



# CÓDIGO DE CONDUCTA

CORPORATIVA

Marzo 2018

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN .....	2
Definición de conducta ética.....	3
CONDUCTAS ÉTICAS .....	4
DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	7
Recepción y aceptación.....	7
Comunicación e investigación.....	8
Supervisión .....	9
Régimen disciplinario .....	10
<a href="#"><u>ANEXO 1. Consentimiento informado del marco normativo interno</u></a>	
<a href="#"><u>ANEXO 2. Declaración responsable de adhesión al Código de Conducta</u></a>	
<a href="#"><u>ANEXO 3. Formulario de sugerencias y reclamaciones</u></a>	

## INTRODUCCIÓN

La **Fundación AYUDA EN ACCIÓN** es una organización independiente, apartidista y aconfesional, con presencia internacional que, desde un compromiso global, lucha contra la pobreza y la desigualdad desde su nacimiento en 1981, en aquellos territorios y poblaciones con mayor vulnerabilidad y menor acceso a las oportunidades para poder ejercer sus derechos con igualdad y equidad, con especial énfasis en la infancia.

Una organización fuertemente comprometida con la idea de que la dignidad de cada uno de nosotros, en cualquier sociedad, solo se completa cuando se reivindica y se trabaja por la dignidad de todas las personas y comunidades excluidas social y económicamente en cualquier lugar del mundo. Una comunidad solidaria de intercambio de valores y capacidades, basada en la dignidad, la igualdad y el respeto mutuo.

El **objetivo** del presente Código es establecer las pautas generales que deben regir la conducta de las personas vinculadas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, bajo estándares de ética e integridad coherentes con la misión, principios y valores de la organización.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN ha desarrollado este código con el fin de:

- Velar por el buen gobierno y la transparencia como principios básicos que rigen nuestra gestión interna, reflejando nuestro compromiso organizacional y dando respuesta a la demanda cada vez más creciente en este ámbito por parte de la sociedad a las organizaciones del Tercer Sector.
- Orientar las pautas a seguir en caso de encontrarnos ante dilemas éticos en nuestro ámbito profesional y de relación con terceros.
- Cumplir las obligaciones legales locales a las que estamos sujetos <sup>(1)</sup> y afianzar nuestro compromiso con el marco internacional de Derechos Humanos, respetando los principios éticos de las culturas propias de los territorios en los que estamos presentes.

Entendemos que nuestro modelo de gestión resultaría ineficaz si se limitase a definir los procedimientos y no fuese acompañado de una “cultura de cumplimiento” en el seno de la organización, la cual debe poner el foco en la promoción de la ética y las buenas prácticas como parte de la seña de identidad de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, intentando ir más allá del cumplimiento normativo y buscar la máxima calidad en nuestra gestión interna y por ende en la consecución de nuestros objetivos misionales.

*(1) A nivel corporativo, el artículo 31 bis del Código Penal, introducido por la Ley Orgánica 1/2015, el cual establece como uno de los requisitos para eximir a la persona jurídica de su posible responsabilidad penal ante un acto delictivo acontecido en el seno de la misma, el disponer de un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas del modelo de gestión diseñado e implementado para prevenir y mitigar la comisión de actos ilícitos. Adicionalmente, según la Circular 1/2016 dicho requisito presupone la existencia de un código de conducta en el que se establezcan claramente las obligaciones de directivos y empleados.*

El incumplimiento del Código de Conducta dará lugar a medidas disciplinarias (incluida la rescisión de la relación contractual), e incluso en algunos casos a acciones judiciales cuando así se estime tras haber informado a las autoridades y organismos públicos competentes. Cabe mencionar que dichas medidas disciplinarias serán complementarias a las contempladas según disposiciones legales locales, las cuales siempre serán de obligado cumplimiento.

El **ámbito de aplicación** se extiende a todos los miembros de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, a sus voluntarios/as y embajadores. Por miembros se entiende a los/as patronos/as y miembros de otros órganos consultivos, las personas del equipo directivo, y el resto de empleados/as de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

Adicionalmente, se solicitará a todas nuestras contrapartes, a nuestros/as socios/as, a las empresas colaboradoras con las que se firme un convenio de colaboración, y a aquellos proveedores de servicios con los que se estime necesario según nuestros protocolos internos, que formalicen su adhesión al Código de Conducta mediante la inclusión de una cláusula en el contrato a formalizar como parte de nuestro principio de “esfuerzo colectivo”.

Las referencias hechas a lo largo del documento a las “personas vinculadas” se entenderán hechas a todas las personas sujetas al Código de Conducta, según se ha detallado anteriormente.

**El presente Código de Conducta fue aprobado por el Patronato de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, en fecha 23 de marzo de 2018, fecha a partir de la cual entra en vigor el mismo.**

### **Definición de conducta ética**

---

En el marco de éste documento se entiende por **conducta ética** aquella que respeta los principios reflejados en el presente Código y que vaya dirigida a contribuir a la mejora de la sociedad a través del logro de los fines misionales de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, primando siempre la dignidad de las personas.

Todos aquellos actos que vayan en contra o violen lo dispuesto en el Código de Conducta serán entendidos como actos reprobables y, por tanto, sancionables.

## CONDUCTAS ÉTICAS

Cabe aclarar, que en ningún caso se pretende abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir, sino establecer unas conductas mínimas que deben orientar a las personas vinculadas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

Se entiende por conductas éticas aquellas que encarnan de forma excelente los ideales éticos de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, los cuales quedan reflejados en **nuestros valores y principios**:

- *Compromiso con los derechos humanos y la dignidad de las personas.* Pretendemos que todas las personas puedan ejercer sus derechos y estén capacitadas para disfrutar de una vida digna.
- *Independencia.* Somos una organización no gubernamental aconfesional y apartidista que lleva a cabo su misión respetando la libertad e igualdad de todas las personas con las que trabajamos.
- *Transparencia.* Rendimos cuentas ante las personas e instituciones con y para las que trabajamos, ante las que nos apoyan y a la sociedad en general, buscando siempre en nuestro modo de actuar la mayor eficacia y eficiencia en el uso de nuestros recursos.
- *Esfuerzo colectivo.* Trabajamos desde la cooperación y corresponsabilidad de las personas ante los intereses comunes, el voluntariado al lado de los demás y de sus organizaciones, a través de redes y alianzas comprometidas con nuestra visión del mundo.

Así, la Fundación AYUDA EN ACCIÓN promoverá a través del Código de Conducta estas conductas como parte del compromiso adquirido por todas aquellas personas físicas y/o jurídicas que se vinculan con nuestra organización, y así fomentar la corresponsabilidad social, quedando por tanto prohibidas todas aquellas conductas que perjudiquen a la persona, a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN o a la sociedad en sus derechos fundamentales, de manera que jamás deban tolerarse. A destacar:

- **Tratar a todas las personas con respeto y rechazar cualquier tipo de acoso, discriminación, intimidación, explotación o cualquier otra actuación en contra de los Derechos Humanos.** Se promoverán las relaciones profesionales basadas en el respeto mutuo, la dignidad, la integridad y la equidad, propiciando un ambiente de colaboración agradable, saludable, seguro e inclusivo, mostrando respeto por las costumbres locales de los países en los que estamos presentes y de las personas por y para las que trabajamos, prohibiendo cualquier forma de abuso de poder, autoridad o violencia ejercida contra un tercero.

Las personas vinculadas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN no podrán participar en ninguna forma de explotación sexual, aun cuando represente una costumbre social o sea legal en el país de acogida.

Así, es responsabilidad de todos/as denunciar aquellos comportamientos que vulneren este principio a través de los canales de denuncia correspondientes.

Mención especial merecen los derechos de la niñez, por lo que se cumplirán los principios y derechos recogidos en la “Convención sobre los Derechos del Niño”, ya que la Fundación AYUDA EN ACCIÓN considera una prioridad la protección del interés superior de los/as niños/as, mostrando “tolerancia cero” a cualquier forma de maltrato o abuso infantil. En esta línea:

- ✓ Los/as miembros y voluntarios/as de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN que mantengan una relación habitual con niños/as vinculados a nuestra intervención, entendiéndose por tal cuando su actividad esté dirigida a dicho colectivo, se someterán a un análisis previo mediante la aportación del certificado de delitos sexuales o su homólogo fuera de España, ya que según se establece en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor:

*“Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.”*

Así mismo se solicitarán aquellos otros documentos que sean requeridos según el marco legal a nivel local.

- ✓ En el caso de embajadores, empresas colaboradoras, socios/as, y proveedores de servicios que por motivos profesionales tuvieran que estar en contacto directo con beneficiarios/as, requerirán la supervisión de algún empleado/a de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN y/o de la contraparte. Cuando los servicios profesionales independientes contratados conlleven un contacto directo con niños/as vinculados a nuestra intervención y sean prestados por una persona física, ésta deberá aportar un certificado de delitos sexuales o su homólogo fuera de España, así como aquellos otros documentos que sean requeridos según el marco legal a nivel local.

Adicionalmente, quedará prohibido el contacto directo entre socios/as con los/as niños/as auspiciados/as sin la intermediación de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

- ✓ En el caso de las contrapartes, las mismas establecerán protocolos internos que acrediten la idoneidad de los empleados/as puestos a disposición de la intervención de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.
- **Actuar con integridad.** Las personas vinculadas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN tienen la responsabilidad de asegurar que su conducta sea coherente con su misión, principios y valores, para así salvaguardar la imagen y reputación de la organización; y que sus acciones y decisiones no estén motivadas por intereses personales o profesionales que puedan generar un posible conflicto de interés.

- **Cumplir la legislación y la normativa interna de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN** que resulte de aplicación, quedando esta última detallada en el convenio de colaboración a formalizar con nuestras contrapartes. Se mostrará “tolerancia cero” hacia cualquier comisión de acto ilícito, procediendo a su denuncia a través de los mecanismos pertinentes; así como fomentando y promoviendo la cultura de cumplimiento en el seno de la organización y en la relación con terceros.

Cabe destacar que el cumplimiento de las leyes es una exigencia ineludible para la Fundación AYUDA EN ACCIÓN y las personas a las que aplica el presente Código de Conducta, que deberán no solo respetar la legalidad vigente sino evitar conductas que, aun no siendo contrarias a la ley, contravengan los valores y principios que inspiran a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN y que están recogidos en el presente documento.

- **Actuar con imparcialidad en las relaciones profesionales.** Incluso en los casos en los que el intercambio de regalos sea una práctica cultural normal en el ámbito profesional, todos los miembros de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN se abstendrán de aceptar u ofrecer regalos, invitaciones, atención y, en general, cualquier tipo de compensación que tenga un valor superior a 50 euros o su equivalente en moneda local, y que por tanto pueda comprometer la independencia propia o ajena en la toma de decisiones relativas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN; quedando terminantemente prohibido cualquier intercambio en metálico. Aquellos regalos e invitaciones recibidos que contravengan lo dispuesto en el presente Código de Conducta serán devueltos inmediatamente, y en caso de no ser posible la devolución se informará al Comité de Riesgos quien decidirá el destino de los mismos.
- **Tener hábitos saludables y corresponsables.** El respeto de nuestro entorno, nuestra calidad individual y la colaboración con otros actores, serán los pilares que nos permitirán generar un desarrollo sostenible en el tiempo.

Así, todas las personas vinculadas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN evitarán riesgos innecesarios para la seguridad, salud y bienestar propio y/o ajeno; así como pondrán su máximo empeño en proteger el medio ambiente, minimizando el impacto derivado de sus actividades.

- **Usar de forma responsable, eficiente y adecuada la información y los recursos financieros y materiales** puestos a disposición por parte de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN para el desempeño de la labor profesional.
- **Cumplir los compromisos derivados de la adhesión a los códigos de terceros** con los que se establece una relación vinculada a la actividad profesional de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN. La organización asume, como parte de su normativa interna el contenido de estos códigos, comprometiéndose a su promoción y cumplimiento.

## DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

### Recepción y aceptación

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN comunicará y difundirá entre todas las personas vinculadas profesionalmente con la organización el contenido de este Código de Conducta, poniendo los medios necesarios para garantizar su acceso y dejar formalizado su compromiso de adhesión.

Para ello, todos **los miembros de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN** deberán firmar en el momento de su vinculación el “Consentimiento informado del marco normativo de Ayuda en Acción” (adjunto en Anexo 1), que será entregado en soporte físico o escaneado a:

- El/La administrador/a, en caso de Programas Nacionales, quien se responsabilizará de compartir dicha información con Recursos Humanos cuando así lo soliciten.
- Recursos Humanos, en el caso de España, a excepción de los miembros de los órganos de gobierno o consultivos, en cuyo caso se facilitará la información en soporte papel al Secretario/a del órgano de gobierno y consejos consultivos, quien se responsabilizará de escanear dicha documentación.

La firma de este consentimiento implica el conocimiento y el compromiso con el contenido del presente Código de Conducta, como parte del marco normativo interno.

La custodia de todas las declaraciones, en papel y escaneadas, será responsabilidad del administrador/a en Programas Nacionales, Recursos Humanos y del Secretario/a del órgano de gobierno y consejos consultivos, según se ha detallado anteriormente.

En el caso de **voluntarios/as y/o embajadores**, así como aquellos/as **socios/as** que visiten nuestras áreas de intervención, se firmará la “Declaración responsable de adhesión al Código de Conducta” (adjunta en Anexo 2), que será entregada en soporte físico o escaneado al/a la responsable de Voluntariado o del equipo relacional que corresponda, respectivamente, en el momento de su vinculación a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN. En el caso de voluntarios/as y embajadores, en la declaración se incluirá aquella documentación del marco normativo interno que les sea de aplicación, según las funciones a desarrollar, incluyéndose en cualquier caso la *“Política y normativa de gestión de riesgos penales”*. En el caso de Programas Nacionales, la información de voluntarios/as gestionados desde su ámbito local, será entregado al/a la administrador/a, quien se responsabilizará de compartir dicha información con Voluntariado cuando así lo soliciten.

Para las **contrapartes, socios/as, empresas colaboradoras y proveedores**, su compromiso de cumplimiento quedará recogido en una cláusula del contrato a formalizar entre ambas partes, en la que se recogerá su adhesión al Código de Conducta, el cual les será debidamente facilitado.



En caso de tener cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de este Código de Conducta deberán consultarse a través del Comité de Riesgos ([comiteriesgos@ayudaenaccion.org](mailto:comiteriesgos@ayudaenaccion.org)).

## Comunicación e investigación

Todas las personas vinculadas profesionalmente con la Fundación AYUDA EN ACCIÓN tienen el **deber de informar** sobre cualquier incumplimiento o vulneración del Código de Conducta que pudieran observar en el desempeño de sus actividades profesionales. El conocimiento de un incumplimiento del Código de Conducta sin denunciarlo podrá llevar a sanciones por parte de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, así como aquellas otras que pudieran derivarse.

La comunicación deberá efectuarse a través del **canal de denuncias** tan pronto como se tenga conocimiento de los hechos, debiendo identificarse, indicando su nombre y apellidos, número de identificación (CIF/NIF), razón de vinculación con la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, así como medio de contacto (teléfono y correo postal). Con el fin de facilitar la presentación de las sugerencias y reclamaciones, la Fundación AYUDA EN ACCIÓN pone a disposición de sus grupos de interés un “Formulario de sugerencias y reclamaciones” (adjunto en Anexo 3).

Canal de denuncias	Datos
Correo postal	Fundación AYUDA EN ACCIÓN Comisión de Sugerencias y Reclamaciones C/ Bravo Murillo 178, 4º Edificio Tecnus C.P. 28020, Madrid (España)
Correo electrónico	<a href="mailto:gruposdeinteres@ayudaenaccion.org">gruposdeinteres@ayudaenaccion.org</a>
Fax	91 570 61 05
Teléfono	900 85 85 88

Con el fin de velar por la dignidad de nuestros beneficiarios, el personal de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN deberá participar en al menos una rendición de cuentas al año, que organice la contraparte con la que colaboramos, en la que socializará el contenido del presente Código de Conducta y ofrecerá canales de denuncia alternativos a los ya existentes cuando el acceso a los indicados sea limitado por el contexto del territorio.

A partir de este momento, el proceso a seguir será el siguiente:

1. Registro interno de las sugerencias y reclamaciones. A efectos del proceso de investigación y resolución de la denuncia interpuesta, se nombrará al Comité de Riesgos como miembro de la Comisión de Reclamaciones.
2. Análisis interno de las incidencias reportadas. Una vez analizada la pertinencia de las reclamaciones interpuestas, se procederá a emitir acuse de recibo por escrito en un plazo máximo de 10 días hábiles, a través del canal de comunicación empleado por el emisor o a través del medio de contacto proporcionado, según corresponda. En dicho acuse se indicará al emisor si su reclamación continúa el proceso o si ésta ha sido desestimada, así como los motivos que han conllevado a esta última conclusión.

3. Resolución de las reclamaciones. Se comunicará al emisor, a través del medio de contacto proporcionado previamente; detallando: resolución alcanzada, razones que han conllevado a dicha decisión, medidas correctivas propuestas y resarcimiento.
4. Apelación de las reclamaciones. Cuando el emisor de la reclamación, o la(s) persona(s) afectada(s) no estén conforme con su resolución y/o con las medidas correctivas definidas, podrá(n) apelar para su revisión en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la comunicación de resolución emitida por la Fundación AYUDA EN ACCIÓN. Para ello, el emisor de la apelación deberá dar cumplimiento a las instrucciones definidas en las fases anteriores, siendo idéntico el mecanismo.

Cabe destacar que el uso de este canal de denuncias se rige bajo los principios recogidos en la “Política de gestión de sugerencias y reclamaciones” (2), y por tanto:

- Garantiza la confidencialidad del denunciante, salvo cuando haya de ser identificado ante las autoridades de acuerdo con lo establecido en las leyes.
- Los hechos denunciados serán investigados con absoluta independencia de los órganos responsables.
- El personal que informe acerca de posibles infracciones o colabore en su investigación no se verá perjudicado de modo alguno, a no ser que desde el principio fueran conocedores de que dicha información era falsa o actúen de mala fe para perjudicar a otras personas.

La denuncia interna mediante el canal de denuncias no exime a los miembros de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, los/as voluntarios/as y embajadores de informar acerca de dichos delitos a las autoridades de supervisión y organismos públicos competentes cuando la situación lo amerite.

## Supervisión

---

Las funciones de supervisión, vigilancia y control del cumplimiento del presente Código de Conducta recaen en el Comité de Riesgos, órgano colegiado de alto nivel, de carácter multidisciplinar y que goza de poderes autónomos de iniciativa y control. Cabe destacar que será el Patronato de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN el responsable último de velar y evaluar el cumplimiento del presente Código de Conducta.

El Comité de Riesgos remitirá un informe semestral al equipo directivo y Patronato con información sobre las denuncias recibidas y el grado de cumplimiento del Código de Conducta, con el fin último de analizar y mejorar los procesos de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

(2) *Accesibilidad, buena fe, compromiso organizacional, confidencialidad, identificación, imparcialidad, transparencia, no victimización, presunción de inocencia, y respeto.*

## Régimen disciplinario

---

Los incumplimientos que, eventualmente, pudieran darse de este Código de Conducta serán analizados y, en su caso, sancionados de acuerdo con los procedimientos internos, convenios y normativa laboral vigente.

La gravedad de la falta vendrá condicionada por el grado de intencionalidad, el impacto generado a la(s) persona(s) afectada(s) y/o a los intereses y principios de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, y la reiteración.

Se considerarán faltas muy graves, entre otras, todo comportamiento prohibido y/o contrario a las conductas recogidas en el presente documento, por atentar contra la dignidad de las personas y/o la identidad, reputación y legalidad de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN; las conductas que contribuyan a impedir o dificultar su descubrimiento; así como la infracción del deber específico de poner en conocimiento los incumplimientos detectados.

En el caso de voluntarios/as, embajadores, proveedores, socios/as, empresas colaboradoras y contrapartes, siempre y cuando no exista un plan de contingencia que mitigue los posibles riesgos asociados, se rescindirá la relación de vinculación entre ambas partes como causa justificada a contemplar en los contratos formales firmados entre ambas partes.

En el caso de sospechas fundadas sobre conductas que implicarían una falta muy grave y/o que se encuentran en proceso de investigación judicial, la Fundación AYUDA EN ACCIÓN podrá imponer la suspensión de la vinculación de modo cautelar en el caso de miembros de los órganos de gobierno o consultivos, del equipo directivo y/o embajadores; o la reasignación de las funciones para el resto de empleados/as y voluntarios/as, con el fin de mitigar posibles riesgos.

En el caso de empleados/as de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN la sanción será comunicada por la(s) persona(s) que asigne el Comité de Riesgos, previa notificación al/a la responsable de Recursos Humanos; y las afectas a los miembros de los órganos de gobierno y/o consultivos serán comunicados por el/la Presidente/a del Patronato. Para el resto, la comunicación de la sanción a la persona física y/o jurídica que haya incurrido en un incumplimiento del Código de Conducta será realizada por el Comité de Riesgos, previa notificación al/a la responsable del equipo relacional nombrado en la Comisión de Reclamaciones.

Ninguna persona vinculada profesionalmente con la organización, independientemente de su nivel o posición, está autorizada para solicitar a otros miembros del personal de la organización o de sus contrapartes que contravengan lo establecido en esta norma. De igual forma, ningún profesional puede justificar una conducta impropia amparándose en una orientación o directriz dada en sus equipos de trabajo o en el desconocimiento de esta norma.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se reserva el derecho de emprender las acciones legales que considere oportunas contra la persona física y/o jurídica implicada, así como contra el emisor de una denuncia de mala fe. En tal sentido, la Fundación AYUDA EN ACCIÓN denunciará ante las autoridades correspondientes aquellos hechos cometidos por personas sujetas al presente Código de Conducta y que puedan ser constitutivos de delitos, primando en todo momento las libertades, derechos y protección de la(s) víctima(s).