

CÓDIGO DE CONDUCTA

ONAY es una organización independiente y apartidista, que, desde un compromiso global, lucha contra la pobreza y la desigualdad desde su nacimiento en 1992, en aquellos territorios y poblaciones con mayor vulnerabilidad y menor acceso a las oportunidades para poder ejercer sus derechos con igualdad y equidad.

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 ONAY, bajo estándares de ética e integridad coherentes con la misión, principios y valores de la organización.

ONAY 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 (1) 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 ONAY, 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.

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 ONAY, a sus voluntarios/as y trabajadores/as. 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 ONAY.

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.

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 ONAY, 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 ONAY.

Se entiende por conductas éticas aquellas que encarnan de forma excelente los ideales éticos de ONAY, 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 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, ONAY 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 ONAY 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 ONAY 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.

✓ Actuar con integridad. Las personas vinculadas a ONAY 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 ONAY 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 ONAY 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 ONAY 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 ONAY 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 ONAY; 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 a la Junta de Gobierno 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 ONAY 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 ONAY 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 ONAY. 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

ONAY 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 ONAY deberán firmar en el momento de su vinculación la “Declaración responsable de adhesión al Código de Conducta” (adjunto en Anexo 1), 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 director.

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 órgano de gobierno de la organización.

Comunicación e investigación

Todas las personas vinculadas profesionalmente con ONAY 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 ONAY, 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 ONAY, así como medio de contacto (teléfono y correo postal).

Canal de denuncias Datos (a través de la web o correo electrónico):

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

1. Registro interno de las sugerencias y reclamaciones. A efectos el proceso de investigación y resolución de la denuncia interpuesta se trasladará al órgano de gobierno de la organización con el fin de dar respuesta a la misma.
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 ONAY. 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 mismos principios que la gestión de sugerencias y reclamaciones, que se detalla más adelante, 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 ONAY, y los/as voluntarios/as 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 la Junta de Gobierno de ONAY el responsable último de velar y evaluar el cumplimiento del presente Código de Conducta.

El Comité de Riesgos remitirá un informe anual al equipo directivo y Junta 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 ONAY.

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 ONAY, 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 ONAY; 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, 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, ONAY 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 ONAY la sanción será comunicada por la(s) persona(s) que asigne el Comité de Riesgos, previa notificación a la Dirección; y las afectas a los miembros de los órganos de gobierno y/o consultivos serán comunicados por el/la Presidente/a de la Junta. 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.

ONAY 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, ONAY 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).

GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se habilitará un protocolo con el fin de velar por la “transparencia y rendición de cuentas”, principio básico que rige nuestra gestión interna; fomentando las buenas prácticas de nuestra organización a través de una adecuada gestión de las sugerencias y reclamaciones, mediante:

- ✓ La habilitación de canales para:
 - La presentación de sugerencias y reclamaciones para los grupos de interés de ONAY.
 - Informar de la resolución de las reclamaciones a los grupos de interés.
- ✓ El establecimiento de un sistema de control interno, con un doble objetivo:
 - El seguimiento, análisis y resolución de las situaciones planteadas, que garantice una gestión adecuada de las mismas, impulsando de este modo el aprendizaje continuo.
 - La identificación de áreas de mejora y prioridades institucionales, sobre las que elaborar planes de trabajo que permitan dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones previamente identificadas.

Su ámbito de aplicación se extiende a todos los grupos de interés de ONAY.

Definición de sugerencia

En el marco de esta política se entiende por sugerencia cualquier propuesta o proposición de cambio o mejora relacionada con cualquier ámbito o proceso de la organización que contribuya a incrementar la confianza y transparencia, a fomentar la participación de los grupos de interés y a promover mejores prácticas en la gestión y/o el desempeño de ONAY, desde un enfoque basado en el rigor, excelencia y eficacia.

Definición de reclamación

En el marco de esta política, reclamación es una manifestación de disconformidad que cualquier grupo de interés de ONAY dirija a la misma, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos.

Principios

Esta política se sustenta sobre una serie de principios, que orientan su desarrollo y aplicación. A destacar:

Accesibilidad: Los canales de comunicación habilitados para la presentación de sugerencias y reclamaciones serán en todo momento, claros y de fácil acceso para todos los grupos de interés, velando para que los mismos sean adecuados y cubran las necesidades específicas locales de los países y contextos donde opera ONAY.

Buena fe: Implica la convicción del emisor de la sugerencia o reclamación en cuanto a la veracidad y exactitud de la misma; y que no actúa en perjuicio de ONAY o alguno de sus miembros. Cuando haya razones o indicios que lleven a pensar que la sugerencia o reclamación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. ONAY se reserva el derecho de emprender acciones legales contra el emisor de una sugerencia o reclamación de mala fe.

Compromiso organizacional: ONAY se compromete a admitir a trámite todas las sugerencias y reclamaciones, a acusar recibo de todas ellas, así como a gestionarlas con la mayor prontitud posible e informar de su resolución a todos los afectados. ONAY gestionará todas las sugerencias y reclamaciones de acuerdo con las políticas, normativas y procedimientos internos, y de conformidad con el marco jurídico-legal local, cuando sea aplicable.

Confidencialidad: ONAY tratará los datos personales recabados únicamente para aportar mayor valor y credibilidad a la sugerencia o reclamación recibida, así como para comunicar los resultados de su resolución y, además de cumplir con los requisitos que establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y sus modificaciones posteriores, guardará la debida confidencialidad sobre los mismos ante otras personas o instancias de la organización o fuera de ella, que no intervengan en el proceso de gestión y resolución. ONAY se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la sugerencia o reclamación, si lo considera necesario.

Identificación: ONAY establece que los emisores de las reclamaciones deberán identificarse, proporcionando la información que a tal fin se estima necesaria: nombre y apellidos, número de identificación (CIF/NIF), razón de vinculación con ONAY, así como medio de contacto (teléfono y correo postal).

Imparcialidad: ONAY pondrá todos los medios disponibles para gestionar lo más objetivamente posible las sugerencias y reclamaciones, por lo que actuará consecuentemente ante un conflicto de interés.

Transparencia: ONAY se compromete a difundir de manera proactiva la presente política, así como a habilitar y mantener abiertos los canales de comunicación establecidos para la presentación de sugerencias y reclamaciones.

No victimización: ONAY se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado/a o socio/a de ONAY que tome una represalia contra el emisor de una sugerencia o reclamación de buena fe. ONAY no tomará ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una sugerencia o reclamación de buena fe.

Presunción de inocencia: ONAY presumirá la inocencia de la/s persona/s objeto de la sugerencia o reclamación hasta que se pruebe su culpabilidad, de acuerdo al marco normativo interno de ONAY y/o al marco jurídico-legal aplicable, asegurando en todo caso las garantías necesarias para su defensa.

Respeto: ONAY responderá siempre desde un enfoque constructivo a las sugerencias y reclamaciones recibidas. Del mismo modo, espera que los emisores de una sugerencia o reclamación muestren respeto a la organización y los miembros de la misma.

ANEXO 1; Declaración responsable de adhesión al Código de Conducta de ONAY

D/Dña
con DNI/NIE

MANIFIESTO

Que he sido informado/a del marco normativo interno de ONAY, así como de mis obligaciones en el cumplimiento de los procedimientos establecidos, según se establece en el “Código de Conducta”, que me ha sido previamente compartido.

Que he tenido acceso al marco normativo interno mencionado, cuyo contenido he leído y comprendido, estando de acuerdo con su debido cumplimiento. Adicionalmente, en caso de futuras actualizaciones del marco normativo de ONAY, me comprometo a su lectura, comprensión y cumplimiento.

ACEPTO

Tras ser debidamente informado, me comprometo a dar cumplimiento del Código de Conducta durante el periodo que esté vinculado a la organización.

En _____, a _____ de _____ de _____

Firma