



CÓDIGO DE CONDUCTA

CORPORATIVA

Junio 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
Definición de conducta ética.....	3
PRINCIPIOS	4
CONDUCTAS ÉTICAS	6
DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	10
Recepción y aceptación.....	10
Comunicación e investigación.....	11
Supervisión	15
Régimen disciplinario	15
ANEXO 1. Consentimiento informado del marco normativo interno	
ANEXO 2. Declaración responsable de adhesión al Código de Conducta	
ANEXO 3. Declaración responsable de no contar con antecedentes de delitos sexuales	

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 el marco de referencia por el que se debe 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, sobre los que se sustenta nuestra actuación institucional.

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

- Establecer pautas a seguir en caso de encontrarnos ante dilemas éticos en nuestro ámbito profesional.
- Cumplir las obligaciones legales a las que estamos sujetos y orientar e incorporar en nuestras acciones nuestro compromiso con los Derechos Humanos Fundamentales contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y con los principios y valores que rigen la acción humanitaria internacional, respetando los hábitos y costumbres de las culturas locales en los territorios en los que estamos presentes.
- Promover una auténtica “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 mero cumplimiento normativo y buscando la máxima calidad en nuestra gestión interna y por ende en la consecución de nuestros objetivos misionales.
- Velar por el buen gobierno, como pilar básico que debe regir la gestión de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN con todos sus grupos de interés.
- Dar respuesta a la demanda cada vez más creciente en materia de transparencia por parte de la ciudadanía que, haciendo ejercicio de su derecho a saber, va incorporando con más fuerza criterios éticos en sus decisiones. Esto es un deber para nuestra organización, puesto que nuestra existencia se debe a las personas que confían en nosotros como agente facilitador del cambio.

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 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, siendo éste posteriormente modificado tras aprobaciones del Patronato en fecha 6 de marzo y 26 de junio de 2020.

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.

PRINCIPIOS

A continuación, se detallan, aquellos valores y principios que guían en todo momento la actuación de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN:

- **Compromiso con los Derechos Humanos y la dignidad de las personas.** Pretendemos que todas las personas tengan las mismas oportunidades para decidir su futuro y conseguir bienestar individual y colectivo.
- **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. Trabajamos de manera independiente de los objetivos políticos, económicos, militares o de otra índole que pueda comprometer nuestra actuación.
- **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 corresponsabilidad de las personas ante los intereses comunes, al lado de los demás y de sus organizaciones, a través de redes y alianzas comprometidas con nuestra visión del mundo.

Nuestra actuación promueve la complementariedad y corresponsabilidad de las partes, con el fin de:

- ✓ Maximizar el impacto de nuestras actuaciones y generar cambios sostenibles mediante la participación y búsqueda de sinergias con las iniciativas promovidas por los propios destinatarios de nuestra intervención, donantes, actores locales y otras partes interesadas.
- ✓ Conseguir y mantener la aceptación de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN por las comunidades, actores locales y otras partes interesadas. Se trata de un proceso de construcción y mantenimiento constante de relaciones basadas en la confianza, credibilidad y reputación institucional positiva ante los distintos actores, en especial con los actores que en contextos de conflicto controlan o influyen en el acceso a las personas y comunidades afectadas. La aceptación es el reconocimiento del valor añadido que aporta nuestra organización en el territorio, y por tanto el consentimiento a desarrollar nuestras actividades en la zona, a partir de la percepción por parte de terceros de que nuestra presencia no pone en riesgo sus intereses particulares, ya sean económicos, políticos o de otra índole. En conclusión, la aceptación es la base para sostener nuestra legitimidad social como agente de cambio.
- ✓ La aceptación es un pre-requisito indispensable para acceder a las personas que requieren asistencia e implementar ahí nuestros proyectos, al tiempo que brinda la seguridad y protección nuestro personal.

- **Humanidad.** Nuestro trabajo se centra en las necesidades y en los derechos de las personas, enfocado en salvar y preservar vidas, reducir y prevenir el sufrimiento y (re)establecer el derecho de una vida digna y segura.
- **Imparcialidad.** Trabajamos sin hacer distinciones basadas en la nacionalidad, etnia, sexo, edad creencias religiosas, género, condición social, opinión política o ideológica.
- **Neutralidad.** No tomamos partido ni nos posicionamos ante las hostilidades y las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico, con el objetivo de asegurar nuestra aceptación y, por ende, el acceso a las personas que requieren de nuestra asistencia.

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.

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, maltrato, explotación o cualquier otro tipo de violencia.** 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, entendiendo 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 de forma previa a la formalización del contrato, un certificado de delitos sexuales o su homólogo fuera de España, y/o aquellos otros documentos que sean requeridos según el marco legal a nivel local, quedando dicho requerimiento debidamente recogido en el contrato a firmar entre las partes.

Este requerimiento se exigirá a todos aquellos proveedores con domicilio en España, o que estén sujetos a obligaciones similares en materia de protección de la infancia, según el marco normativo del país en el que presten el servicio sujeto de la contratación. En caso de no estar sujeto a ninguna obligación de esta índole, deberá aportar la “Declaración responsable de no contar con antecedentes de delitos sexuales”, según modelo del Anexo 3 adjunto.

- Una persona jurídica, ésta deberá contar con protocolos internos que acrediten la idoneidad de los/as empleados/as puestos a disposición de la intervención de la Fundación, y por ende aportar la “Declaración responsable de no contar con antecedentes de delitos sexuales”, según modelo del Anexo 3 adjunto.

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

- ✓ En el caso de las contrapartes, deberán contar con protocolos internos que acrediten la idoneidad de los/as empleados/as puestos a disposición de la intervención de la Fundación, y por ende aportar la “Declaración responsable de no contar con antecedentes de delitos sexuales”, según modelo del Anexo 3 adjunto.
- **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.

- **Evitar y gestionar posibles conflictos de intereses.** Las acciones y decisiones de las personas vinculadas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN no deben estar motivadas o comprometidas por intereses, personales o profesionales, por la relación con una tercera persona, física o jurídica, que pueda afectar o influir la imparcialidad en la toma de decisiones. La Fundación AYUDA EN ACCIÓN mostrará “tolerancia cero” a cualquier acto ilícito en el que pudiera derivar una situación de este tipo, tales como cohecho, tráfico de influencias y/o corrupción.

Por ello, todo proceso de selección de miembros de la Fundación, personal voluntario, proveedores, beneficiarios, contrapartes u otras terceras partes, deberán responder a criterios de idoneidad y honorabilidad, sin hacer discriminación alguna por motivos de sexo, etnia, edad, nacionalidad, creencia religiosa u opinión política o ideológica.

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.

Todos los miembros de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN tienen el deber de informar sobre la existencia de un posible conflicto de interés, que le afecte personalmente o que pueda afectar a otros miembros de la organización, tan pronto tengan conocimiento de éste a través de los canales que se recogen en nuestros protocolos de gestión de conflictos 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 la comisión de delitos de cualquier forma, 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.

- **Tener hábitos de vida saludables y corresponsables con nuestro entorno.** El respeto de nuestro entorno y la colaboración con otros actores serán los pilares que nos permitirán generar un desarrollo sostenible en el tiempo. En nuestra labor pondremos el máximo empeño en proteger el medio ambiente, minimizando el impacto derivado de nuestras actividades.

- **Cumplir, sin excepción alguna, nuestros protocolos de seguridad**, con el objetivo de reducir la exposición de los bienes de la organización y de las personas vinculadas a nuestra intervención a un nivel de riesgo aceptable; y, en consecuencia, nos permita seguir trabajando en entornos difíciles, facilitando el acceso a las personas a las que acompañamos y la consecución de nuestros objetivos, mejorando la eficiencia y el impacto de nuestras acciones

Bajo ninguna circunstancia está permitida la manipulación o posesión de armas, explosivos o municiones en vehículos o en instalaciones de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, o de terceros, mientras estén dedicados al ejercicio de nuestra labor

- **Evitar cualquier conducta que pueda poner en peligro la aceptación de la Fundación.** Durante la interacción con beneficiarios/as, actores locales y otras partes interesadas, las personas vinculadas a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN no deben expresar opiniones políticas, ideológicas o de cualquier tipo relacionadas con el conflicto o con los actores involucrados, ya que podría cuestionar la neutralidad de la Fundación, y por tanto limitar el acceso a las zonas donde intervenimos y/o disminuir la seguridad y protección de nuestro personal. De igual forma, se deberá mantener una comunicación regular y fluida con las partes beligerantes, con la población y con las partes involucradas para reiterar una y otra vez nuestra adhesión irrestricta al principio de neutralidad y nuestro interés exclusivo de asistir a la población que requiere nuestra ayuda de manera independiente e imparcial. Finalmente, tampoco se deberán realizar visitas terreno acompañados de terceros que no gozan de la aceptación local.
- **Usar de forma adecuada los recursos financieros y materiales** puestos a disposición por parte de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN para el desempeño de la labor profesional, así como promover una gestión ética, transparente, eficaz y eficiente de los mismos que asegure la trazabilidad de los fondos para los fines previstos.
- **Ser responsable del uso de la información** a la que se tenga acceso en el ámbito profesional, cumpliendo con los protocolos para preservar la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información tratada.
- **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, 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 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 consulta o duda relativa al cumplimiento y/o la ética, pueden dirigirse personalmente o mediante correo electrónico a la dirección comiteriesgos@ayudaenaccion.org, dirigido al Comité de Riesgos, el cual atenderá todas las consultas.

Comunicación e investigación

En primer lugar, es importante resaltar que toda persona que formule una denuncia debe hacerlo según un principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes y pruebas y/o indicios objetivos que manifiesten la existencia del incumplimiento e/o irregularidad. Por ello, el informante tiene la responsabilidad de aportar todas las pruebas o indicios que pudiera tener a su disposición y que refrenden su denuncia.

Todas las personas vinculadas profesionalmente a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN tienen el **deber de informar** cuando tengan indicios razonables de actuaciones que puedan constituir una conducta delictiva, poco ética, una violación de nuestros valores expresados en el “Código de Conducta” y/o suponer un riesgo para nuestra organización. El conocimiento de una situación de este tipo sin denunciarla podrá llevar a sanciones por parte de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, así como aquellas otras que pudieran derivarse.

Cualquier persona puede presentar la denuncia a través del siguiente canal, de acceso libre y público, y a través de cualquier dispositivo: <https://report.whistleb.com/ayudaenaccion>.

Los datos habilitados para la presentación de denuncias son:

- Razón de vinculación con la Fundación AYUDA EN ACCIÓN (OPCIONAL): empleado/a, voluntario/a, miembro del Patronato, miembro del Consejo Asesor, proveedor, beneficiario, socio estratégico, embajador(a), base social, empresa colaboradora, etc.
- Nombre y apellidos (OPCIONAL), ofreciéndose la posibilidad de presentar denuncias anónimas.
- E-mail (OPCIONAL).
- Teléfono de contacto (OPCIONAL).
- Descripción de los hechos e irregularidad denunciada, con mención detallada de sus circunstancias, fecha y lugar y responsables directos.
- Datos adjuntos (OPCIONAL).

Nuestro canal de denuncias ofrece las siguientes posibilidades al informante:

- **Denuncia confidencial.** El informante puede alertar facilitando sus datos de contacto e identificación a fin de facilitar la investigación. En cualquier caso, el software especializado que usamos para el canal de denuncias encripta los datos, de tal forma que nadie, a excepción de los/as “Responsables de gestión de denuncias” podrán conocer la identidad del informante, garantizando el máximo nivel de confidencialidad y protección.
- **Denuncia anónima:** El informante puede alertar sin facilitar sus datos de contacto e identificación ante el temor de sufrir cualquier tipo de represalia.

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:

- Registro y revisión de datos. Los/as “Responsables de gestión de denuncias” serán los/as encargados de revisar y gestionar inicialmente las denuncias recibidas durante el plazo máximo de 10 días hábiles; garantizando en todo momento un trato serio, transparente y confidencial de todas las denuncias recibidas.
- Solicitud de ampliación de la información recibida. Si tras la revisión de la información recibida, los/as “Responsables de gestión de denuncias”, consideran que esta no es clara o completa, podrán solicitar su ampliación al informante, detallando los aspectos concretos que deben ser ampliados. Dicha solicitud se realizará a través del canal, que permite mantener un diálogo con el informante, sea este anónimo o identificado. Así, el informante deberá acceder al canal para leer y contestar las comunicaciones recibidas, y así hacer un seguimiento de su caso, contando con un plazo máximo de 15 días hábiles para remitir la información solicitada.

En el caso de que la información facilitada no sea completa, adecuada o incoherente, incluso después de solicitar su ampliación, los/as “Responsables de gestión de denuncias” procederán a la desestimación y archivo de la denuncia.

- Análisis preliminar. Con la información recibida, y en un plazo máximo de 10 días hábiles, los/as “Responsables de gestión de denuncias” realizarán un análisis preliminar de la denuncia, para verificar su veracidad y claridad, así como que sea completa y que los hechos reportados sean relevantes; todo ello con el fin de concluir sobre la pertinencia de la misma, pudiendo adoptar alguna de las siguientes decisiones:
 - ✓ ADMITIR la denuncia por existir indicios de conductas delictivas y/o éticas, y/o que puedan suponer un riesgo para la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.
 - ✓ DESCARTAR la denuncia en caso de que se cumplan una o más de las siguientes casuísticas:
 - Los hechos reportados no constituyen incumplimiento e irregularidad.
 - Su contenido resulta irrelevante.
 - La información aportada es insuficiente para proceder a cualquier actuación adicional.
 - La información no cumple con los requisitos de veracidad y claridad.

- Apertura del proceso de investigación. Si aplica iniciar una investigación, en un plazo máximo de 5 días hábiles se nombrará al equipo responsable de la investigación, el cual será designado por los/as “Responsables de gestión de denuncias”, con criterios de idoneidad en función del tema/asunto a investigar. Una vez nombrado dicho “Equipo investigador”, el mismo tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para iniciar la investigación.

El proceso de investigación se desarrollará en un plazo máximo de 60 días naturales desde la finalización del análisis preliminar, prorrogables por un máximo de 60 días naturales a solicitud del “Equipo investigador”, si no se ha identificado por parte del informante al/a los afectado(s), si no se han obtenido todas las pruebas necesarias para concluir la investigación, la naturaleza y complejidad del caso justifica una investigación más larga, o por otras razones que lo justifiquen debidamente.

- Comunicación al/a los afectado(s). En toda investigación es fundamental velar por los derechos que protegen al/a los afectados(s), entre otros, la presunción de inocencia y el derecho de defensa, incluido el derecho a ser oídos y el derecho a acceder a su expediente.

Así, en el curso de la investigación, el “Equipo investigador” notificará al/a los afectado(s) en el plazo máximo de 15 días hábiles desde el inicio de la investigación o desde el momento en que se conozca su identidad, si esto ocurre en un momento posterior al inicio, a través de un correo electrónico en el que deberá constar:

- Los actos y/o conductas que se le/s imputan.
- Los documentos en que se sustenta.
- Todos aquellos datos que resulten relevantes para formular su respuesta/argumentación.

Esta notificación puede retrasarse cuando la misma conlleve un riesgo por destrucción o manipulación de pruebas. En cualquier caso, dicha notificación no puede demorarse hasta el punto de que pueda producir indefensión para el/los afectado(s).

Desde la notificación al/a los afectado(s), dispone(n) de un plazo de 20 días hábiles para ejercer su defensa, argumentando por escrito cuanto crea/n conveniente para su defensa y aportar aquellos documentos que considere/n de interés; pudiendo contar en todo momento con el asesoramiento del Comité de Empresa de la organización, en caso de haberlo. Vencido el plazo sin la presentación del escrito, el “Equipo investigador” continuará con el procedimiento.

- Emisión del informe de investigación. Una vez realizada la investigación, el “Equipo investigador” debe cerrar la misma y emitir una conclusión y valoración de los hechos, pudiendo dar como resultado:
 - ✓ ADMITIR la denuncia, al concluir la existencia de conductas delictivas y/o éticas, y/o que puedan suponer un riesgo para la Fundación AYUDA EN ACCIÓN. En consecuencia, la denuncia se reportará a la Dirección General y a la Dirección Adjunta, o directamente al Patronato, cuando ambas Direcciones estén afectadas de forma directa y/o se encuentren ante un conflicto de interés.

- ✓ DESCARTAR la denuncia en caso de que se cumplan una o más de las siguientes casuísticas:
 - Los hechos reportados no constituyen incumplimiento e irregularidad.
 - Su contenido resulta irrelevante.
 - La información aportada es insuficiente para proceder a cualquier actuación adicional.
 - La información no cumple con los requisitos de veracidad y claridad.
- Resolución y cierre de la investigación. Una vez concluida la investigación, la Dirección General y la Dirección Adjunta, o el Patronato, en función del resultado que ofrezca dicha investigación, puede adoptar alguna de las siguientes decisiones:
 - ✓ CERRAR LA INVESTIGACIÓN, al considerar que ya se han recabado suficientes datos e información para la valoración definitiva de la denuncia, concluyendo que se ha producido una conducta inadecuada.
 - ✓ DESCARTAR LA DENUNCIA, en consideración de que los hechos reportados:
 - Los hechos reportados no constituyen incumplimiento e irregularidad.
 - Su contenido resulta irrelevante.
 - La información aportada es insuficiente para proceder a cualquier actuación adicional.
 - La información no cumple con los requisitos de veracidad y claridad.

Cabe destacar que todo proceso de investigación lleva asociado una serie de garantías, de tal forma que:

- **Garantías de las personas informantes.** La Fundación AYUDA EN ACCIÓN ha establecido mecanismos apropiados y proporcionales para garantizar la confidencialidad de los datos del informante a través del canal establecido, con absoluta reserva de su identidad, así como la total ausencia de represalias. Para ello se ha designado la función de la gestión de las denuncias a el/la Responsable de Compliance y al/a la Responsable de Asesoría Jurídica, en adelante, “Responsables de gestión de denuncias”. De este modo, a los datos del informante y a las denuncias recibidas únicamente podrán acceder los “Responsable de gestión de denuncias”, así como las personas que conformen el “Equipo investigador” de la denuncia.

No se informará de la identificación del informante a menos que este hubiera obrado con mala fe o salvo que sea requerido por las autoridades judiciales, llegado el caso.

Si tras el proceso de investigación, la Dirección General y Dirección Adjunta concluyen que existió una conducta inadecuada, valorarán otorgar las siguientes garantías al informante, en caso de conocer su identidad:

- ✓ Apoyo psicológico y asistencia médica, en el caso de abuso físico, emocional y/o sexual, así como de explotación sexual o laboral.
- ✓ Asesoramiento jurídico.

En todos los casos, el informante deberá ser informado de los avances y el resultado de la investigación.

- **Garantía de los/as afectados/as.** Durante todo el proceso de investigación, la identidad del/de los afectado(s) estará debidamente protegida, incluso una vez ésta sea finalizada, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos a los que hubiera tenido acceso el “Equipo investigador”.

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 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 a Dirección General 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.

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, cuando existan sospechas fundadas sobre conductas contrarias a lo recogido en nuestro “*Código de Conducta*” y/o que se encuentran en proceso de investigación judicial, y siempre y cuando no exista un plan de contingencia que mitigue los posibles riesgos asociados o cuando estos no sean asumibles por la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, se rescindirán con carácter inmediato la relación de vinculación como causa justificada a contemplar en los contratos formales firmados entre ambas partes, y por tanto no tendrá lugar una posible indemnización. Dado el compromiso de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN con los derechos de la niñez, se considerará como riesgo no asumible, entre otros, cualquier situación que pueda poner en riesgo la salvaguarda de un menor.

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, o la reasignación de las funciones para el resto de empleados/as, con el fin de mitigar posibles riesgos.

En el caso de miembros de los órganos de gobierno y/o consultivos, las medidas disciplinarias serán comunicados por el/la Presidente/a del Patronato; mientras que para el resto de afectados serán comunicadas por la(s) persona(s) que asigne la Dirección General y Dirección Adjunta, previa notificación al/a la responsable de Recursos Humanos, en el caso de empleados/a de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

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).