

Compassion in World Farming: Política sobre colaboradores en circunstancias vulnerables

Introducción

Nuestros colaboradores son el eje de todo lo que hacemos. Sin su dedicación, no podríamos continuar con nuestro trabajo para mejorar las vidas de los animales de granja. A cambio, nos comprometemos a ofrecer los mejores estándares de atención al colaborador y a proteger su privacidad, dignidad y bienestar.

Carta del donante

- ✓ Siempre estamos encantados de escuchar a nuestros colaboradores y responderemos a todas sus consultas de un modo amable, profesional y con rapidez.
- ✓ Somos responsables. Si en alguna ocasión no estás satisfecho con algo que hayamos hecho, te agradeceríamos que nos hicieras llegar cualquier reclamación que consideres pertinente y la atenderemos detenidamente, con seriedad y rapidez. Contamos con un estricto procedimiento de reclamaciones totalmente estructurado. Podemos enviarte una copia del mismo si nos lo pides.
- ✓ Actuamos con integridad. Nunca exageramos nuestras reclamaciones y siempre seremos fieles a nuestras promesas.
- ✓ Todos tus donativos se utilizarán sabiamente, en línea con nuestra misión para mejorar el bienestar de los animales de granja en todo el mundo. Estamos encantados de proporcionar información sobre cómo gastamos [nuestros ingresos](#).
- ✓ Puedes estar tranquilo sabiendo que prometemos no revelar, intercambiar, alquilar ni pasar de ningún otro modo tus datos a otras organizaciones para su uso. Si deseas más información sobre el modo en que utilizaremos (y no utilizaremos) tus datos, [haz clic aquí](#).
- ✓ Si nos dices que no deseas que nos pongamos en contacto contigo de un modo determinado, este dato quedará registrado de inmediato y respetaremos tus deseos en futuras comunicaciones.

Colaboradores en circunstancias vulnerables

Sabemos que, en ocasiones, algunos de nuestros colaboradores pueden necesitar algo más de ayuda. Si pensamos que un colaborador puede ser vulnerable en determinadas circunstancias y que ello podría afectar su capacidad de tomar decisiones sobre colaborar con nosotros, bien financieramente o bien de otros modos, haremos todo lo posible para ayudar.

Nuestras pautas para gestionar estas situaciones se basan en el [Código de Prácticas de Recaudación de Fondos](#) que guarda el Regulador de Recaudación de Fondos.

*“Los recaudadores de fondos **DEBEN** tomar todas las medidas razonables para tratar al donante de forma justa, permitiéndole tomar una decisión informada sobre cualquier donativo. Esto **DEBE** incluir tener en cuenta las necesidades del donante potencial que puede estar en una circunstancia vulnerable o requerir cuidados o apoyo adicional para tomar una decisión informada».*

*“Los recaudadores de fondos **NO DEBEN** explotar la credulidad, la falta de conocimiento, la necesidad aparente de cuidados y apoyo o una circunstancia vulnerable de cualquier donante en ningún momento».*

Definición de circunstancias vulnerables

La vulnerabilidad no tiene que ver con la edad, el sexo, la raza o la habilidad; cualquiera puede verse en una situación vulnerable en algún momento de su vida. Pero la vulnerabilidad también puede variar de una persona a otra.

A continuación indicamos algunos ejemplos de circunstancias que pueden afectar a la capacidad de tomar decisiones informadas de un colaborador:

- ✓ Enfermedad física o mental (tanto permanente como temporal)
- ✓ Discapacidad
- ✓ Dificultades de aprendizaje
- ✓ Periodos de estrés o ansiedad (por ejemplo, duelo, despido laboral)
- ✓ Vulnerabilidad financiera (cuando un regalo o donativo de un colaborador pueda afectar a su capacidad de cuidarse a sí mismo o dejarlo en situación de dificultades financieras)
- ✓ Estar sin hogar
- ✓ Escasa comprensión del idioma inglés
- ✓ Influencia de alcohol o drogas

Si sabemos que un colaborador se encuentra en una de las anteriores situaciones o en cualquier otra situación que pueda sugerir vulnerabilidad, Compassion evaluará la capacidad del colaborador de tomar una decisión informada. Pero sabemos que el impacto de estas circunstancias variará de un colaborador a otro. Algunos colaboradores pueden mantener su plena capacidad de tomar decisiones pero otros quizá no. Por ello, evaluaremos cada situación de forma individual.

Las personas mayores se ven afectadas en una proporción mucho mayor por enfermedades como demencia o pérdida de audición, que pueden dificultar su capacidad de tomar una decisión informada. Pero no asumimos que la vulnerabilidad se basa exclusivamente en la edad. Al comunicarnos o recaudar dinero con alguien de mayor edad, tomaremos las medidas razonables para asegurarnos de que comprenden la información y el donativo. Buscaremos señales que puedan indicar que dicha persona necesita cuidados y apoyo adicionales para tomar una decisión informada y tomaremos las medidas apropiadas para satisfacer sus necesidades.

Conductas que sugieren una posible vulnerabilidad

No siempre sabremos si alguien se encuentra en una circunstancia vulnerable. Por ello, nuestro personal puede verse en la necesidad de tomar una decisión basándose en el modo en que se comporte el colaborador. A continuación indicamos algunos ejemplos de conductas que pueden indicar una falta de capacidad para tomar decisiones informadas:

- ✓ Incapaz de oír y/o entender lo que se está diciendo
- ✓ Incapaz de leer y/o entender la información que se le proporciona
- ✓ Muestra signos de enfermedad como dificultad al respirar o hace señales de exasperación o descontento
- ✓ Hace afirmaciones como «Normalmente no hago cosas como esta, mi esposo/esposa/hijo/hija se encargan de ello»
- ✓ Declara que no se siente bien o que no tiene ganas de continuar

- ✓ Indica de cualquier modo que se siente presionado, nervioso o que experimenta una situación de estrés
- ✓ Tiene problemas para recordar información relevante, por ejemplo, se olvida de que ya es un donante habitual a esa organización benéfica (por ejemplo, tiene una línea de débito directo establecida) o ha hecho una donación recientemente
- ✓ Hace una donación por un importe inesperadamente alto sin ninguna relación previa (Nota: el hecho de que no haya relación previa antes de efectuar una donación no constituye en sí mismo «vulnerabilidad»; muchos legados y donaciones importantes a organizaciones benéficas se realizan sin la existencia de una relación previa entre el donante y la organización benéfica).

¿Qué haremos si creemos que un colaborador podría encontrarse en una situación vulnerable?

Si un miembro del personal de Compassion observa que un colaborador muestra alguna de estas conductas, debería responder del modo que mejor se adecue al colaborador y a la situación. Nuestra principal prioridad es ayudar al colaborador a comprender la decisión que le pedimos que tome. A continuación damos algunos ejemplos de maneras de hacerlo:

- ✓ Utilizar un lenguaje claro, evitando palabras y frases que puedan ser difíciles de comprender (pero evitar gritar)
- ✓ Repetir la información
- ✓ Tratar de reflejar la terminología que utiliza el donante que pueda ayudar a aumentar/acelerar su comprensión
- ✓ Ser paciente y no apresurar a la persona
- ✓ Proporcionar formatos alternativos de recaudación de fondos o materiales de campaña (diferente idioma, formatos accesibles)
- ✓ Ser directo e informar a la persona de por qué nos ponemos en contacto con ella y comprobar si están satisfechos de continuar
- ✓ Preguntar siempre si prefieren que nos pongamos en contacto de una forma diferente (correo electrónico, carta) y ofrecerles contactar con ellos a una hora diferente
- ✓ Preguntar si les gustaría hablar con alguien más antes de tomar una decisión
- ✓ Comprobar que comprenden las partes importantes de la interacción y preguntar si hay algo que requiera explicación adicional

Si el representante de Compassion aún considera que el colaborador no es capaz de tomar una decisión informada sobre su apoyo:

- ✓ Concluirá la conversación amablemente
- ✓ NO aceptará el donativo
- ✓ Marcará su preocupación y el motivo de la misma para que el Encargado de Relación con los Colaboradores decida cómo proceder en relación a futuros contactos con el colaborador

Si recibimos información tras un donativo que nos hace pensar que hay un deterioro de la capacidad del colaborador de tomar una decisión sobre dicha donación, evaluaremos si la donación debe ser devuelta.

Colaborar con Compassion mientras se encuentra en una circunstancia vulnerable

Colaborar con una organización benéfica puede ser una experiencia muy positiva y reconfortante y no queremos impedir que nuestros colaboradores sigan colaborando con nosotros si desean hacerlo. Por ello, no asumiremos automáticamente que alguien que se encuentra en circunstancias vulnerables no debería recibir más contactos por nuestra parte. No obstante, podríamos decidir restringir el contacto a determinados tipos, especialmente solicitudes de ayuda financiera o determinado contenido (por ejemplo, material de la campaña) si consideramos que un colaborador lo puede encontrar perturbador. Y, por supuesto, si se nos pide que no establezcamos más contactos, inmediatamente atenderemos a esta solicitud. Debemos informar sin embargo que se podrá recibir aún cualquier correspondencia que ya se haya procesado.

Si sientes que te encuentras en una circunstancia vulnerable, es enteramente decisión tuya si decides mencionárnoslo o no. No obstante, si deseas comentar tus circunstancias con nosotros para ayudarnos a conectar contigo de un modo más apropiado, acordaremos contigo qué información te gustaría que registráramos y guardaremos dicha información de forma segura.

Si tienes alguna pregunta sobre esta Política o deseas comentar cómo Compassion in World Farming se relaciona contigo, ponte en contacto con nuestro equipo de Relación con los Colaboradores:

- Por correo postal: Compassion in World Farming, Alejandro Saint Aubin, 2, 28045 Madrid
- Por correo electrónico: contacto@ciwf.es