



# PROTOCOLO EN CASO DE CONDUCTA INADECUADA Y TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS / QUEJAS

Documento aprobado en la reunión de Patronato de 30 de noviembre de 2023



El cumplimiento de las disposiciones del Código de Conducta de la Fundación Bosco Global forma parte esencial de las obligaciones contractuales de las personas empleadas y voluntarias, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad a que pudiera dar lugar. El incumplimiento de las normas y pautas de actuación contenidas en él puede motivar la adopción de las sanciones disciplinarias que resulten de aplicación conforme a lo previsto en la correspondiente legislación laboral. Nadie podrá solicitar de cualquier persona a la que sea de aplicación este Código que contravenga lo dispuesto en él.

Para garantizar el cumplimiento del Código, el Patronato y, en su representación, el vicepresidente, será el responsable de:

- **Estudiar y dar respuesta** a las consultas, quejas o comunicaciones que se reciban.
- **Tramitar** las denuncias que procedan y, en su caso, la adopción de las **medidas correctoras** procedentes.
- Ordenar, si lo estima oportuno, la realización de **auditorías y evaluaciones** del cumplimiento del Código de Conducta.
- Promover las adecuadas **acciones de comunicación, formación y sensibilización** para la oportuna comprensión y puesta en práctica del Código de Conducta en todas las personas empleadas o voluntarias.
- Proponer las **modificaciones** en el Código de Conducta que permitan su adaptación permanente a nuevos compromisos y circunstancias.

### **PROTOCOLO EN CASO DE CONDUCTA INADECUADA Y TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS / QUEJAS**

Toda persona tiene la obligación y responsabilidad de **informar inmediatamente** de cualquier sospecha fundada, acto o queja relativa a la vulneración. Las denuncias o comportamientos inadecuados podrán dirigirse directamente a la Vicepresidencia de la organización, en el siguiente correo electrónico: [canal.denuncias@boscoglobal.org](mailto:canal.denuncias@boscoglobal.org) Todo ello, sin perjuicio de poder aceptar igualmente las quejas o denuncias que puedan presentarse de forma secreta, en el formulario web, por escrito y en sobre cerrado dirigido a la persona encargada de tramitar la queja, o por petición de entrevista presencial. En el supuesto caso que este canal suponga algún conflicto de incompatibilidad, podría dirigirse la queja o denuncia a [direccion@boscoglobal.org](mailto:direccion@boscoglobal.org)

Si Bosco Global corrobora la existencia de un acto constitutivo de delito **denunciará** a la persona ante las autoridades competentes al margen de emprender las **acciones legales pertinentes** contra la persona que correspondan, así como la aplicación del **régimen disciplinario** existente.

La persona denunciada tendrá **derecho a ser escuchada e informada** en todo momento durante la investigación, resolución y/o posible sanción que tome la dirección. La comunicación de posibles infracciones que se efectúen quedará amparada con el correspondiente **deber de sigilo y secreto** sobre los informantes.

En casos de conductas inadecuadas en las que haya personas que puedan necesitar apoyo terapéutico, Bosco Global prestará una especial atención y **apoyo psico-social de las víctimas** y sus familias.



En casos quejas o denuncias con motivo de acoso sexual y/o por razón de sexo, se seguirán los procedimientos descritos en **“Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en Bosco Global”** cuyo canal de es [protocolo.abusos@boscoglobal.org](mailto:protocolo.abusos@boscoglobal.org) También se podrán encauzar dichas denuncias si fuera necesario a través de la instrucción del **“Protocolo de actuación para la protección de menores y adultos vulnerables en las casas salesianas de la Inspectoría María Auxiliadora”** mediante: [ambienteseguro@salesianos.edu](mailto:ambienteseguro@salesianos.edu)

Las personas que se consideren afectadas por actuaciones contrarias a las disposiciones del Código de Conducta, podrán comunicar al vicepresidente de la organización los hechos que consideren lesivos.



## CANAL DE DENUNCIAS

### A. Introducción

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de denuncias que permita identificar conductas irregulares en la Fundación Bosco Global. Además, permitirá identificar áreas de mejora en la gestión interna de la Fundación.

Para ello, se habilitarán canales para el envío de las denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés: personal laboral, personal voluntario, donantes, socias locales, otras ONGD, proveedores, etc.

Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por la Fundación Bosco Global.

### B. Principios

**Accesibilidad:** el canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través del formulario de contacto establecido con esta finalidad y que será público a través de la página web de Bosco Global.

**Transparencia:** esta política será pública, así como el formulario de contacto establecido como medio de comunicación.

**Buena fe:** las denuncias se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima.

En el caso de que la denuncia no sea anónima, Bosco Global se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Bosco Global se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier persona empleada o miembro de su patronato que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

**Confidencialidad:** la identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento.

No obstante, los datos de la persona que efectúe la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

**Objetividad e imparcialidad:** una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.



**Eficiencia:** la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, la Fundación se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

- a. Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
- b. Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. Bosco Global se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

### C. Procedimiento

#### Acceso:

Bosco Global **habilitará un formulario de contacto**, visible en la página web, para la recepción de denuncias.

A los datos enviados a este formulario solo tendrá acceso exclusivamente la persona que ostenta la vicepresidencia del Patronato, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.

#### Gestión de la información:

Se realizará un **registro** con las denuncias recibidas en el que figure el código asignado a la denuncia, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta, así como cualquier seguimiento posterior.

#### Análisis y resolución:

- a. El vicepresidente recibirá los correos electrónicos y enviará aquellas solicitudes de información u otras cuestiones que no sean denuncias a la dirección de Bosco Global.
- b. En el caso de las denuncias:
  - Desde la vicepresidencia del patronato (o si procede, desde la dirección) se designará para cada caso, una comisión instructora constituida por dos personas garantizando la representación equitativa de hombre y mujer. Estará formada por una persona instructora para realizar la investigación y una persona secretaria. Podrán entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.



- El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.
- Una vez llevada a cabo la investigación, la comisión instructora realizará un breve informe sobre las conclusiones que remitirá al vicepresidente. Este informe se pondrá en conocimiento del patronato, del equipo directivo y de la persona que realizó la denuncia, en el caso de que esta no hubiera sido anónima.
- Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.
- La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un **plazo máximo de 30 días** para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

### **Información al órgano de gobierno**

Periódicamente, y, en todo caso, una vez al año, se ofrecerá información al Patronato sobre las quejas, denuncias o sugerencias tramitadas y medidas adoptadas.