# Política para una cultura de buen trato

ABRIL 2025

atelier itd

# Índice

**1. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL....3**
**2. PROPÓSITO Y ALCANCE....4**
2.1 ¿A quién aplica esta política?....4
2.2 ¿Cómo se relaciona con otras políticas internas?....4
**3. DEFINICIONES....5**
3.1 Conceptos generales....5
3.2 ¿A qué nos referimos con buen trato?....5
3.3 Cultura organizativa....6
3.4 Participantes....6
**4. PRINCIPIOS Y VALORES....7**
4.1 Principios fundamentales....7
4.2 Valores....7
*Colaboración....8*
*Diversidad e inclusión....8*
*Cuidado mutuo....9*
*Apertura al cambio y aprendizaje continuo....9*
**5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN....10**
5.1 Evaluación de riesgos....10
5.2 Código de conducta....11
5.3 Contratación y selección....11
5.4 Sensibilización, inducción y formación....12
5.5 Uso, tratamiento y almacenamiento de datos, imágenes y audios....13
*Autorización para la recogida de datos....13*
*Almacenamiento....13*
*Uso de los datos....13*
**6. PROTOCOLO....14**
6.1 Procedimiento de reporte....14
*Obligación de informar....14*
*Canales de reporte....14*
6.2 Recepción y evaluación....15
*Proceso de investigación interna....15*
*Grados de infracción....16*
6.3 Acciones y medidas disciplinarias....17
6.4 Resolución....18
6.5 Cierre, seguimiento y archivo....19
6.6 Escenarios posibles....19
**7. ROLES Y RESPONSABILIDADES....20**
**8. MONITOREO, EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE....21**
**9. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA....23**
9.1 Comunicación interna....23
9.2 Comunicación externa....23
**10. COMPROMISO Y ADHESIÓN....24**

**ANEXO A. Código de Conducta.....25**
Pautas de conducta.....25
Conductas inaceptables.....25
**ANEXO B: Formulario de aceptación del Código de Conducta y la Política de buen trato....26**
**ANEXO C. Formulario de reporte, consultas y sugerencias sobre buen trato.....28**

# 1. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

Atelier itd es una organización sin ánimo de lucro dedicada al diseño, implementación y facilitación de colaboraciones estratégicas y creativas entre entidades públicas, privadas, sociales, académicas e internacionales. Su misión es promover transiciones justas hacia la sostenibilidad y contribuir a acelerar los avances hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus futuras iteraciones.

En Atelier itd, valoramos y acogemos la diversidad en todas sus formas, y enfrentamos el desafío particular de gestionar la diversidad cultural, tanto en nuestras operaciones internas como en nuestro trabajo en alianzas con múltiples actores. El compromiso de abordar esta diversidad desde una cultura de respeto y cuidado inspiró el desarrollo de esta política en colaboración con nuestro equipo y miembros del patronato.

Si bien Atelier itd cumple con la legislación vigente en materia de acoso sexual y protección de datos, esta política va más allá de los requisitos legales, y establece estándares más elevados de buen trato dentro de nuestra organización y en todas nuestras colaboraciones. Su objetivo es fomentar una cultura de respeto e inclusión entre nuestros grupos de interés mediante un enfoque dual que combina responsabilidad y formación, promoviendo la empatía y la conciencia. Dado el creciente nivel de diversidad entre las personas participantes en nuestras actividades —incluyendo niños y niñas, migrantes y otros colectivos en situación de vulnerabilidad— esta política establece protocolos sensibles para garantizar su seguridad, dignidad y bienestar, y que permitan la reflexión y el aprendizaje en la organización.

Esta política reafirma el compromiso de Atelier itd con la protección de la seguridad, dignidad y bienestar de todas las personas que participan en sus programas, con especial atención a la infancia, las mujeres, personas LGBTIQ+, refugiadas, migrantes, con diversidad funcional y otros grupos en situación de riesgo. Nos comprometemos a fomentar un entorno seguro, inclusivo y respetuoso, especialmente para quienes huyen de conflictos, persecuciones u otras crisis. Mantenemos una política de tolerancia cero frente al abuso, la explotación, la negligencia o la discriminación en cualquier forma, garantizando que todas las personas del equipo, colaboradoras y participantes sean tratadas con respeto, dignidad y equidad.

Esta política ha sido aprobada por la Dirección y el Patronato de Atelier itd, quienes actuarán como principales garantes de su implementación, con el apoyo de una persona responsable de bienestar y salvaguarda y un Comité de Bienestar. Para garantizar la transparencia y la confidencialidad, los informes anonimizados sobre casos de salvaguarda serán compartidos con el Patronato, que supervisará todos los casos cada seis meses.

Este documento aspira a establecer altos estándares de protección organizacional y a fomentar una cultura basada en el buen trato y el cuidado. Su propósito no es solo proteger a las personas, sino también promover su dignidad inherente, generando entornos donde los derechos y el bienestar sean una prioridad, y cada persona se sienta valorada, segura y empoderada.

# 2. PROPÓSITO Y ALCANCE

El propósito de esta política es fomentar un entorno en el que todas las personas se sientan seguras, respetadas, apoyadas, valoradas y empoderadas. Sus objetivos clave son:

- **Garantizar un ambiente seguro, respetuoso e inclusivo para todas** las personas involucradas en las actividades de Atelier itd, prestando especial atención a quienes se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad o riesgo de sufrir violencia o discriminación, como niños, niñas y adolescentes, mujeres, personas LGBTIQ+, migrantes, refugiadas, con diversidad funcional, minorías étnicas, etc.
- **Prevenir y proteger frente al abuso, el daño y la explotación,** estableciendo de manera clara las responsabilidades de todo el equipo para priorizar la seguridad, el trato respetuoso y la salvaguarda de los derechos y la dignidad de cada persona.
- **Promover una cultura de buen trato** que trascienda el ámbito profesional y se refleje también en la vida personal de quienes están sujetos a esta política, inspirando además a otras organizaciones a reflexionar y fortalecer sus propias culturas organizacionales.

## 2.1 ¿A quién aplica esta política?

Esta política se aplica a todas las personas vinculadas a Atelier itd, incluyendo su equipo, miembros del patronato, personas en prácticas y voluntarias, consultores/as, y cualquier persona que trabaje en nombre de Atelier itd.

Cubre todas las actividades y programas llevados a cabo por Atelier itd, y debe aplicarse tanto en las interacciones internas (entre miembros del equipo y del Patronato) como en las interacciones externas (con socios, clientes, proveedores, comunidades y otros actores clave).

## 2.2 ¿Cómo se relaciona con otras políticas internas?

La *Política para una cultura de buen trato* actúa como un marco general que engloba y refuerza otras políticas internas orientadas al bienestar de las personas que trabajan en Atelier itd, colaboran en la institución o participan en sus actividades. En este contexto, se han desarrollado previamente las siguientes políticas específicas:

- **Política de Protección de Datos,** para garantizar el tratamiento seguro y responsable de la información personal.
- **Política de Prevención del Acoso Laboral,** que incluye un protocolo para la prevención y actuación en defensa de la diversidad e integridad de género, con el objetivo de promover un entorno de trabajo libre de discriminación y violencia.
- **Política de Prevención de Riesgos Laborales,** enfocada en la seguridad y la salud de las personas que trabajan en Atelier itd.

# 3. DEFINICIONES

## 3.1 Conceptos generales

*Buen trato*
Es una forma de relacionarse y comunicarse basada en el respeto, la empatía, la consideración y la dignidad hacia las demás personas.

Va más allá de la mera ausencia de violencia o maltrato; implica un compromiso activo con la creación y mantenimiento de interacciones que promuevan el bienestar, la confianza y el reconocimiento del valor de cada persona.

*Salvaguarda*
Conjunto de acciones destinadas a garantizar el bienestar y la protección de las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad, frente a cualquier daño o explotación.

*Abuso*
Cualquier acto u omisión (negligencia) que cause daño o implique un riesgo para la salud o el bienestar de una persona. Puede ser físico, emocional o sexual, y puede ocurrir como un incidente aislado o de manera repetida.

*Daño*
Resultado de una experiencia abusiva. Se refiere a cualquier lesión física, psicológica o emocional que afecte la salud, la supervivencia, el desarrollo o la dignidad de una persona, especialmente en el caso de la infancia.

## 3.2 ¿A qué nos referimos con *buen trato*?

El buen trato en cualquier entorno social u organizativo fomenta relaciones saludables, reduce conflictos y contribuye a una convivencia basada en el respeto. Esto es especialmente crítico en espacios de trabajo con personas en situación de vulnerabilidad, donde la creación de ambientes seguros es clave para que todas las personas se sientan valoradas y comprendidas.

A continuación, se presentan elementos clave del buen trato, junto con ejemplos ilustrativos:

- **Respeto y dignidad:** Reconocer y valorar los derechos de cada persona, independientemente de sus diferencias o circunstancias personales.

  ✔ *Ejemplo de buena práctica: Dirigirse a alguien por su nombre o pronombres preferidos y garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de expresarse en reuniones.*

  ✘ *Conducta inaceptable: Burlarse o invalidar las creencias, el origen o la identidad de una persona.*

- **Empatía y comprensión:** Escuchar activamente a los demás y esforzarse por comprender sus sentimientos, pensamientos y experiencias sin emitir juicios.

  ✔ *Ejemplo de buena práctica: Preguntar a un/a compañero/a cómo se siente en una situación difícil y ofrecer apoyo.*

  ✘ *Conducta inaceptable: Ignorar a alguien que comparte sus dificultades o minimizar sus preocupaciones.*

- **Comunicación asertiva y no violenta:** Expresar necesidades, opiniones o desacuerdos de manera clara y respetuosa, manteniendo un tono amable y abierto al diálogo.

  ✔ *Ejemplo de buena práctica: Dar retroalimentación constructiva enfocándose en comportamientos en lugar de características personales.*

  ✘ *Conducta inaceptable: Gritar, usar lenguaje despectivo o difundir rumores para perjudicar la reputación de alguien.*

- **Apoyo y cuidado:** Ofrecer ayuda cuando sea necesario y fomentar un ambiente inclusivo, seguro y acogedor.

  ✔ *Ejemplo de buena práctica: Ayudar a una persona nueva en el equipo explicándole los procesos y animándola a participar en conversaciones.*

  ✘ *Conducta inaceptable: Excluir a alguien de actividades del equipo o retener información clave para su trabajo.*

- **Reciprocidad y equidad:** Tratar a las demás personas de manera equitativa, promoviendo relaciones en las que todas puedan participar y expresarse sin temor a represalias.

  ✔ *Ejemplo de buena práctica: Repartir responsabilidades dentro del equipo de manera justa o asegurar un acceso equitativo a los recursos.*

  ✘ *Conducta inaceptable: Asignar tareas tediosas de forma desproporcionada a una sola persona o mostrar favoritismo.*

## 3.3 Cultura organizativa

La cultura organizativa es el conjunto de valores, creencias, normas, costumbres y prácticas compartidas que definen el entorno e identidad de una organización. En esencia, representa "la forma en que se hacen las cosas" dentro del espacio de trabajo e influye en todos los aspectos del comportamiento de sus miembros, desde el liderazgo y la comunicación hasta la toma de decisiones y la gestión de conflictos.

Por la formación de los miembros del equipo y del Patronato, Atelier itd comprende cómo influye la cultura en los sistemas y comportamientos dentro de una organización. Para nosotras, fomentar una política de buen trato no se limita a establecer protocolos de protección; implica cultivar de manera activa valores, normas y prácticas que garanticen un entorno seguro, inclusivo y colaborativo para todas las personas.

## 3.4 Participantes

Aunque toda persona que participa en nuestras actividades puede enfrentar riesgos o situaciones de vulnerabilidad, se pondrá especialmente el foco en:

- **Infancia:** Cualquier persona menor de 18 años.
- **Personas adultas en situación de vulnerabilidad:** Individuos mayores de 18 años que pueden tener dificultades para cuidarse a sí mismos o para protegerse de daños o explotación. Las vulnerabilidades pueden derivarse de diversos factores, entre ellos, pero no limitados a: género, identidad o expresión de género, problemas de salud (incluida la salud mental), diversidad funcional, edad, orientación sexual, etnia, origen

geográfico o nacional, estado familiar o de pareja, raza, religión, situación económica, profesión o el impacto de conflictos y crisis.

- **Personas refugiadas:** Cualquier persona que se haya visto obligada a abandonar su país de origen debido a conflictos, persecución o desastres.
- **Personas LGTBIQ+**: Individuo cuya orientación sexual, identidad o expresión de género se encuentra dentro de la diversidad LGTBIQ+, incluyendo, entre otras, personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, queer y no binarias.

Esta lista no es exhaustiva y se actualizará a medida que nuestra organización evolucione y diversifique sus actividades.

# 4. PRINCIPIOS Y VALORES

En Atelier itd, nos comprometemos a generar un entorno donde el respeto, la empatía y la inclusión guíen nuestras acciones e interacciones.

## 4.1 Principios fundamentales

Nuestros principios fundamentales se basan en:

- **Tolerancia cero ante cualquier forma de violencia**, abuso, explotación o discriminación.
- **No causar daño**, garantizando que todas nuestras intervenciones, decisiones y acciones protejan a las personas involucradas y prevengan cualquier daño sustancial, ya sea intencionado o no.
- **Enfoque centrado en las personas y en la infancia**, que prioriza el bienestar, la seguridad y la salud emocional de todas las personas, con especial atención a aquellos colectivos que enfrentan dificultades para tutelar sus derechos. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, nos aseguramos de que todas las interacciones respeten el principio del "interés superior del menor", sean adecuadas a su edad y estén fundamentadas en un enfoque sensible al trauma.
- **Enfoque centrado en las necesidades de las víctimas,** que se basa en la escucha activa, sin juicios ni revictimización para situar en el centro los derechos, deseos, necesidades, la seguridad, la dignidad y el bienestar de las personas que han sufrido alguna forma de maltrato.

## 4.2 Valores

En Atelier itd, los valores no son solo principios abstractos, sino la base de nuestra cultura y de la forma en que trabajamos. Reflejan nuestra manera de abordar los proyectos, las relaciones y los desafíos. Estos valores nos guían en la construcción de un entorno de trabajo colaborativo, creativo, comprometido con el impacto positivo y basado en el cuidado.

En nuestra organización, se espera que todo el personal con contrato temporal o indefinido, integrantes del Patronato, consultores, personas en prácticas y voluntariado se comprometan con los siguientes valores y principios fundamentales:

### Colaboración

Creemos en el poder del esfuerzo colectivo para un liderazgo efectivo. Fomentamos la toma de decisiones compartida, asegurando que todas las voces sean escuchadas y valoradas. Empoderamos a niños, niñas, personas refugiadas y otros grupos en situación de vulnerabilidad para que participen activamente en las decisiones que afectan sus vidas. Asimismo, les brindamos apoyo para expresar cualquier inquietud sobre su seguridad, promoviendo un entorno de confianza y comunicación abierta.

- **Inteligencia colectiva:** Nuestra fortaleza radica en la capacidad de trabajar conjuntamente. No competimos, nos complementamos y nos necesitamos. Cada persona es excepcional en algo y tiene áreas de mejora, tanto en lo técnico como en lo emocional. La inteligencia colectiva no solo potencia el conocimiento, sino que también fortalece la empatía y la cooperación.
- **Interpretación colectiva:** La coherencia en nuestro trabajo no surge de la imposición, sino de la interpretación colectiva. Invertimos tiempo y recursos en procesos de escucha profunda y construcción compartida de significado. Nos formamos para facilitar estos procesos y entendemos que requieren generosidad, paciencia y comprensión. La escucha activa es la base de este esfuerzo: si no la practicamos, no podemos esperar que otras personas lo hagan.
- **Diseñamos con y para la red:** Nuestra red es nuestro mayor activo. No solo la cuidamos, la fortalecemos y ampliamos, sino que la involucramos en el diseño de nuestras acciones. Buscamos constantemente sinergias, capacidades y conexiones en la red que amplíen nuestro impacto. Una parte importante de nuestro trabajo es generar oportunidades y compartir el protagonismo (“repartir juego”) con quienes nos rodean.
- **Responsabilidad compartida:** Creemos en la corresponsabilidad. Nuestro trabajo no se basa en la prestación de servicios sino en la construcción de alianzas significativas. Buscamos que nuestros socios se comprometan y se apropien de lo que hacemos juntos. Para ello, es imprescindible implicar a quienes toman decisiones y asumir riesgos compartidos. La madurez de una colaboración se mide por el grado de compromiso y apropiación de sus participantes.

### Diversidad e inclusión

Nos comprometemos a crear un espacio donde las diferencias sean reconocidas y celebradas. Valoramos las contribuciones de todas las personas, sin distinción de raza, género, edad, orientación sexual, diversidad funcional u origen. Creemos que la diversidad es la base de la creatividad: enriquece nuestro aprendizaje colectivo y fortalece nuestra capacidad de impulsar cambios positivos y transformadores.

- **Justicia y equidad:** Trabajamos para construir un entorno justo y equitativo, donde todas las personas sean tratadas con dignidad y respeto, y tengan acceso a las mismas oportunidades de desarrollo y apoyo. Nos esforzamos por eliminar barreras y generar condiciones que garanticen la igualdad de oportunidades para todas las personas. Evitamos que las afinidades personales influyan en nuestras decisiones profesionales, pues entendemos que la colaboración efectiva no se basa en la afinidad, sino en la complementariedad. Valoramos especialmente aquellas perspectivas que nos permiten "reenmarcar" problemas y generar soluciones innovadoras.

- **Comunicación no violenta y clara:** Nos comprometemos a mantener una comunicación basada en el respeto, la empatía y la transparencia. Creemos en el diálogo como herramienta para fortalecer la confianza y la colaboración. Nos aseguramos que los mensajes sean transmitidos de manera fácil, directa, transparente, eficaz, no violenta y con perspectiva de género para hacer real el derecho de las personas a entender. Al usar un lenguaje preciso y comprensible, reducimos malentendidos y garantizamos que todas las voces sean escuchadas y valoradas. Este enfoque nos permite resolver conflictos de manera pacífica y fortalecer un ambiente de respeto y cooperación.

### Cuidado mutuo

Promovemos el apoyo recíproco en el desarrollo personal y profesional, priorizando el bienestar de todas las personas involucradas en nuestro trabajo. Consideramos el afecto y la empatía como pilares fundamentales para generar confianza y cooperación, esenciales para fortalecer nuestra comunidad y generar un impacto positivo.

- **El detalle es clave para el impacto:** Nos preparamos meticulosamente para cada tarea, asegurándonos de que cada acción tenga un nivel impecable de cuidado y entrega. No dejamos asuntos sin resolver ni buscamos atajos ("nunca barremos debajo de la mesa"). Cumplimos con los plazos establecidos y no entendemos la estética como un lujo, sino como un componente fundamental para crear un entorno creativo y positivo. Por ello, cuidamos la forma, el lenguaje y el espacio.

- **Las emociones importan (mucho)**: Reconocemos el papel de las emociones en nuestro trabajo y por ello, las atendemos y cuidamos. Creemos en la importancia de generar experiencias positivas y relatos inspiradores, sin caer en la superficialidad de fingir una felicidad constante. En cada momento, priorizamos la amabilidad y la acogida, tanto en el espacio físico como en el virtual. Afrontamos la frustración y el miedo con madurez y sabemos que el disenso es una oportunidad para la mejora y la reflexión.

### Apertura al cambio y aprendizaje continuo

Sabemos que el progreso depende de la capacidad de adaptación y aprendizaje constante. Reflexionamos de manera crítica sobre nuestro trabajo, aprendemos de cada experiencia y fomentamos la innovación. Acogemos nuevas ideas y enfoques que nos permitan evolucionar tanto en el nivel organizativo como individual, impulsando así una mejora continua.

- **Humildad**: No somos ni seremos mejores que otras organizaciones. La autocomplacencia lleva a la inercia y al sectarismo, dos situaciones que evitamos con determinación. Siempre hay otras personas y organizaciones de las que podemos aprender, y buscamos activamente hacerlo. La humildad es el motor del aprendizaje y la mejora continuos.
- **Aprender de los errores y mejorar continuamente**: Nuestro modelo de trabajo se basa en la mejora continua. Aprender de los errores no es automático. Lo esencial es detectarlos a tiempo (hay que parar, mirar, escuchar), compartirlos y aplicar de inmediato las lecciones aprendidas. Creemos que la mejor manera de anticipar los errores es exponerse y exponerlos de manera abierta y constructiva.

# 5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN

Para garantizar que nuestro trabajo se lleve a cabo de manera que prevenga eficazmente los riesgos, hemos establecido un conjunto de medidas orientadas a identificar posibles amenazas y mitigarlas de forma proactiva.

## 5.1 Evaluación de riesgos

Para la efectividad de esta política, es fundamental realizar evaluaciones periódicas de riesgos para identificar posibles vulnerabilidades y desarrollar estrategias de prevención o mitigación. Estas evaluaciones deben considerar tanto la probabilidad de que ocurran los riesgos como su impacto en la vida de las personas involucradas y en la organización en su conjunto.

Atelier itd se compromete a realizar revisiones sistemáticas de los riesgos de sus proyectos y servicios, con especial atención a aquellos que:

* Involucran a grupos en situación de vulnerabilidad, como infancia, adolescencia, personas migrantes, refugiadas o con diversidad funcional.
* Se desarrollan en contextos culturales diversos.
* Introducen nuevos enfoques, metodologías o áreas temáticas dentro de la organización.

Estas evaluaciones se centrarán en los siguientes ámbitos:

* **Prácticas operativas y dinámicas de trabajo**, garantizando entornos seguros y procedimientos adecuados.
* **Entornos físicos donde se desarrollan las actividades**, asegurando que cumplan con las condiciones necesarias de seguridad y accesibilidad.
* **Actividades de comunicación**, priorizando:

- El uso de un lenguaje sencillo, claro, accesible, inclusivo, no violento, con contexto y con perspectiva de género, que facilite la comprensión y elimine las barreras de comunicación.
- El reconocimiento adecuado de la contribución de todas las personas y organizaciones participantes en los proyectos.
- El cuidado y protección de información personal en imágenes gráficas o audiovisuales de socios, proveedores, beneficiarios de actividades, etc.

* **Gestión de datos personales,** incluyendo el almacenamiento, tratamiento y difusión de información sensible, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de privacidad y protección de datos.

Este enfoque integral permitirá a Atelier itd anticiparse a posibles riesgos y fortalecer sus prácticas para garantizar la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas en sus actividades.

## 5.2 Código de conducta

Nuestro Código de Conducta establece el comportamiento esperado para todas las personas vinculadas a la organización, incluyendo el personal, integrantes del Patronato, voluntariado, personas en prácticas y cualquier colaborador o colaboradora que actúe en nombre de nuestra entidad.

Este documento recoge los estándares generales de comportamiento, que se desarrollarán con mayor detalle en aquellos contextos que lo requieran, especialmente en contextos culturales diversos y en el trabajo con niños, niñas y adolescentes, personas migrantes, refugiadas o con diversidad funcional.

Estos altos estándares éticos se deben aplicar tanto en España como en cualquier otro país donde Atelier itd preste servicios. Su cumplimiento es obligatorio las 24 horas del día, los 365 días del año, tanto en el ámbito profesional como en la vida personal.

Para más detalles sobre el Código de Conducta, consulte el **Anexo A**.

## 5.3 Contratación y selección

Como parte del proceso de contratación y selección de personal, miembros del patronato, personas en prácticas o voluntarias, así como en el establecimiento de contratos de colaboración con consultores u otras entidades, hemos implementado procedimientos apropiados para seleccionar profesionales que cumplan con los criterios necesarios para trabajar en nuestra organización, especialmente en actividades que involucren a niños, niñas, adolescentes, personas migrantes, refugiadas o con diversidad funcional.

Antes de unirse a Atelier itd, **todo el personal, miembros del Patronato, personas en prácticas y voluntarias, así como cualquier persona que vaya a trabajar en nombre de la entidad** deberán:

- **Leer** la *Política para una cultura de buen trato* y el *Código de Conducta*
- **Firmar el formulario de aceptación** (**Anexo B**)

En el caso de puestos de trabajo o colaboraciones en las que se manejen datos relacionados con menores, personas con diversidad funcional, migrantes o refugiados, o donde haya contacto regular con estos grupos, se aplican los siguientes requisitos adicionales:

- **Presentar el Certificado Negativo de Delitos de Naturaleza Sexual** en el momento de unirse a la organización, con renovación cada dos años. La persona responsable de la gestión de contratos se encargará de solicitar, registrar y enviar recordatorios para su renovación.
    - Quienes provengan de otros países o no cuenten con un NIE (Número de Identidad de Extranjero) deberán presentar un certificado equivalente o un informe de antecedentes penales de su país de origen en un plazo máximo de un año. Hasta entonces, deberán firmar una declaración en la que confirmen no haber sido condenados por delitos de naturaleza sexual.
- **Demostrar formación previa y experiencia relevante en protocolos de salvaguarda** para garantizar una comprensión completa e implementación efectiva de las políticas de protección de menores y personas vulnerables.

## 5.4 Sensibilización, inducción y formación

Todo el personal y las personas colaboradoras recibirán formación obligatoria y periódica sobre salvaguarda, adaptada al nivel formativo requerido según el rol que desempeñen. Esta formación es tanto un derecho como una obligación.

| Módulo | Formato | Destinatarios/as | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 01. Introducción al buen trato y la salvaguarda | Virtual (en diferido) | Personal, colaboradores, miembros del patronato de nueva incorporación | Primera semana |
| 02. Protocolos de buen trato y protección de la infancia | Presencial u online (en directo) | Personal o colaboradores en contacto directo con infancia | Antes del inicio de las actividades |
| 03. Protocolos de buen trato ante la diversidad cultural, el trauma y la vulnerabilidad. | Presencial u online (en directo) | Personal o colaboradores en contacto directo con personas migrantes y refugiadas | Antes del inicio de las actividades |
| 04. Estrategias de comunicación clara y no violenta | Presencial u online (en directo) | Personal de comunicación | Anualmente |
| 05. Actualización sobre normativas y procedimientos de salvaguarda | Presencial u online (en directo) | Personal vinculado a la gestión de personas y responsables de la política de buen trato | Anualmente |

Adicionalmente, las políticas internas relacionadas con el bienestar, como la de protección de datos y las de prevención del acoso laboral y de riesgos laborales (ver apartado 2), incluyen formación complementaria.

Este paquete formativo inicial se irá ampliando con nuevas capacitaciones a medida que se diversifiquen los públicos y las vulnerabilidades de los mismos en los proyectos de la organización.

## 5.5 Uso, tratamiento y almacenamiento de datos, imágenes y audios

Atelier itd cumple plenamente con la legislación española vigente sobre protección de datos, incluyendo la Ley Orgánica 1/1982, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como la LOPDGDD (Ley de Protección de Datos Personales) y el RDLOPD (Real Decreto sobre Protección de Datos).

En lo que respecta a los datos e imágenes de menores y adolescentes, que requieren un cuidado adicional. Atelier itd se compromete a cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley de Protección Jurídica del Menor. El personal garantizará que se obtenga el consentimiento por escrito de los y las menores (art. 162 del Código Civil) además del de sus padres, madres o tutores legales, antes de su participación en cualquier actividad. Asimismo, cuando corresponda, proporcionará a los cuidadores información clara y accesible sobre los procedimientos de salvaguarda.

### Autorización para la recogida de datos

En el contexto de un proyecto o investigación donde se recojan datos, imágenes o audios, las personas participantes serán informadas y deberán firmar una autorización o consentimiento que incluirá al menos lo siguiente:

- Fecha de la grabación de los datos, imagen y/o audio.
- Finalidad para la que se recogen.
- Espacios, plataformas, publicaciones o conferencias donde se compartirán.
- Si se transferirán a otra entidad.

En el caso de menores de 14 años, se requerirá también la firma de sus progenitores, tutores o representantes legales (Artículo 7, LOPDGDD).

La autorización debe redactarse en un lenguaje claro y comprensible, adaptado a quienes la firman (por ejemplo, niños y niñas, adolescentes, familias, no hispanohablantes, etc.).

### Almacenamiento

Los datos deben almacenarse siempre en los dispositivos o plataformas de la organización designados para este fin, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los mismos.

### Uso de los datos

Nuestra organización asegura que el uso de datos, imágenes y audios nunca comprometerá el honor, la reputación ni los intereses de la persona.

La política de privacidad, que proporciona más información sobre el tratamiento de los datos personales, está disponible aquí.

# 6. PROTOCOLO

Atelier itd ha establecido un protocolo claro y estructurado para la gestión de informes relacionados con violaciones del Código de Conducta, abuso o cualquier otra situación que comprometa la seguridad y el bienestar de las personas, en particular de las más vulnerables. Este protocolo asegura que todas las denuncias sean tratadas de manera eficiente, confidencial, bajo el principio de credibilidad y con el debido respeto a los derechos y la dignidad de las personas involucradas.

Además, este protocolo cumple con nuestra política de prevención del acoso y la discriminación por razón de género u orientación sexual, así como con la normativa nacional e internacional aplicable. Entre ellas, se incluyen la Constitución Española, el Convenio Europeo de Derechos Humanos y la legislación española que aborda la igualdad de género, la seguridad en el trabajo y la protección de los derechos de grupos vulnerables, incluidas las personas LGTBIQ+. En particular, se destacan la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual, y la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la Igualdad Real y Efectiva de las Personas Trans y para la Garantía de los Derechos de las Personas LGTBI.

## 6.1 Procedimiento de reporte

### Obligación de informar

Todo el personal, los miembros del patronato y las personas colaboradoras de Atelier itd tienen la obligación de informar, a la mayor brevedad posible, cualquier duda, inquietud, sospecha fundamentada o incumplimiento de nuestro Código de Conducta a través del sistema interno de reporte.

No se debe llevar a cabo ninguna investigación por cuenta propia antes de reportar un caso. La responsabilidad de quienes informan no es investigar ni evaluar la situación, sino comunicar los hechos y colaborar según las indicaciones de las personas encargadas de gestionar el caso.

### Canales de reporte

Se han habilitado varios canales seguros, accesibles y confidenciales para que cualquier persona pueda reportar inquietudes, sospechas o incidentes relacionados con el incumplimiento del Código de Conducta, acoso, abuso o cualquier comportamiento inapropiado dentro de la organización.

Pueden ser utilizados no solo por quienes experimenten directamente una situación sino también por quienes tengan conocimiento de posibles situaciones de riesgo o incidentes relacionados con el incumplimiento de los estándares establecidos.

Además, también están disponibles para expresar dudas sobre la aplicación de la política y para quienes enfrenten situaciones, no necesariamente de gran gravedad, en las que no sepan cómo actuar.

El protocolo de reporte establece tres canales internos de contacto con la Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda, a través de los cuales se pueden comunicar estos incidentes:

- **Correo electrónico a través de bienestar@atelieritd.org:** Se ha habilitado una dirección de correo electrónico específica para recibir denuncias de cualquier tipo de incidente relacionado con conductas inapropiadas. Este canal electrónico permite presentar la información de manera escrita, lo que puede ser conveniente para quienes prefieren no hacerlo de manera verbal.
- **Formulario de reporte:** Para quienes deseen presentar un reporte de manera estructurada y detallada, se ha habilitado un formulario de reporte accesible a través de la página web de la organización y disponible en el **Anexo C**. Este formulario permite proporcionar información sobre el incidente de forma clara y precisa.
- **Conversación privada:** La Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda estará a disposición de quienes forman parte de la organización y personas relacionadas para mantener conversaciones presenciales o telefónicas, según la preferencia de quien reporte, y ofrecer el acompañamiento necesario, orientando los pasos a seguir y garantizando la protección de la persona afectada durante todo el proceso.

Los canales de reporte aseguran un acceso fácil, seguro y libre de represalias para todo el personal y personas vinculadas a la organización. Las denuncias serán gestionadas con rapidez, discreción y garantizando la protección de la identidad y privacidad de quienes reporten de buena fe.

## 6.2 Recepción y evaluación

Una vez recibido el informe a través de cualquiera de los canales establecidos, la Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda (PRBS) procederá a evaluarlo de manera rigurosa, confidencial y con el máximo respeto a todas las partes involucradas. El objetivo de la evaluación es determinar la veracidad y la gravedad de las acusaciones, así como comprender el contexto y los riesgos asociados con el incidente denunciado.

### Proceso de investigación interna

En los casos donde se considere necesario realizar una investigación más profunda, se pondrá en marcha un proceso de investigación interna en un plazo máximo de 48h, que incluirá las siguientes etapas:

- **Protección de las víctimas y testigos:** Se tomarán medidas para proteger la identidad y la seguridad de las personas que presenten informes, así como de las y los testigos, con el fin de evitar cualquier tipo de represalia. Además, se ofrecerá el acompañamiento necesario a las personas afectadas por la situación denunciada. En caso de que se considere necesario para garantizar un ambiente seguro, se establecerán medidas preventivas para limitar el contacto entre la persona denunciante y la presunta responsable.

- **Informe interno:** La PRBS comunicará el hecho a la dirección de la organización, quien asignará a un responsable para llevar a cabo la investigación. Este informe inicial incluirá los detalles básicos del incidente y servirá como base para las siguientes acciones.

- **Entrevistas a la persona afectada y a testigos:** Se llevará a cabo una entrevista confidencial con la persona afectada y, en caso necesario, con testigos, para recabar toda la información relevante, comprender el contexto del caso y evaluar los riesgos que la persona pueda estar enfrentando. En esta fase también se brindará a la persona afectada orientación sobre sus derechos y las opciones disponibles para que pueda decidir el curso de acción a seguir. Si es necesario, se contactará con profesionales adicionales con formación en psicología o derecho, que puedan apoyar tanto en la evaluación como en el acompañamiento de la persona afectada.

- **Entrevista a la persona acusada:** La persona acusada también será entrevistada para conocer su versión de los hechos. Durante esta entrevista, se le informará sobre las acusaciones y se le ofrecerá la oportunidad de presentar su defensa. Este paso es esencial para garantizar que el proceso sea justo y equilibrado para todas las partes involucradas.

- **Informe para la evaluación del Comité de Bienestar:** Una vez recopilada toda la información, el responsable de la investigación redactará un informe detallado que resuma los hechos investigados, las entrevistas realizadas, las pruebas recabadas y cualquier otra información relevante. Este informe será presentado al Comité de Bienestar para su evaluación y decisión.

- **Evaluación colegiada por el Comité de Bienestar:** La investigación será revisada por el Comité de Bienestar, un órgano especializado, compuesto por tres integrantes: la Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda, la Persona Responsable de Protección de Datos y la Persona Responsable de Acoso. El Comité evaluará los hechos y las pruebas recopiladas, propondrá decisiones y posibles sanciones basadas en la gravedad del incidente en el plazo máximo de una semana desde el inicio del proceso de investigación.

### Grados de infracción

A continuación se presentan los puntos de referencia que la PRBS y el Comité de Bienestar deberán considerar al determinar el grado de la infracción o violación del Código de Conducta.

1. **Infracciones menores:** Se consideran infracciones menores aquellos comportamientos que, aunque inapropiados, no tienen un impacto significativo y no ponen en peligro la integridad física o emocional de las personas involucradas. Sin embargo, se espera que estas conductas sean corregidas de inmediato. Las acciones correctivas pueden incluir una advertencia verbal o por escrito.

   *Ejemplo: Actitudes de falta de respeto o comentarios inadecuados ocasionales que no constituyen un patrón continuo de comportamiento.*

2. **Infracciones graves:** Las infracciones graves son aquellas conductas que afectan de manera significativa el bienestar de las personas involucradas o el ambiente organizacional. En estos casos, se procederá con investigaciones más exhaustivas y se podrán aplicar sanciones más graves, que incluyen desde una suspensión temporal hasta la obligación de asistir a programas de sensibilización o formación en temas de diversidad, igualdad y conducta profesional.

   *Ejemplo: Acoso verbal o psicológico, discriminación evidente.*

3. **Infracciones muy graves:** Las infracciones muy graves se refieren a comportamientos que constituyen una violación significativa y directa de los derechos de las personas afectadas y que pueden comprometer gravemente su bienestar, seguridad o dignidad. Estos casos se abordarán con la máxima urgencia y seriedad, siempre en cumplimiento con las leyes laborales y de protección de derechos. Las medidas pueden incluir la rescisión del contrato de trabajo, la denuncia ante las autoridades competentes o la adopción de medidas judiciales.

   *Ejemplo: Acoso sexual, agresión física, discriminación grave por género, orientación sexual, etnia o cualquier forma de violencia o abuso.*

## 6.3 Acciones y medidas disciplinarias

En caso de que se confirme un incumplimiento y en función de la gravedad del caso, la PRBS tomará las decisiones necesarias sobre las acciones a seguir, que pueden incluir:

- **Acción directa:** En casos donde la PRBS determine que la gravedad del incidente es baja o que es posible resolverlo de manera directa, recomendará a la persona afectada que aborde directamente a la persona responsable, rechazando de manera clara y firme cualquier demanda, situación o actitud ofensiva, ya sea verbalmente o por escrito, siempre que la persona afectada se sienta en condiciones de hacerlo. Esta acción busca una resolución rápida y directa, evitando complicaciones innecesarias y promoviendo la resolución de conflictos de manera respetuosa.

- **Mediación de la Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda:** En situaciones en las que las partes involucradas estén dispuestas a dialogar y llegar a un acuerdo, la PRBS podrá asumir un rol de mediación. El objetivo de este proceso es facilitar la comunicación entre las partes para encontrar una solución aceptable para ambas, sin recurrir a sanciones formales. La mediación se desarrollará de manera imparcial, en un entorno seguro, confidencial y libre de presiones, asegurando que todas las personas implicadas se sientan escuchadas y respetadas. Durante el proceso de mediación, se velará por:

  - La aclaración de los hechos.
  - La notificación a la persona señalada por un comportamiento inadecuado, asegurándose de que comprenda que su conducta es inapropiada y está causando malestar, que debe cesar inmediatamente dicho comportamiento, que su conducta será monitoreada para garantizar que no se repita.
  - La expresión de preocupaciones por ambas partes con el objetivo de llegar a un entendimiento mutuo.

- La equidad de la solución.

* **Advertencias:** la PRBS podrá emitir advertencias de manera verbal o por escrito, según la naturaleza y gravedad de la conducta:

    - Amonestación verbal: Advertencia formal en la que se señala la conducta inapropiada y se exige su corrección inmediata.
    - Amonestación por escrito: Notificación oficial por escrito que documenta la falta cometida y advierte sobre las posibles consecuencias en caso de reincidencia.

* **Formación obligatoria:** Cuando se identifiquen comportamientos que reflejen una falta de comprensión o conciencia sobre aspectos como la sensibilidad cultural, la confidencialidad o la conducta profesional, la persona involucrada podrá ser requerida para realizar sesiones de formación específicas. El objetivo de esta medida es proporcionar los recursos educativos necesarios para prevenir futuras infracciones y promover una mayor alineación con los valores y principios organizacionales. La formación será diseñada de manera personalizada, atendiendo a las necesidades del caso, y se llevará a cabo con el fin de fomentar el desarrollo personal y profesional.

* **Sanciones:** la PRBS podrá imponer sanciones a las personas empleadas o colaboradoras que sean encontradas culpables de conductas inapropiadas. Estas medidas se determinarán según la gravedad de la falta y siempre en cumplimiento de la legislación laboral vigente. Las sanciones podrán incluir:

    - Traslado o reasignación de funciones: Cambio de puesto, reubicación en otro departamento o modificación de responsabilidades para prevenir nuevos episodios de acoso o conflicto.
    - Suspensión temporal de empleo y sueldo, por un periodo determinado, aplicada en casos graves.
    - Despido disciplinario: Terminación inmediata del contrato sin derecho a indemnización en casos de especial gravedad.

* **Notificación a las autoridades**: Si la conducta constituye un delito conforme a la legislación vigente, la PRBS presentará una denuncia formal ante las fuerzas de seguridad o autoridades competentes.

### 6.4 Resolución

La resolución de un expediente implica que la PRBS asegure:

* **Registro y documentación:** Elaborar un informe detallado que recoja todos los acontecimientos relevantes del caso y el desarrollo del proceso. Este informe será archivado en una carpeta confidencial, accesible únicamente para la PRBS.

* **Comunicación de la decisión:** Notificar por escrito a todas las partes involucradas la resolución adoptada, asegurando claridad y transparencia en el proceso.

## 6.5 Cierre, seguimiento y archivo

En un plazo máximo de 30 días naturales tras la resolución del caso, la PRBS realizará un seguimiento de las decisiones adoptadas, garantizando su implementación y evaluando sus resultados. Se elaborará un **informe de seguimiento** y, si es necesario, recomiende acciones adicionales.

Además, la PRBS garantizará el **apoyo a la persona afectada**, brindándole asistencia para ayudarla a afrontar las consecuencias de la conducta inapropiada.

Todos los expedientes, incluidos los informes de investigación, resoluciones y seguimientos, serán **archivados de forma segura** en un sistema de almacenamiento confidencial, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Solo la PRBS y las personas autorizadas tendrán acceso a esta documentación, que se conservará durante el período establecido por la legislación aplicable o el tiempo necesario para asegurar el cumplimiento de las medidas adoptadas.

## 6.6 Escenarios posibles

Dependiendo de las características del caso y las personas involucradas, pueden presentarse diferentes escenarios que requieren aproximaciones específicas:

1. **Las personas ofensoras forman parte de Atelier itd** (empleadas, en prácticas, voluntarias, miembros del Patronato). En este caso, el protocolo interno de la organización se aplica de forma integral. Se seguirá el procedimiento de investigación, mediación, toma de decisiones y sanciones, en conformidad con las políticas internas de Atelier itd. Las medidas correctivas, que incluyen formación obligatoria, sanciones disciplinarias o posibles despidos, serán implementadas según la gravedad del incidente.

2. **Las personas ofensoras son colaboradoras externas.** Cuando el comportamiento inapropiado proviene de colaboradores externos (freelancers, proveedores, consultores, etc.), se tomará en cuenta la relación contractual y las implicaciones legales del caso. Se podrá realizar una evaluación del comportamiento en cuestión y, si es necesario, terminar la colaboración con la persona o entidad responsable del comportamiento inapropiado, siguiendo lo estipulado en los acuerdos o contratos.

3. **Las personas ofensoras son personas no vinculadas directamente a Atelier itd** (familia, agentes sociales sin relación directa, profesorado, pares, etc.). En situaciones donde el ofensor no forma parte de la organización, pero está relacionado de alguna forma con los miembros de Atelier itd (como familiares, agentes sociales, proveedores, etc.), el protocolo interno también puede aplicarse en la medida en que la situación afecte el bienestar de la persona involucrada. En estos casos, se considerarán acciones de sensibilización, orientación y apoyo a la persona afectada, así como mediación si es posible y pertinente.

4. **La conducta inapropiada se da fuera de España.** Cuando se trate de casos que ocurran fuera del territorio nacional, se tendrá en cuenta la legislación local de los

países involucrados, así como los acuerdos internacionales que puedan aplicar. La organización mantendrá su compromiso con la igualdad, la no discriminación y la seguridad de todas las personas afectadas, actuando conforme a los principios establecidos en la política. En caso de que se trate de situaciones en contextos internacionales, se buscará asesoría legal local para garantizar el cumplimiento de las normativas aplicables, y se actuaría de forma que se salvaguarden los derechos y bienestar de las personas afectadas dentro de los límites legales de cada jurisdicción.

# 7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Construir una cultura de buen trato en nuestra organización es una responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización, donde se distinguen los siguientes roles:

- **Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda (PRBS):** Supervisa todos los esfuerzos relacionados con el bienestar y la salvaguarda, gestiona los informes recibidos, coordina las investigaciones y colabora con personas o entidades externas cuando sea necesario. Es también responsable de recibir los casos a través de los canales asignados.

- **Comité de Bienestar:** Este comité es un órgano especializado integrado por tres[1] personas: la Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda, la Persona Responsable de Protección de Datos y la Persona Responsable de Acoso. Estas serán designadas por la dirección de la organización, garantizando imparcialidad y diversidad de perspectivas, y recibirán formación específica para el desempeño de sus funciones. Sus principales responsabilidades son evaluar las incidencias reportadas, proporcionar recomendaciones y velar por la correcta aplicación de las medidas adoptadas para garantizar su eficacia y adecuación. Además, el Comité revisará periódicamente la política de buen trato, y asegurará la correcta implementación dentro de la organización.

- **Dirección:** La dirección de Atelier itd es responsable de garantizar que las prácticas de bienestar y salvaguarda estén integradas en las operaciones diarias de la organización y de respaldarlas a todos los niveles. Además, garantiza la asignación de los recursos necesarios, contribuye a la revisión de esta política y mantiene informado al Patronato.

    - Las personas **responsables de contratación** deben garantizar que los procesos de selección y vinculación de personal, voluntariado, consultorías y colaboraciones incluyan criterios alineados con esta política, como la verificación de antecedentes y la adhesión a los principios de la organización.

    - Las personas **responsables de comunicación** deben velar por que esta política sea difundida tanto interna como externamente de manera accesible y siguiendo principios de comunicación clara. Además, deben garantizar que los mensajes y materiales difundidos por la organización reflejen y refuercen el

[1] Es fundamental que el Comité de Bienestar esté siempre compuesto por un número impar de integrantes para garantizar la toma de decisiones efectiva y evitar bloqueos en caso de discrepancias.

compromiso con el buen trato, evitando cualquier contenido que pueda vulnerar los principios de protección y bienestar.

- **Personal y voluntarios:** Todo el personal, tanto remunerado como voluntario, tiene la responsabilidad de adherirse a la política de buen trato y al código de conducta, completar la formación obligatoria, seguir los protocolos de reporte y actuar siempre en el mejor interés de las personas, especialmente en el caso de infancia, mujeres, personas migrantes, refugiadas, con diversidad funcional, LGTBIQ+ y en otras situaciones de vulnerabilidad. Es esencial que todos los miembros del equipo se comporten de manera ética y respetuosa, contribuyendo al ambiente seguro y acogedor de Atelier itd, y ofrezcan retroalimentación para mejorar esta política.
- **Patronato:** El Patronato ofrece una supervisión estratégica, asegurando que el buen trato, el bienestar y la salvaguarda sean una prioridad central en la organización. También asigna los recursos necesarios para respaldar estas iniciativas y monitoriza el cumplimiento de la política, exigiendo a la dirección que rinda cuentas sobre la implementación efectiva de las mismas.
- **Participantes:** Las personas y comunidades con las que trabajamos desempeñan un papel vital al proporcionar retroalimentación para mejorar nuestra política de buen trato y salvaguarda.

## 8. MONITOREO, EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE

Atelier itd se compromete a fortalecer continuamente sus medidas de bienestar y salvaguarda mediante un proceso de monitoreo y evaluación basado en la reflexión, el aprendizaje y la mejora continua. Para ello, se han establecido los indicadores y metas de cumplimiento de la siguiente tabla:

| Indicador | Descripción | Meta |
|---|---|---|
| Accesibilidad de los canales de reporte | Nivel de conocimiento y uso de los canales de reporte por parte de personal y partes externas. | Al menos un 80% de las personas involucradas conocen los canales de reporte.<br><br>Se registra un uso activo de estos canales para la presentación de casos |
| Participación en formaciones | Porcentaje del personal, voluntarios y colaboradores que han completado la formación obligatoria y especializada | 100% de las personas han completado la formación obligatoria<br><br>100% de las personas involucradas en actividades con infancia y personas migrantes y refugiadas han completado la formación especializada<br><br>100% de las personas del equipo de comunicación han completado la formación especializada |
| Número de incidencias reportadas | Cantidad de expedientes abiertos | Un número bajo |

| Indicador | Descripción | Meta |
|---|---|---|
| Tasa de resolución de casos dentro de los plazos establecidos | Porcentaje de casos resueltos dentro del plazo máximo estipulado (30 días naturales). | Al menos un 95% de los casos resueltos dentro del tiempo estipulado. |
| Tasa de cumplimiento de medidas correctivas o preventivas | Porcentaje de medidas correctivas o preventivas implementadas con éxito después de un incidente. | Al menos un 90% de las medidas implementadas efectivamente. |
| Evaluación de la satisfacción de las personas afectadas | Resultados de encuestas o entrevistas a las personas que han sido afectadas por incidentes de bienestar para evaluar si se tomaron medidas adecuadas. | Al menos un 90% de las personas afectadas se sienten satisfechas con las medidas adoptadas. |
| Actualización de la política | Número de veces que la política ha sido revisada y actualizada para reflejar nuevas necesidades, legislación o mejoras propuestas. | Revisión anual y/o después de la implementación de nuevas regulaciones. |

Además, se implementarán las siguientes acciones con un enfoque de evaluación evolutiva:

- **Análisis de expedientes e informes de casos evaluados y cerrados:** La PRBS revisará sistemáticamente los expedientes e informes de casos gestionados, extrayendo aprendizajes clave para mejorar el protocolo y los procedimientos. Este análisis servirá para identificar patrones de riesgo, fortalecer las medidas preventivas y reforzar la capacidad de respuesta ante nuevas incidencias.
- **Recopilación de retroalimentación:** La PRBS, con el apoyo del Comité de Bienestar, recogerá activamente las opiniones y experiencias del personal, voluntariado y participantes en nuestras actividades mediante encuestas o entrevistas, tanto estructuradas como informales.
- **Espacios de interpretación colectiva y aprendizaje:** Al menos una vez al año, o cuando las circunstancias lo requieran, se organizará un espacio de reflexión con el equipo y el Patronato para interpretar colectivamente los resultados de la evaluación y compartir experiencias que permitan mejorar las medidas. Este espacio será diseñado y facilitado por la PRBS, en colaboración con miembros del Comité de Bienestar.
- **Actualización de la política:** La Dirección de Atelier itd, en coordinación con el Comité de Bienestar, revisará esta política al menos una vez al año o cuando las circunstancias lo requieran, incorporando aprendizajes y asegurando su alineación con las mejores prácticas y normativas vigentes.
- **Comunicación de las actualizaciones:** La Dirección de Atelier itd garantizará que cualquier modificación en la política sea comunicada de manera clara y accesible a todo el personal, consultores, colaboradores y otras partes interesadas, asegurando su comprensión y aplicación en todos los niveles de la organización.

# 9. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Atelier itd se compromete a garantizar que esta política sea comunicada de manera clara, accesible y efectiva a todas las personas vinculadas a la organización, tanto en el ámbito interno como externo.

## 9.1 Comunicación interna

La Dirección, en coordinación con el equipo de comunicación, asegurará que todo el personal, voluntariado, consultores y colaboradores conozcan esta política y la integren en su trabajo diario. Para ello, se implementarán las siguientes acciones:

- **Formación y sensibilización:** La política ha sido integrada en el proceso de acogida de nuevas incorporaciones y se incluirá en formaciones periódicas.
- **Documentación accesible:** Se ha facilitado el acceso a la política en los canales internos de la organización.
- **Espacios de diálogo y consulta:** Se promoverán encuentros periódicos que permitan la reflexión y el aprendizaje continuo sobre la aplicación de la política en el día a día.
- **Protocolos de comunicación en casos de incidencia:** Se garantizará que todas las personas sepan cómo y a quién dirigirse para reportar preocupaciones o denuncias en un entorno seguro y confidencial.

## 9.2 Comunicación externa

La difusión externa de esta política tiene como objetivo reforzar la transparencia de Atelier itd y asegurar que las personas y comunidades con las que trabajamos comprendan nuestro compromiso con el buen trato, además de poder acceder fácilmente a nuestros canales de consulta o denuncia. Para ello, se implementarán las siguientes acciones:

- **Publicación en la página web institucional:** La política, así como los canales de reporte, estarán accesibles para cualquier persona interesada a través de la página web de Atelier itd. Se asegurará que la información esté actualizada, sea comprensible y esté disponible en formatos accesibles para distintos públicos.
- **Materiales de sensibilización:** En proyectos o actividades que impliquen riesgos específicos para las personas participantes, se elaborarán materiales claros y accesibles (infografías, vídeos, guías) que expliquen los principios y valores fundamentales de esta política. Estos materiales también incluirán los protocolos de actuación ante posibles situaciones de vulnerabilidad, y serán difundidos a través de diferentes canales, tanto digitales como presenciales, para garantizar su máxima visibilidad.
- **Canales de consulta y denuncia accesibles:** Se facilitarán mecanismos claros para que las personas puedan acceder fácilmente a nuestros canales de consulta o denuncia, y que estos sean seguros, confidenciales y adecuados a las necesidades de las personas afectadas, de forma que puedan expresar cualquier inquietud o reportar situaciones de riesgo sin temor a represalias.

* **Sensibilización de entidades colaboradoras:** Cuando sea pertinente, y especialmente en los casos en los que participen personas en situación de vulnerabilidad, Atelier itd se compromete a coordinarse con las organizaciones colaboradoras para asegurar que los principios de esta política de bienestar y salvaguarda sean comprendidos y respetados en proyectos conjuntos. El objetivo es asegurar que los proyectos conjuntos sean seguros y respetuosos con los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad. Esta coordinación puede incluir sesiones informativas, talleres de sensibilización, y la integración de la política en acuerdos de colaboración.

## 10. COMPROMISO Y ADHESIÓN

Al adherirse a esta política y a su Código de Conducta, todo el personal, voluntariado, integrantes del Patronato y personas colaboradoras se comprometen a cumplir con sus principios y prácticas. Este compromiso implica conocer los procedimientos de reporte, participar en la formación obligatoria y mantener un entorno seguro e inclusivo.

# ANEXO A. Código de Conducta

A continuación se presenta un resumen del Código de Conducta. Para tener una visión completa de los comportamientos esperados y no aceptables consulte este enlace.

## Pautas de conducta

En el desarrollo de las actividades fundacionales:

- Nos dedicamos a promover la justicia, la equidad y los derechos humanos, abordando las desigualdades y fomentando la igualdad de oportunidades en todos los proyectos e iniciativas.
- Construimos alianzas sólidas para generar impactos sostenibles y de largo plazo, a través de la inteligencia y la interpretación colectivas, y la responsabilidad compartida.
- Priorizamos la seguridad y dignidad de todas las personas participantes, aplicando una política de tolerancia cero ante la violencia, la explotación o cualquier forma de daño, e implementando prácticas de protección adecuadas a la edad y sensibles al riesgo.
- Mantenemos la integridad a través de la transparencia y la rendición de cuentas, asegurando la confianza y la credibilidad en todos los aspectos de nuestra misión y de nuestras operaciones.
- Utilizamos los recursos e información de Atelier itd de manera ética y responsable, y minimizando nuestro impacto ambiental.

En nuestro entorno de trabajo:

- Tratamos a cada persona con respeto y empatía, fomentando un entorno inclusivo y culturalmente sensible que valore la diversidad y el cuidado mutuo.
- Promovemos un liderazgo colaborativo y fomentamos el trabajo en equipo a través del diálogo abierto y la toma de decisiones inclusiva.

## Conductas inaceptables

- Adoptar conductas irrespetuosas o discriminatorias.
- Tratar a las personas de manera injusta o sesgada. Excluir a personas o grupos.
- Participar en actos de violencia, explotación o negligencia.
- Abusar del poder y generar conflictos de interés.
- Vulnerar la confidencialidad y la privacidad.
- Participar en comportamientos deshonestos o de falta de transparencia.
- No cumplir con los estándares de la política de buen trato.
- No asumir la responsabilidad por las propias acciones.
- Desestabilizar o deteriorar el trabajo en equipo y la colaboración.
- Participar en comportamientos o acciones que socaven la confianza, credibilidad y reputación de Atelier itd.

# ANEXO B: Formulario de aceptación del Código de Conducta y la Política de buen trato

Como Elige una opción de Atelier itd, por la presente reconozco que:

1. He recibido, leído y comprendido el Código de Conducta y la Política de buen trato proporcionados por la organización.
2. Entiendo que el cumplimiento del Código de Conducta es una condición de mi relación con la organización y que respetar estos estándares es esencial para mantener un entorno de trabajo respetuoso, seguro y ético.
3. Me comprometo a cumplir con los principios establecidos en el Código de Conducta y a informar cualquier comportamiento que viole estos estándares, de acuerdo con el procedimiento de reporte.
4. Entiendo que cualquier incumplimiento del Código de Conducta puede dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir formación, acciones disciplinarias o, en casos graves, el cese de la relación con la organización.

Asimismo, comprendo que Atelier itd se reserva el derecho de modificar o actualizar el Código de Conducta y la Política de buen trato según sea necesario. Seré informado/a de cualquier cambio y recibiré una versión actualizada cuando corresponda.

Al firmar este documento, me comprometo a alinear mi conducta con los valores y principios de Atelier itd y a contribuir a un entorno de trabajo inclusivo, seguro y ético.

**Nombre:**
**Cargo:**
**DNI/NIE/Pasaporte:**

**Fecha de aceptación:**

**Firma:**

*Por favor, lea la cláusula de protección de datos y confidencialidad de la página 2/2 de este formulario y envíe el acuerdo firmado a la Coordinación de Bienestar y Salvaguarda a través de* ***bienestar@atelieritd.org****.*

## *PROTECCIÓN DE DATOS. CONFIDENCIALIDAD.*

*Las partes se comprometen a respetar en todo momento la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en el contexto del presente acuerdo.*

*En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), las partes tratarán los datos de carácter personal referentes a las personas firmantes de este acuerdo y/o los representantes de ambas, con la finalidad gestionar la relación comercial y cumplir con las obligaciones que dimanen del mismo.*

*En todo caso, ambas partes podrán solicitar más información acerca del tratamiento de sus datos y ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad ante la parte que corresponda, a través de comunicación por escrito dirigida a los canales de comunicación que constan en el encabezado del presente documento. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Autoridad competente en materia de protección de datos.*

*En relación con los datos personales a los que ambas partes acceden en virtud del presente acuerdo, las partes se obligan mutuamente a:*

- *Guardar la máxima confidencialidad sobre toda la información que se le proporcione o a la que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del presente acuerdo*
- *Custodiar e impedir el acceso a los datos e información titularidad de la otra parte por parte de terceros ajenos al presente acuerdo*
- *Evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los datos personales aquí referenciados.*
- *Garantizar el nivel de seguridad correspondiente de acuerdo con la normativa de protección de datos.*

*Mediante la firma del presente documento las partes declaran y garantizan que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y se encuentran actualizados; comprometiéndose ambas a informar de cualquier cambio respecto de los mismos, siendo estas las únicas responsables de los daños o perjuicios, tanto directos como indirectos, que pudieran ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de la presente cláusula.*

***Encargo de tratamiento.** En el caso de que la realización del objeto del presente acuerdo requiera de un tratamiento de datos personales o de un acceso a los mismos, conforme a lo establecido en el artículo 33 LOPDGDD y en el artículo 28 RGPD, las partes se obligan a suscribir el contrato de acceso a datos por terceros de conformidad con los preceptos mencionados.*

***Cesión de datos personales.** Al objeto del cumplimiento de las obligaciones asumidas a través del presente contrato, las partes se comprometen a tratar los datos que deban cederse de conformidad con lo establecido por el RGPD y la LOPDGDD.*

*En concreto, el CEDENTE se obliga a:*

1. *Ceder únicamente los datos de aquellos interesados que hayan recibido la información necesaria del art. 13 del RGPD y 11 de la LOPDGDD. En especial, la información relativa a la cesión de datos personales o destinatarios de sus datos, así como la finalidad perseguida con la misma.*
2. *Realizar un tratamiento de datos, lícito, leal y transparente según lo dispuesto en el art. 5.1.a) RGPD, contando con una base legitimadora válida del art. 6.1 del RGPD para realizar la cesión de datos personales.*
3. *Informar, en nombre del Cesionario, de todos los aspectos contemplados en el art. 14 del RGPD, indicando el origen de los datos, el destino de los mismos, y cuantos aspectos sean necesarios para otorgar licitud al tratamiento.*
4. *Realizar la transferencia de datos aplicando cuantas medidas técnicas y organizativas sean necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, atendiendo a lo dispuesto en el art. 32 del RGPD.*

*Por su parte, el CESIONARIO se obliga a:*

1. *Atender las reclamaciones de los interesados, así como el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y demás reconocidos en la normativa de protección de datos.*
2. *Tratar los datos como Responsable del Tratamiento de los mismos una vez formalizada la cesión de los datos personales, cumpliendo asimismo con todas las obligaciones impuestas por el RGPD.*

# ANEXO C. Formulario de reporte, consultas y sugerencias sobre buen trato

*Este formulario puede utilizarse para reportar situaciones que vulneren la política de salvaguarda, así como para plantear consultas o sugerencias sobre su aplicación. Si lo desea, puede mantener su anonimato. Sus respuestas serán remitidas a la Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda en Atelier itd. Toda la información será tratada con la mayor confidencialidad.*

## Información de la persona que presenta el reporte, consulta o sugerencia

*(Esta información es opcional, pero puede ayudar en el seguimiento del caso o consulta).*

**Nombre completo** (opcional):

**Número de teléfono** (opcional):

**Email** (opcional):

**Cargo o relación con la organización** (opcional):

## Motivo de la comunicación

**Indique el motivo de su comunicación, marcando la opción correspondiente:**

- ☐ Denuncia o reporte sobre una posible vulneración de la política de salvaguarda.
- ☐ Consulta sobre la aplicación de la política de salvaguarda.
- ☐ Sugerencia para mejorar los procedimientos o la política de salvaguarda.

*Si se trata de una denuncia, por favor complete las siguientes secciones. Si es una consulta o sugerencia, utilice los campos correspondientes al final.*

## Información sobre la situación reportada (si aplica)

### Detalles del incidente

*Por favor, proporcione la siguiente información con la mayor precisión posible:*

- *¿Qué ocurrió?*
- *¿Quiénes estuvieron involucrados? (si se conoce)*
- *¿Dónde ocurrió? (indicar lugar o contexto: oficina, actividad, evento, etc.)*
- *¿Cuándo ocurrió? (fecha y hora, si se conocen)*
- *Si es posible, incluya las palabras exactas de la persona afectada.*

### Información de la persona afectada (si aplica y se conoce)

*(Solo completar si la situación involucra directamente a otra persona.)*

**Nombre completo:**

**DNI/Pasaporte (opcional):**

**Edad:**

**Género:**

**Actividad o proyecto relacionado:**

### Información de la persona involucrada en la vulneración del código de conducta (si aplica y se conoce)

**Nombre completo:**

**Cargo:**

**Organización:**

**Relación con la persona afectada:**

**Información de testigos (si aplica y se conoce)**

*(Para cada testigo identificado, por favor complete la siguiente información.)*

**Nombre completo:**

**Cargo o relación con la organización:**

**Relación con la persona afectada**

*(Puede agregar más testigos si es necesario.)*

**Evidencia (si la hay)**

*Adjunte cualquier evidencia relevante y especifique su naturaleza en el nombre del archivo (documentos, correos, capturas de pantalla, fotografías, grabaciones, etc.).*

⬆️*Subir archivos.*

## Consulta (si aplica)

*Si su consulta se refiere a una situación particular, descríbala con precisión para poder evaluar mecanismos de prevención, actuación y apoyo a las personas afectadas y a los equipos.*

📌 *Si requiere una respuesta específica, indique cómo prefiere ser contactado/a.*

## Sugerencia (si aplica)

*Si tiene propuestas para mejorar los procedimientos, protocolos o mecanismos de prevención y respuesta en materia de salvaguarda, por favor descríbalas aquí.*

## Tratamiento de la información

Información básica en protección de datos.- De conformidad con el RGPD y la LOPDGDD, FUNDACIÓN INNOVACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DESARROLLO tratará los datos facilitados con la finalidad de gestionar su reporte, consulta o sugerencia conforme a los protocolos establecidos en la Política de buen trato. Todas las comunicaciones serán tratadas con confidencialidad y respeto. Si el informe requiere seguimiento y usted ha facilitado sus datos, la Persona Responsable de Bienestar y Salvaguarda podrá ponerse en contacto para ampliar información o dar apoyo.

Para obtener más información acerca del tratamiento de sus datos y ejercer sus derechos, visite nuestra política de privacidad.

☐ ENTIENDO Y ACEPTO el tratamiento de mis datos tal y como se describe anteriormente y se explica con mayor detalle en la Política de Privacidad.