

PROCOLO

DE DENUNCIA Y GESTIÓN DEL COMPORTAMIENTO INADECUADO

Fundación DFA



ÍNDICE

Introducción	5
Objeto del protocolo de denuncia y gestión del comportamiento inadecuado	7
Alcance del protocolo	8
Principios rectores del protocolo de denuncia	9
Denuncia de un Comportamiento Inadecuado	10
Procedimiento de denuncia	11
Registro y Seguimiento de Denuncias por Comportamiento Inadecuado	14
Actualización	15
Aceptación	16
Aprobación y vigencia	17
Anexo II: Formulario de Informe de Comportamiento Inadecuado	
Anexo III: Formulario de Denuncia vía web	
Anexo IV: Guía de valoración de comportamientos inadecuados	

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer directrices para denunciar y gestionar la existencia o presunta existencia de casos de comportamiento inadecuado y reducir la exposición pública, si procede, de DFA frente a las responsabilidades corporativas, sanciones o litigios.

Para DFA es fundamental que todas las personas que trabajan para la Organización mantengan los más altos estándares de buena conducta y es obligatorio que cumplan la legislación vigente, el Código Ético de Fundación DFA y todos los criterios de comportamiento que se establezcan internamente.

Este protocolo se ha definido para que cualquier miembro de los grupos de interés de DFA¹ que identifique o tenga sospechas de comportamientos inadecuados o malas prácticas por parte del personal, miembros del comité de dirección y del Patronato de DFA, pueda describirlos y comunicarlos sin que ello afecte a su posición y responsabilidades. Algunos ejemplos no excluyentes de comportamientos inadecuados o malas prácticas son:

- Apoderamiento fraudulento de bienes de propiedad de DFA para uso propio o con intención de lucrarse, así como delitos tales como hurto o robo.
- Apropiación indebida y desvío de recursos o de bienes de propiedad de DFA para uso propio o con intención de lucrarse, así como delitos tales como hurto o robo.
- Conflicto de intereses: primar el interés propio al de DFA mediante actuaciones incorrectas en el ejercicio de sus obligaciones.
- Incumplimiento de las obligaciones legales.
- Poner en peligro la salud o seguridad de cualquier persona (incluyendo la propia).
- Perjuicio al medioambiente.
- Abuso o explotación de niños y niñas.
- Abuso de poder (incluye amenazas y extorsiones)

¹ Grupos de interés de DFA: a) Aquellos que representan el foco de la misión de DFA, su razón de ser: las personas con, por y para las que trabaja Fundación DFA (personas usuarias y familiares); b) Aquellos que apoyan a DFA para el cumplimiento de su misión: entidades proveedoras, entidades públicas y privadas que financian a Fundación DFA, colaboradores y donantes, clientes, empresas y sociedad en general; c) el personal de DFA (personas voluntarias y de plantilla), aquellas personas que tienen un compromiso de colaboración estable con la Organización y asumen una responsabilidad definida, contribuyendo de este modo a lograr la misión de DFA.

- Actuaciones relacionadas con entidades proveedoras: incumplimientos de los procedimientos de mercado relacionados con la selección de entidades proveedoras.
- Discriminación: prácticas discriminatorias por razón de discapacidad, cultura, ideas políticas creencias religiosas, etnia, sexo o de otro tipo.
- Restricción de libertad de expresión, asociación, sindical o de negociación colectiva.
- Aspectos contables: registros de transacciones comerciales y financieras de forma contraria a las prácticas contables generalmente aceptadas.
- Conducta contraria al Código Ético: conducta deshonesta por parte de cualquier miembro de la plantilla de cualquier nivel de DFA de acuerdo a lo definido en el Código Ético de Fundación DFA.
- Manipulación o falsificación de documentos: modificar contratos, informes o documentos para beneficio propio o con el objetivo de causar daño a la organización.
- Seguridad de la información: utilización no autorizada de la información de DFA, de sus clientes, personas usuarias o entidades proveedoras.

2. OBJETO DEL PROTOCOLO DE DENUNCIA Y GESTIÓN DEL COMPORTAMIENTO INADECUADO

A través del presente Protocolo de Denuncia y Gestión del Comportamiento Inadecuado (el "Protocolo"), DFA establece explícitamente los procedimientos, normas y prácticas que habrán de observar las personas pertenecientes al Patronato, Comité de Dirección, personal, entidades proveedoras, clientes, personas usuarias, familiares y voluntariado en el transcurso de la relación que mantengan con DFA.

3. ALCANCE DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo es aplicable a todos los grupos de interés de DFA, sin perjuicio de las particularidades que resultan de aplicación conforme a la normativa vigente en cada momento.

4. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO DE DENUNCIA

Los principios en los que se basa el presente protocolo son los siguientes:

1. Protección del derecho a la intimidad: Por parte de la Organización, se protegerá especialmente al personal que tenga indicios razonables de situaciones de comportamientos inadecuados, adoptándose cuando sea preciso, las medidas cautelares necesarias para llevar a cabo dicha protección, sin perjuicio de no vulnerar la presunción de inocencia de la persona presunta incumplidora.
2. Confidencialidad y sigilo profesional: Se garantizará la confidencialidad y sigilo profesional tanto en los hechos investigados, como con respecto a los datos o documentos aportados y analizados en la misma, así como con respecto a las partes implicadas y testigos que pudiesen declarar.
3. Objetividad, imparcialidad y análisis exhaustivo de los hechos: Se establecerán en todo caso las garantías precisas para velar por la objetividad, seriedad y rigor en la investigación de los hechos y en la adopción de las medidas o resoluciones parciales o definitivas.
4. Prioridad y tramitación con celeridad: Se investigará, inmediata y minuciosamente, cualquier queja o informe sobre un comportamiento inadecuado.
5. Seguridad frente a represalias/prohibición de trato adverso: Se garantizará que no se producirá trato adverso o efecto negativo ni menoscabo alguno de índole laboral en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de denuncia o manifestación en cualquier sentido dirigida a impedir la situación de incumplimiento y a iniciar el presente procedimiento, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que pudieran arbitrarse en situaciones de denuncia manifiestamente falsas.
6. Accesibilidad y garantía de actuación: Se garantizará la accesibilidad de todos los recursos y medios necesarios puestos a disposición a lo largo del procedimiento, sin que la discapacidad de las personas afectadas pueda suponer una merma en el ejercicio de los mismos, así como garantía de actuación, salvo aquellos supuestos en los que pueda apreciarse mala fe o falsedad evidente con respecto a los hechos denunciados.
7. Denuncias dolosas: Las denuncias o alegaciones realizadas que se demuestren como intencionadamente deshonestas o dolosas, podrán ser susceptibles de actuaciones disciplinarias, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudieran corresponder.

5. DENUNCIA DE UN COMPORTAMIENTO INADECUADO

La denuncia de la presunta existencia de un comportamiento o de práctica inadecuados por parte de una persona de la plantilla o del patronato se debe hacer tan pronto se conozca y puede tener dos tipos de procedencias:

- Interna: Cuando lo comunica un miembro de DFA. La persona denunciante siempre podrá hacerlo por la vía de línea jerárquica o a través de un canal llamado "canal ético".
- Externa: Cuando lo comunica un miembro del resto de nuestros grupos de interés.

Los posibles pasos a seguir para denunciar la presunta existencia de un comportamiento inadecuado son:

1. Comunicación de la denuncia desde el ámbito interno: La persona denunciante lo comunica a un superior jerárquico y se procederá a trasladarlo al canal ético (canaletico@fundaciondfa.es) y al órgano de Ética y Cumplimiento.
2. Comunicación de la denuncia desde el ámbito interno y/o externo vía canal de denuncias. Se podrá hacer por las siguientes vías:
 - Mediante la cumplimentación de un formulario electrónico que estará disponible en el apartado denominado "Canal Ético" del Portal del empleado "El Puente" y en la página web de Fundación DFA.
 - Correo ordinario a la dirección: C/José Luis Pomarón, 9, 50008 Zaragoza (España), a la atención del Órgano de Ética y Cumplimiento.
 - Correo electrónico a la dirección: canaletico@fundaciondfa.es

De la recepción de la denuncia se encargará personal del Órgano de Ética y Cumplimiento. Tramitará las denuncias según el Procedimiento de Tramitación de las Comunicaciones Recibidas a través del Canal de Denuncias.

Siguiendo el espíritu de los diferentes documentos que componen el marco ético, quien administre el canal ético garantizará el respeto a cualquier persona sin discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, religión, lengua, etnia, nacionalidad, clase social, discapacidad.

Su rol se centra en analizar y canalizar cada caso que recibe, asegurar que se gestiona según lo expuesto en el apartado 6 Procedimiento de denuncia del presente documento, comunicar la decisión final a la persona denunciante y hacer seguimiento de la gestión del conjunto de denuncias recibidas.

6. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

1ª Fase. Iniciación del procedimiento:

En la denuncia deberá hacerse constar los siguientes aspectos:

- Identificación de la persona denunciante
- Identificación de la persona/s presuntamente incumplidora/s.
- Identificación de la conducta presuntamente inadecuada.
- Vinculación entre las partes.
- Ámbito temporal de la comisión de la conducta inadecuada.
- Y descripción detallada de los hechos que dan lugar a la denuncia lo más precisa posible, así como de los/as posibles testigos o pruebas u otras circunstancias relevantes.

El Órgano de Ética y Cumplimiento, para la determinación de la iniciación o no del procedimiento valorará la seriedad y la naturaleza de los hechos, entre otras cuestiones.

En el caso de que considere necesario el inicio de un procedimiento, la persona encargada de instruir el mismo y de velar porque éste se lleve a cabo con todas las garantías necesarias para ambas partes será la persona designada por el Órgano de Ética y Cumplimiento.

Los pasos que seguirá el gestor del caso que haya sido designado por el Órgano de Ética y Cumplimiento son los siguientes:

1. Analizar el formulario de informe de la denuncia recibida.
2. Identificar, con ayuda del departamento de Servicios Jurídicos, si se trata de un delito de índole penal que deba ser comunicado antes a las autoridades oficiales competentes en los plazos establecidos o una conducta sancionable por el convenio colectivo en vigor. En caso necesario, se puede acudir a un profesional externo para la correcta evaluación y garantía de la confidencialidad.
3. Hacer una relación de las personas implicadas en la denuncia o con las que se pueda establecer contacto para iniciar la investigación.
4. Hacer una relación de todas las incidencias que se hayan producido con la persona denunciada por irrelevantes que parezcan.
5. Realizar como punto de partida una entrevista con la persona denunciante para que pueda aportar todo lo que estime oportuno y no haya quedado debidamente reflejado en el documento de denuncia.

6. Realizar entrevistas con las personas que puedan presentar un testimonio fehaciente y pertinente sobre los hechos acontecidos e investigar sobre los vínculos y el tipo de relación que han tenido los testigos con la persona investigada. Este proceso deberá realizarse de manera confidencial y con la máxima discreción.
7. Si es necesario o pertinente, ofrecer apoyo especializado a la persona denunciante y/o denunciada, derivando a especialistas de Fundación DFA o eventualmente a algunas organizaciones o instituciones externas.

2ª Fase. Investigación:

Esta fase estará encaminada a comprobar y/o averiguar los hechos y no durará más de un mes contado a partir del siguiente a la recepción de la denuncia, salvo que la investigación de los hechos obligue a alargar el plazo por el tiempo necesario.

De la investigación se encargará la persona designada por el Órgano de Ética y Cumplimiento, quien analizará y gestionará el caso. En todos los casos, el gestor del caso podrá crear una comisión ad hoc si lo estima oportuno.

- Audiencia a las personas interesadas: Durante la instrucción se dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos practicándose cuantas actuaciones se estimen necesarias. La intervención de los/as testigos y actuantes tendrá carácter estrictamente confidencial. Dicho trámite de audiencia incluirá, como mínimo, una entrevista privada con la persona presuntamente incumplidora en la que pueda defenderse de las acusaciones que contra él o contra ella se hayan vertido.

De todas las sesiones de la instrucción se levantará acta del desarrollo de la reunión y de las alegaciones formuladas, siendo firmada en el acto por todas las personas presentes.

3ª Fase. Resolución del procedimiento:

Finalizada la instrucción, en el plazo de 10 días laborables, la persona instructora remitirá informe al Órgano de Ética y Cumplimiento en el cual se dejará constancia de la persona denunciante, de la persona denunciada, testigos, hechos denunciados, realizando una valoración de los mismos, desarrollo del procedimiento y conclusiones.

El Órgano de Ética y Cumplimiento deberá determinar alguna de las siguientes resoluciones:

- Sobreseimiento. En el caso de que se considere que los hechos no han resultado suficientemente acreditados o probados. En todo caso, si transcurridos el plazo de seis meses no se ha alcanzado resolución del procedimiento se considerará sobreseído.
- Sugerencias y/o recomendaciones de mejora.
- Derivación al departamento correspondiente para su conocimiento de los hechos y para la sustentación y adopción de las medidas que de su evaluación procedan, ya sean disciplinarias, organizativas, Riesgos Laborales, etc. En este supuesto se incluyen las denuncias falsas que pudieran tener especial trascendencia para el denunciado o imagen de Fundación DFA.

La persona designada por el Órgano de Ética y Cumplimiento comunicará la decisión final al denunciante y al denunciado.

Medidas complementarias:

- Seguimiento. La persona instructora del procedimiento llevará a cabo el seguimiento de los casos investigados a los efectos de verificar la corrección de las circunstancias que hubieran contribuido o dado lugar en el pasado a tales situaciones, así como la supervisión de la aplicación de las medidas que en su caso se hubieran adoptado por la instancia competente.

7. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS POR COMPORTAMIENTO INADECUADO

La persona designada por el Órgano de Ética y Cumplimiento custodiará el archivo físico y electrónico de toda la documentación relativa a los casos de denuncia que reciba y llevará un registro de cada uno de ellos con la siguiente información mínima:

- Situación (recibido/gestión en curso/resuelto).
- Asunto de la queja/denuncia
- Solución que se ha aplicado (si ha quedado sin resolverse, especificar el motivo).
- Tiempo medio de gestión.

Anualmente, esta persona emitirá un informe dirigido al Comité de Dirección, al Patronato y al Órgano de Ética y Cumplimiento de Fundación DFA en el que refleje lo más relevante de los casos denunciados y una valoración sobre el funcionamiento del presente protocolo.

Posteriormente una síntesis de dicho informe se hará pública a través de la Web de Transparencia Fundación DFA, protegiendo en todo caso la identidad y derechos en materia de protección de datos de los implicados.

8. ACTUALIZACIÓN

El Protocolo de Denuncia y Gestión del Comportamiento Inadecuado de Fundación DFA se revisará y actualizará periódicamente, atendiendo al informe anual del Órgano de Ética y Cumplimiento, así como a las sugerencias y propuestas que realicen los profesionales de DFA y conforme a normas legales o convencionales que le pudieran afectar. El Órgano de Ética y Cumplimiento podrá formular propuestas de mejora o promover la adaptación del Procedimiento en su conjunto.

Cualquier revisión o actualización que suponga una modificación del Protocolo de Denuncia y Gestión del Comportamiento Inadecuado de Fundación DFA, aun cuando venga exigida por la legislación, requerirá la aprobación por el Patronato de DFA, previo informe del Comité de Ética y Cumplimiento.

9. ACEPTACIÓN

El personal de DFA acepta expresamente las normas de actuación establecidas en el Protocolo de Denuncia y Gestión del Comportamiento Inadecuado de Fundación DFA.

Las personas que en el futuro se incorporen a DFA, aceptarán expresamente los principios y las normas de actuación establecidas en el Protocolo de Denuncia y Gestión del Comportamiento Inadecuado de Fundación DFA.

10. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Protocolo de Denuncia y Gestión del Comportamiento Inadecuado de DFA, que sustituye al aprobado con fecha el 22 de enero de 2020, ha sido aprobado por unanimidad por el Patronato de Fundación DFA en su reunión del 24 de marzo de 2021, entrando en vigor al día siguiente y estará vigente en tanto no se apruebe su modificación.

**PROTOCOLO DE DENUNCIA Y GESTIÓN
DEL COMPORTAMIENTO INADECUADO
FUNDACIÓN DFA**