



AESC CARTA DE DERECHOS DEL CLIENTE

¿Qué debe esperar de su firma de búsqueda de directivos?

La búsqueda de un directivo es un proceso multidisciplinar que requiere una inversión sustancial de tiempo y recursos. Cuando contrate una firma de búsqueda de directivos, siempre deberá exigir una alta calidad de servicio.

Una buena firma consultora responderá a la mayoría de sus preguntas en el contrato de búsqueda, pero quizás no a todas.

Por tanto, cuanto mejor conozca el método de trabajo de estos profesionales, mayor será la probabilidad de obtener una búsqueda con éxito y recuperar el valor completo de su inversión.

La **Association of Executive Search Consultants (AESC)** es la asociación profesional internacional más representativa y prestigiosa dentro de la profesión de Consultor de búsqueda de directivos. Fundada en 1959, La AESC le ofrece la Carta de Derechos del Cliente

I. La firma consultora le proporcionará una valoración precisa y sincera sobre su capacidad para llevar a cabo la búsqueda.

No todas las firmas consultoras ofrecen los mismos servicios, pero todas deben operar con los mayores niveles de profesionalidad. Antes de poner en marcha cualquier búsqueda, una consultora deberá:

- Confirmar que cuenta con los medios, tiempo y conocimientos precisos para llevarla a cabo.
- Revelar toda la información sobre relaciones o circunstancias que puedan generar conflictos de interés presentes o futuros, así como las limitaciones generadas por el servicio a otros clientes off-limits.
- Definir qué parte de su organización es el "cliente" (ej: división, unidad, departamento, etc.) y acordar el periodo durante el cual la consultora no podrá reclutar directivos del cliente.
- Definir el alcance y características de los servicios que le van a proporcionar, además de los honorarios y gastos correspondientes a esos servicios.
- Si la consultora no pudiese llevar a cabo la búsqueda encomendada, remitirle a otra firma adecuada.

II. La firma consultora le informará de quién realizará la búsqueda.

Está completamente dentro de sus derechos exigir y recibir una información abierta y completa sobre la

capacidad y habilidad del equipo de consultores encargados de la búsqueda, además de los medios de los que la firma dispone como apoyo al equipo consultor.

III. La firma consultora proporcionará un servicio de consultoría de alta calidad.

La consultoría para la búsqueda de directivos se define como una forma de consultoría especializada, basada en un contrato exclusivo y con unos honorarios predeterminados. Su misión consiste en identificar a los candidatos más adecuados y motivados, además de proporcionarle información y feedback sobre la búsqueda, que deberá incluir:

- Información del segmento/industria en que se realiza la búsqueda, incluyendo disponibilidad y valoraciones comparativas de los candidatos y niveles de remuneración.
- Revisión del mercado sobre la percepción de su organización dentro del mismo, posición de sus competidores y estrategias de contratación que pueden funcionar.

IV. La firma consultora deberá mantener su información en estricta confidencialidad.

Debido a la naturaleza de la misión, usted proporcionará información altamente confidencial a la consultora. Para proteger sus intereses, el consultor deberá garantizarle que:

- Utilizará la información confidencial recibida, únicamente para esa misión.
- Revelará información sólo a aquellos miembros de su equipo que puedan aportar ayuda en la misión, o a candidatos potenciales que puedan necesitarla.

V. La firma consultora deberá demostrar un claro conocimiento de la posición, la compañía y los objetivos de la búsqueda.

Para una búsqueda efectiva, el consultor deberá conocer perfectamente las características y peculiaridades de la posición a cubrir, así como la filosofía de la compañía y su criterio sobre el perfil del candidato ideal. Consecuentemente, usted podrá exigir un informe detallado sobre el conocimiento del consultor acerca de:

- La formación, experiencia y habilidades necesarias para buscar con éxito la posición.
- Las responsabilidades del puesto.
- Cualquier tipo de habilidades interpersonales o competencias requeridas.

Una buena firma consultora hará más que recibir una descripción del puesto. Le ayudará a definir y desarrollar, su propio conocimiento sobre la posición. Por otro lado, existe la obligación de informar al consultor de cualquier circunstancia que implique cambios en la posición o el candidato que se busca, ya que grandes cambios en las especificaciones, pueden implicar cambios en los honorarios.

VI. La consultora deberá proporcionarle informes regulares sobre los progresos del proceso.

Una búsqueda puede llevar semanas o meses dependiendo de la posición a cubrir, la disponibilidad de candidatos y otros factores. Para mantenerle debidamente informado y al día, la consultora deberá proporcionarle informes que incluyan:

- Las compañías en las que el consultor ha intentado localizar candidatos.
- La respuesta y estado de los candidatos contactados incluidos en el proceso.
- Dificultades al identificar o atraer candidatos.

Informe a su consultor sobre sus preferencias para recibir esta información regularmente: reunión, teléfono, fax, e-mail, informe escrito, o una combinación de todos.

VII. La lista de candidatos estará adecuada a la posición y cultura de su organización.

El consultor deberá presentarle, individualmente o en shortlist, a los candidatos finales cualificados para la posición, evaluados con detalle y entrevistados previamente. Además, de cada candidato deberá presentarle:

- Formación, trayectoria, experiencia y logros significativos.
- Competencias profesionales y personales. Motivación y expectativas.
- Puntos fuertes y áreas de mejora con respecto a la posición.
- Interés por la misma.

Además, le informará sobre la disponibilidad del candidato para entrevistas y deberá transmitirle la verificación final de las credenciales y referencias. Si la búsqueda llevara más tiempo del esperado o no se lograran suficientes candidatos, el consultor deberá informarle cuanto antes, para poder discutir otras posibles acciones.

VIII. La firma consultora le ayudará a negociar con el candidato final, representando a ambas partes con integridad y profesionalidad.

Una vez seleccionado el candidato final, el papel del consultor cambia a facilitar y conseguir su incorporación

con miras a una permanencia larga y próspera dentro de su organización.

Su consultor a cargo del proyecto deberá:

- Actuar como intermediario entre su compañía y el candidato en cuanto a compensación y beneficios.
- Informar de cualquier reserva o preocupación del candidato.
- Ayudar al candidato a valorar la oportunidad ofrecida.
- Cooperar para obtener lo mejor para ambas partes.

Aunque el consultor represente a sus intereses, deberá permanecer atento y considerado con las necesidades e intereses del candidato. Representar a ambas partes con profesionalidad e integridad conseguirá que el candidato sienta que se le ha tratado con equidad y contribuirá a elevar la imagen de su compañía en el mercado.

IX. La firma consultora no puede garantizar el cubrir la posición, ni que el candidato desee unirse a su empresa.

Con esta consideración en mente el consultor deberá proporcionar por escrito una explicación de la política de la firma en cuanto a posibles resultados, que incluirá:

- Las obligaciones y responsabilidades de la firma consultora hacia su cliente en caso de que el candidato seleccionado abandone la compañía dentro de un periodo de tiempo determinado.
- Las obligaciones de su compañía para con la consultora si contrata a un candidato presentado para una posición diferente a la establecida en la búsqueda.
- Las condiciones bajo las que la consultora pueda retirarse de la misión o considerarla lo suficientemente cambiada como para tener que comenzar una nueva búsqueda.

X. La consultora le proporcionará un seguimiento razonable después de la contratación.

El consultor deberá permanecer en contacto con el candidato contratado tanto tiempo como sea necesario para asegurar una integración sin problemas, además de ayudarle a establecerse en la nueva posición. Antes de considerar la búsqueda como un éxito o darla por concluida, deberá asegurarse de que usted, como cliente, ha quedado completamente satisfecho.

Para obtener amplia información, visita los web sites de la AESC www.aesc.org y www.bluesteps.com