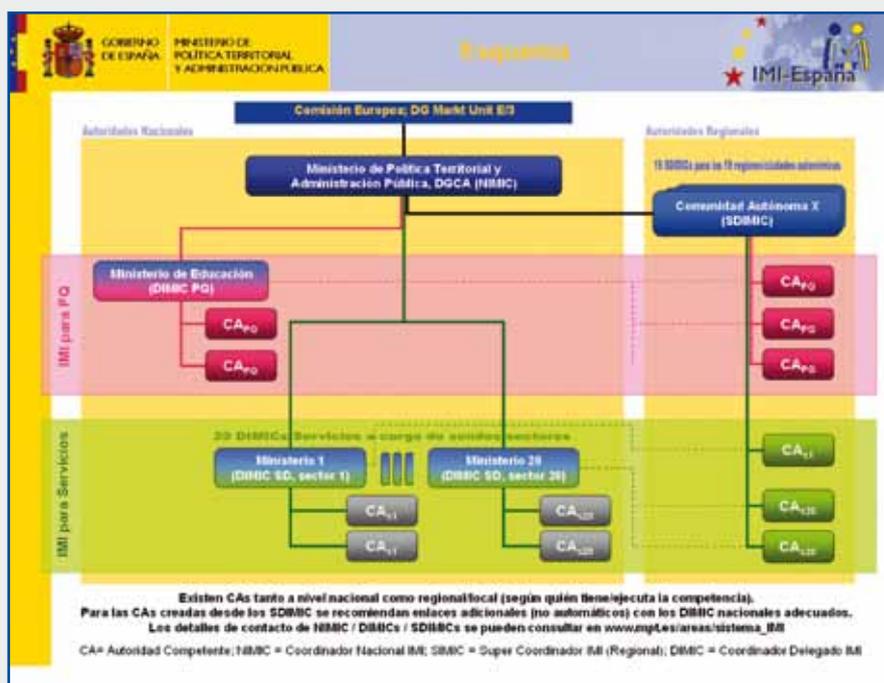
toridades competentes españolas de los ámbitos estatal, autonómico y local registradas en el sistema, lo que nos sitúa en segundo lugar después de Alemania en cuanto a número de autoridades competentes registradas y en un lugar destacado en cuanto intercambio de consultas (somos los que más consultas hemos recibido relacionadas con la prestación de servicios en el 2010).

La participación de los colegios profesionales en el sistema IMI es la propia de, en su caso, autoridad competente a efectos de la Directiva de servicios y de la Directiva de reconocimiento de cualificaciones profesionales. Como autoridad competente deberá utilizar el IMI para el cumplimiento de las obligaciones de cooperación administrativa que, en el ámbito de sus competencias, establecen esas directivas.

Próximas etapas

En su Comunicación «Hacia un Acta del Mercado Único», adoptada el 27 de octubre del 2010, la Comisión anunciaba, entre las cincuenta medidas propuestas, su ambición de crear una verdadera red electrónica de contacto directo entre las Administracio-

nes europeas, mediante una estrategia de ampliación del Sistema de Información del Mercado Interior. Desarrollar este sistema es una de las claves para mejorar la gobernanza del mercado único, ya que permite una cooperación transfronteriza cotidiana y eficaz entre autoridades públicas nacionales en todos los niveles de la Administración. La estrategia de la Comisión para la ampliación del IMI incluye la consideración de nuevas funciones potenciales y nuevos ámbitos potenciales así como las sinergias con herramientas y sistemas informáticos existentes por aplicación de un sistema común de autenticación. Durante el primer semestre del 2011, la Comisión presentará una propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo destinada a crear una base jurídica general para el IMI. En España, una vez configurada la red de coordinadores delegados necesaria para la implantación del sistema y de instruir a estos profesionales en su uso y aplicación, nos encontramos en la etapa de registro y formación de todas las autoridades competentes acreditadas, principales agentes del sistema, dado que son ellas quienes lo utilizan para intercambiar información cada día. ■



Más Información:
www.mpt.es/areas/sistema_IMI
ec.europa.eu/imi-net

Las tecnologías de la información en el sector profesional

Teresa Granda / David Guati
RedAbogacía

Las tecnologías de la información reducen las barreras de tiempo y espacio que existían en las comunicaciones tradicionales entre los profesionales y sus clientes, acercando y globalizando las relaciones económico sociales. En esta línea, la Comisión Europea ha visto conveniente impulsar y regular el uso en todos los ámbitos desde el administrativo reconociendo el Derecho de comunicación telemática del ciudadano en todas sus actuaciones, facilitando las comunicaciones y el ejercicio profesional en todo el territorio europeo.

Nuevas tecnologías, nueva regulación

La entrada en vigor de la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y la de su desarrollo expuesto en la Ley de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Directiva sobre el libre acceso a las actividades de servicios, enfrenta a los Colegios y Consejos profesionales a un conjunto de nuevos retos con el objetivo de simplificar y agilizar las relaciones con los profesionales y los ciudadanos.

Entre estos nuevos retos hay que destacar la obligación de los Colegios y Consejos Profesionales de integrarse con la Ventanilla Única de la Directiva de servicios, plataforma telemática liderada por el Ministerio de la Presidencia y a través de la cual cualquier ciudadano de la Unión Europea podrá obtener información o iniciar de forma telemática los trámites necesarios para iniciar su actividad como profesional en una demarcación específica o presentar una queja o reclamación por la actividad de cualquier profesional.

Para afrontar este desafío algunas profesiones han desarrollado soluciones comunes al conjunto de la organización colegial (consejos y colegios), e incluso varias profesiones nos hemos unido en una iniciativa pionera para

compartir un mismo desarrollo común a todos y a la vez particularizado para cada uno, pero compartiendo plataforma en «la nube» y sobre todo ideas y afán de superación, en lo que se ha venido a denominar «Ventanilla Única de las Profesiones». Esta Ventanilla Única de las Profesiones es el resultado de integrar las tecnologías de la información en el sector de las profesiones con el objetivo de simplificar y agilizar la actividad profesional de los ciudadanos europeos salvaguardando las garantías de calidad y seguridad que asegura la presencia de los colegios profesionales en la sociedad.

Sistemas de información para autoridades competentes

En esta misma línea, desde Europa y con el objetivo de garantizar esa apuesta por la agilización y la simplificación que se persigue con la publicación de la Directiva de servicios y sus transposiciones legales, se ha desarrollado el Sistema de Información del Mercado Interior (Sistema IMI) herramienta de comunicación entre todas las profesiones a nivel europeo desarrollada para cubrir el principio de cooperación administrativa entre los Colegios y Consejos Profesionales o «autoridades competentes» como los definen en la ley. A través del uso obligatorio de esta herramienta se intenta simplificar y reducir costes administrativos en los trámites profesionales, especialmente en los relativos a colegiaciones y actuaciones deontológicas entre países comunitarios.

Los Colegios y Consejos Profesionales como garantes de la calidad de sus profesionales, necesitan adaptarse a esta nueva realidad e integrar las tecnologías de la información en operatividad diaria. Este nuevo reto aporta todo un conjunto de oportunidades que pueden aportar valor en el tiempo tanto a los profesionales como a los ciudadanos. Entre las oportunidades que las tecnologías de la información ofrecen a los colegios destacamos las siguientes:

- **Posicionamiento:** Los colegios que se adaptan a estas tecnologías permiten darse a conocer fuera de su marco de actuación tradicional, posicionándose como garantía de calidad de los profesionales a los que avala, así como la defensa de los ciudadanos-usuarios.

- Ofreciendo a su colectivo una **mejora en su imagen**, a través de la **modernización** y mejora de la **cercanía** y la **calidad del servicio** al colegiado (desde cualquier lugar a cualquier hora).

- **Fidelizando** a las nuevas generaciones de profesionales que ya ha asumido el uso de estas tecnologías en su trabajo diario, y que de hecho no entienden la actividad profesional sin este tipo de servicios.

Hacia el e-Colegio

Si la Ventanilla Única ofrece información sobre el acceso a cada una de las profesiones colegiadas y permite realizar trámites on-line de forma segura a los colegiados que acrediten digitalmente su identidad, el e-Colegio va más allá y supone ya no sólo la realización de trámites sin moverse de la oficina, el despacho o incluso a través del teléfono móvil, sino que el propio Colegio o Consejo podrá gestionar toda su actividad y funcionamiento interno de forma telemática, segura e interconectada a otras entidades y a las Administraciones Públicas.

El e-Colegio es, por tanto, un paso más que persigue dar respuesta a los requerimientos actuales con la mirada puesta en el mañana, en las necesidades de gestión de las instituciones que conforman cada colectivo profesional. En definitiva, se trata de crear una solución de gestión que permite compartir infraestructuras en «la nube» para la participación de todos: Colegios, Consejos, colegiados y ciudadanos, que ofrezca seguridad, la posibilidad de interconectarse con otros sistemas y que sea flexible y adaptable a un entorno cada día más cambiante, en el que la formación continuada debe tener cada día un mayor peso entre los servicios prestados al colectivo. ■