



Inspectoría
"Cristo Rey y María Auxiliadora"
México-Guadalajara

Protección de menores y adultos vulnerables

Documentos

Guadalajara, Jal.

diciembre de 2019

Diciembre de 2019
Guadalajara, Jalisco

Muy estimados hermanos
Salesianos y Laicos implicados en la misión salesiana
de la Inspectoría México-Guadalajara:

Les escribo con la certeza que la misión que Dios nos confía nos coloca con grande cariño, confianza y responsabilidad, delante de la porción más delicada y valiosa de la sociedad: sus niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Lo son para la sociedad, lo son para Dios, lo son para Don Bosco, los son para nosotros.

Precisamente por la delicada labor que realizamos como sus educadores, Don Bosco nos ha dado, en la perspectiva de la preventividad, criterios de actuación, inspirados en el Evangelio, pues parten del Amor Divino que manifiesta en la cercanía, que cuida y protege su primer gesto de caridad. Un sistema que busca lo positivo de toda persona, suscitando, construyendo y defendiendo la confianza, que señala con claridad los límites y busca por todos los medios evitar sus faltas.

De acuerdo a la espiritualidad que inspira la misión salesiana, todas nuestras obras son espacios seguros para el desarrollo integral de sus participantes, por lo que el compromiso de que así sea es responsabilidad de toda la comunidad educativa. En comunión con la Iglesia en la inspectoría de México-Guadalajara, nos hemos dado a la tarea de revisar y actualizar los instrumentos que nos ayudan a cuidar y prevenir los abusos de cualquier tipo a toda la Comunidad Educativa pero con especial esmero en el cuidado y protección de nuestros niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

El presente documento parte del Código de Ética que ya desde hace más de 10 años define en la inspectoría algunos criterios normativos para el comportamiento con menores de edad, además ha tomado en cuenta las orientaciones del papa Francisco después del encuentro “La Protección de los Menores en la Iglesia”, realizado en febrero de 2019, así como las orientaciones

que nos hace el vicario del Rector Mayor, Don Francisco Cereda en las Actas del Consejo General 430, donde nos invita a revisar y actualizar nuestros instrumentos institucionales que aseguren medidas de protección a los menores de edad.

Les hago entrega de nuestro renovado Código de Comportamiento Ético y el Protocolo de actuación para la protección de los menores de edad y adultos vulnerables, les invito a identificar su intención preventiva y sus criterios normativos: las prioridades institucionales, las prohibiciones explícitas y los modos de actuación ante riesgos o infracciones. El documento es un instrumento que ha de ser acompañado por la formación básica y permanente en el tema, así como con la revisión frecuente de estrategias locales de prevención. El documento no anula las orientaciones que para el trabajo con menores de edad dictan los convenios internacionales, las leyes civiles nacionales y locales, al contrario promueve su apropiación y seguimiento.

Invoco a María Auxiliadora para que, como Madre y Maestra, nos cuide y enseñe a cuidar a nuestros jóvenes, convencido de que, el ambiente de confianza en las casas salesianas constituye el ecosistema ideal para la propuesta educativo pastoral y evangelizadora, me parece que vale la pena cuidarlo y protegerlo preventivamente por todos los medios y con todo el empeño. Agradezco su generosidad pastoral y su cariño a los jóvenes.

Me encomiendo a su oración. Con aprecio en Cristo Jesús:

P. Hugo Orozco Sánchez, SDB
Inspector

I. Introducción

La responsabilidad y compromiso que Salesianos de Don Bosco, y todas aquellas personas asociadas por vínculo laboral o por servicio voluntario, adquirimos por participar en la misma misión a favor de los niños, adolescentes y jóvenes confiados a nosotros por la Providencia de Dios, nos descubrimos comprometidos en modos concretos a salvaguardar la integridad de todos nuestros destinatarios quienes son el bien más precioso de nuestra sociedad humana. En comunión con la Iglesia Universal consideramos que la salvaguardia de los menores y de las personas vulnerables es parte integral de la misión de la Iglesia y por tanto nuestra.

Su sano y pleno desarrollo nos ponen ante la tarea de asegurar por todos los medios que nuestro servicio a ellos y ellas sea siempre en su beneficio y jamás en su perjuicio.

Este instrumento tiene como finalidad establecer criterios normativos para todos aquellos que son miembros adscritos formalmente de CONGREGACIÓN SALESIANOS DE SAN JUAN BOSCO PROVINCIA DE CRISTO REY Y MARIA AUXILIADORA, A.R., o que participan directa o indirectamente en la misión salesiana por vínculo laboral o servicio voluntario en alguna de las obras y casas salesianas dependientes de la mencionada Asociación Religiosa. También estas personas participan plenamente de la misión salesiana y por lo tanto de sus valores y normas.

II. Finalidad de este instrumento

Estamos convencidos de que cada persona tiene un valor único por haber sido creada a imagen y semejanza de Dios, y también de que la tutela efectiva de los menores y el compromiso para garantizar su desarrollo humano y espiritual en un modo consecuente con la dignidad de la persona humana forma parte del mensaje evangélico que la Iglesia y todos sus miembros están llamados a difundir en el mundo. A nosotros nos corresponde hacer vida en los lugares y ambientes donde desarrollamos la misión institucional y de la cual participa cada uno según sus propias responsabilidades y encomiendas.

La finalidad específica de este Código de comportamiento ético es establecer los límites y criterios de comportamiento deseables para quienes participan de la misión salesiana, una expresión concreta del Sistema Preventivo. Asumida como tarea y participación de cada persona vinculada a la obra salesiana ha de traducirse en una cultura del buen trato y en la promoción de espacios para los destinatarios de la obra salesiana.

La “CONGREGACIÓN SALESIANOS DE SAN JUAN BOSCO PROVINCIA DE CRISTO REY Y MARIA AUXILIADORA, A.R” llamada también Inspectoría salesiana de México-Guadalajara (en adelante inspectoría), con sede en Guadalajara, Jalisco, es una entidad con personalidad jurídica, que realiza en un territorio determinado de la República Mexicana una misión educativo-pastoral en favor de los jóvenes. A ella están asociadas un conjunto de obras educativas (en adelante “casas”), animadas por comunidades salesianas con una diversidad de ambientes y servicios (escuelas, centros juveniles, parroquias, iglesias, obras sociales, deportes, actividades culturales, recreativas y de asociacionismo).

Muchos destinatarios de esta misión son menores de edad, y en algunos casos, también adultos en situación de vulnerabilidad. Se considera menores de edad a aquellas personas menores de 18 años. Por adulto en situación de vulnerabilidad se entiende a las personas de al menos 18 años que, por razones de discapacidad, enfermedad o por el contexto en el que se encuentran, son o pueden ser incapaces de protegerse a sí mismas de potenciales daños o situaciones de explotación.

El estilo educativo salesiano se fundamenta en el Sistema Preventivo de Don Bosco. Este sistema está basado en el amor como fuerza liberadora, la razón desde la racionalidad en las propuestas educativas y la religión sustentada en la fe en Dios como dador de sentido. Todos los educadores y agentes de pastoral, salesianos o laicos, de las casas de la Inspectoría están llamados a desarrollar este sistema para la promoción integral de los niños y jóvenes a ellos confiados.

Es este modo preventivo el que inspira el presente Código de comportamiento ético, para que, en las casas de la Inspectoría, todos los educadores y

toda persona en contacto con menores y adultos vulnerables se comprometan a garantizarles un espacio seguro, un trato digno y un ambiente positivo de crecimiento personal integral.

III. Ámbito de aplicación

Tanto las normas canónicas en la materia como las leyes mexicanas en materia de protección de los menores y de las personas vulnerables deben ser respetadas diligentemente.

Las políticas y procedimientos contenidos en este instrumento miran a establecer y mantener una comunidad educativo-pastoral responsable, respetuosa y consciente de los derechos y necesidades de los menores y de las personas vulnerables, poniendo particular atención a evitar cualquier riesgo de explotación, abuso sexual o maltrato en el ámbito y actividad de la inspección.

Está dirigido a:

- Todas las casas, obras e iniciativas vinculadas a la Inspección.
- Todos los Salesianos de Don Bosco pertenecientes a la inspección de México-Guadalajara o que se encuentren de visita en su territorio o adscritos temporalmente a la misma. Particularmente observantes de estas políticas y directrices deben serlo aquellos salesianos que, legítima o ilegítimamente, de acuerdo con la norma canónica, se encuentren ausentes de la comunidad salesiana.
- Toda persona que por vínculo laboral o servicio voluntario participen, directa o indirectamente, en manera estable o temporal, de la misión salesiana, tal es el caso de: directivos, coordinadores, profesores, catequistas, entrenadores, instructores, personal administrativo, personal de mantenimiento y servicio, sacristanes, personal de las delegaciones o servicios inspectoriales, animadores de grupos juveniles, voluntarios, etc.

IV. Referente para la tutela de los menores

El inspector salesiano nombra un referente para la tutela de los menores quien verifica la aplicación del Código de comportamiento ético y se asegura de que en el ámbito de la inspección se actúe con respeto y conocimiento

de los derechos y necesidades de los menores y se ponga atención a prevenir cualquier forma de violencia o de abuso.

Este referente coordinará las actividades de prevención y de formación de los educadores y agentes pastorales poniendo cuidado especial en la atención y acompañamiento de quien pudiera afirmar haber sido víctima de explotación, abuso sexual o maltrato, así como de sus familiares.

El referente organizará y establecerá también las modalidades de evaluación sobre el conocimiento y aplicación del presente Código de comportamiento ético, así como de la promoción en general de una cultura de prevención y respeto en favor de los menores y adultos vulnerables.

El referente realice su labor recurriendo a apoyo profesional para mejor protección de los menores y adultos vulnerables y, en caso necesario, para asegurar la debida atención a cualquier posible víctima de explotación, abuso sexual o maltrato.

V. Sobre los educadores y agentes pastorales

Dado el estilo educativo-pastoral salesiano, toda persona que participa de la misión salesiana debe ser considerado educador y agente pastoral.

1. Al elegirse a los educadores y agentes pastorales debe verificarse la idoneidad de los candidatos para interactuar con menores. Cada casa establezca medidas para asegurar esto.
2. Educadores y agentes pastorales deben recibir una formación adecuada sobre los riesgos en materia de explotación, abuso sexual o maltrato contra menores, así como sobre los medios para identificar y prevenir estas ofensas. Están obligados además a participar en los programas de formación organizados por la inspección sobre la materia.
3. Los colaboradores ocasionales han de ser informados acerca del comportamiento a observar en la interacción con menores, así como de los comportamientos prohibidos.

4. Al incorporarse una persona a las actividades de las casas y obras salesianas reciba una orientación y formación básica en la materia que incluya el conocimiento del presente Código de comportamiento ético y manifieste por escrito su adhesión obligatoria al mismo.

VI. Observancia en actividades educativas y pastorales

1. En las actividades pastorales que involucren a menores, su tutela debe ser asumida con carácter prioritario. Por ello durante tales actividades los educadores y agentes pastorales deben:
 - a) Señalar al propio responsable cualquier comportamiento potencialmente peligroso.
 - b) Respetar el ámbito de reserva y privacidad del menor.
 - c) Permanecer visibles a los demás cuando se está en presencia o interactuando con menores.
 - d) Informar a los padres de familia o tutores sobre las actividades propuestas y sobre su organización.
 - e) Ser prudentes y respetuosos al comunicar con los menores, también a través de cualquier instrumento o tecnología de comunicación, como el teléfono o las redes sociales.
2. A los educadores y agentes pastorales les está severamente prohibido:
 - a) Usar castigos corporales de cualquier tipo.
 - b) Poner en situación de peligro físico o síquico.
 - c) Las relaciones personales exclusivas y excluyentes, justificadas desde una supuesta amistad entre educador y educandos, o sirviéndose de la autoridad que se tiene sobre ellos o las amenazas o coerciones para mantener dicho tipo de relación.
 - d) Citar destinatarios para realizar actividades al margen de la propuesta educativo pastoral.
 - e) Dirigirse a un menor en modo ofensivo o asumir comportamientos inapropiados o sexualmente alusivos.
 - f) Los contactos físicos inapropiados, invadiendo su intimidad o faltando al respeto debido a su propio cuerpo.
 - g) Mantener en su presencia una conducta exhibicionista o sexualmente provocadora y contraria al pudor.

- h) Las relaciones sexuales con destinatarios.
 - i) La utilización o la exposición de imágenes pornográficas a destinatarios.
 - j) Discriminar a un menor o grupo de menores.
 - k) Solicitar a un menor que guarde un secreto que preserve una conducta contraria a este código.
 - l) Fotografiar o filmar menores en situaciones o modos contrarios al presente código.
 - m) Publicar o difundir, por cualquier medio, imágenes que muestren a un menor en modo reconocible sin el consentimiento de los padres o tutores.
3. Medidas preventivas que han de observarse en la relación con menores y adultos vulnerables:
- a) Evitar estar a solas, en espacios cerrados, sin visibilidad desde el exterior o apartado del grupo, con un menor o adulto vulnerable.
 - b) Evitar el uso de vehículos particulares de educadores o agentes pastorales para el desplazamiento de menores.
 - c) La presencia innecesaria e injustificada ante menores y adultos vulnerables en actividades que precisan un grado de intimidad (por ejemplo: vestidores, baños, regaderas, habitaciones...).
 - d) Cuando la urgencia del caso lo requiera (por ejemplo, una curación o atención médica urgente), se atenderá los que los servicios de salud indiquen, informando a los padres o tutores.
 - e) Evitar faltar a lo indicado por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en lo referente a la realización en dispositivos particulares y sin el permiso correspondiente de fotos o grabaciones de actividades de la casa u obra salesiana, tanto dentro como fuera de la misma, en la que aparezcan menores o adultos vulnerables, y menos aún su conservación y divulgación en redes sociales o su cesión a terceros.
4. Las actividades educativo-pastorales se desarrollen en espacios adecuados a la edad y etapa de desarrollo de los menores. En cuanto sea posible los educadores y agentes de pastoral cuiden particularmente que los menores no entren o permanezcan en lugares ocultos a la vista o carentes de control.

5. Eventuales comportamientos inapropiados o de *bullying* (acoso escolar) que se presenten entre menores, aunque no llegaran a constituir un delito, deben ser afrontados pronto, con equilibrio, prudencia y delicadeza, informando inmediatamente a los padres o tutores.

VII. Consentimiento informado de los padres o tutores

1. Es indispensable el consentimiento escrito de los padres o tutores para la participación de menores en las actividades educativo-pastorales. Los padres o tutores reciben la información sobre la actividad propuesta, así como de los nombres y datos de contacto de los responsables.
2. El consentimiento escrito de los padres o tutores es igualmente requerido para fotografiar o filmar a los menores, así como para publicar fotografías y videos donde aparezcan. También se requiere este consentimiento para contactar a los menores por vía telefónica o por instrumentos digitales de comunicación como lo son las redes sociales.
3. La información sensible, de acuerdo con las leyes sobre la privacidad y la protección de datos personales, se conserven con atención y cuidado.

VIII. Tratamiento de los señalamientos de presuntos casos de explotación, abuso sexual o maltrato

1. Quien afirmara haber sido víctima de explotación, abuso sexual o maltrato en el ámbito de las casas y obras salesianas, tiene derecho a ser escuchado y acompañado. Si el señalado es un salesiano la denuncia debe dirigirse al referente para la tutela de los menores, quien le escuchará, comprometiéndose a garantizar una adecuada asistencia espiritual y tutelando su imagen y el ámbito de lo privado, así como la reserva de sus datos personales. El Vicario del inspector podrá confiar el acompañamiento de las personas ofendidas a una persona calificada.

En el caso de que el señalado fuera un laico, el responsable de escuchar lo referente al señalamiento será el directivo de mayor nivel en la obra (ordinariamente el director), quien actuará como referente para la tutela de los menores a nivel local.

2. A las personas ofendidas se les ofrecerá además asistencia médica, terapéutica y psicológica, así como orientación legal.

3. Con la salvedad del sigilo sacramental, los educadores y agentes pastorales que vengan a saber de que un menor ha sido víctima de explotación, abuso sexual o maltrato deben informarlo inmediatamente a quien corresponde.
4. El responsable de escuchar el señalamiento solicita a quien lo realiza de formalizarlo por escrito. Se invitará a quien señala que realice la denuncia correspondiente ante la autoridad competente.
5. Si el presunto autor de los hechos fuera un salesiano, el superior local o el referente para la tutela de menores debe notificarlo inmediatamente al inspector.
6. Si la acusación no pareciera manifiestamente infundada se debe notificar el hecho a la autoridad competente. El inspector instruya medidas cautelares contra el señalado suspendiéndole de la actividad educativo-pastoral.
7. En el caso de oposición escrita y justificada por parte de la persona ofendida o de sus representantes legales, o que se decline formalizar el señalamiento por escrito, el inspector, oído el parecer del referente para la tutela de menores, no interpondrá denuncia contra el presunto a menos que lo considere necesario para proteger al ofendido o a otros menores del peligro.
8. En los casos de su competencia y sin perjuicio de las investigaciones realizadas por la autoridad judicial civil, el inspector designe a su vicario o a un presbítero experto en materia procesal y prudente en el discernimiento, para realizar la investigación previa a norma del canon 1717¹ CIC. La investigación se realice con carácter prioritario.
9. Cuando lo requieran las circunstancias, el inspector puede delegar su responsabilidad para concluir la investigación previa a su vicario.
10. Durante el procedimiento, se debe cerciorar la conducta delictiva, las características y las edades de las personas ofendidas, el daño provocado

¹1717 § 1. Siempre que el Ordinario tenga noticia, al menos verosímil, de un delito, debe investigar con cautela, personalmente o por medio de una persona idónea, sobre los hechos y sus circunstancias así como sobre la imputabilidad, a no ser que esta investigación parezca del todo superflua.

§ 2. Hay que evitar que, por esta investigación, se ponga en peligro la buena fama de alguien.

§ 3. Quien realiza la investigación tiene los mismos poderes e idénticas obligaciones que el auditor en un proceso; y, si se realiza después un proceso judicial, no puede desempeñar en él la función del juez.

y la conmixción con el fuero sacramental. Pueden reunirse documentos, pruebas y testimonios en los distintos ámbitos y ambientes en los que el indagado haya trabajado. El designado para conducir la investigación previa puede valerse de las declaraciones, testimonios, documentos y periciales reunidas por la autoridad judicial civil, así como de las sentencias o decisiones determinadas por las autoridades civiles respecto al objeto de la investigación. Con este fin quien conduce la investigación previa puede suspenderla en espera de los resultados de la investigación penal civil.

11. Durante la investigación debe cuidarse:

- a) Se trabaje por la sanación de toda persona involucrada.
- b) Obtener la declaración de la persona ofendida sin tardar y con procedimientos adecuados para tal fin.
- c) Asegurar a la persona ofendida el debido acompañamiento profesional.
- d) Hacer del conocimiento de la persona ofendida cuáles son sus derechos y la manera de hacerlos valer, incluida la posibilidad de presentar pruebas y de pedir ser escuchada directamente, o a través de un intermediario.
- e) Informar a la persona ofendida, cuando lo solicite, sobre los avances de cada fase del procedimiento.
- f) Animar a la persona ofendida a apoyarse en la asistencia de consejeros civiles y canónicos.
- g) Proteger a la persona ofendida y a su familia de cualquier intimidación o represalia.
- h) Tutelar la imagen y la privacidad, así como la protección de datos personales de la persona ofendida.

12. La presunción de inocencia debe garantizarse, tutelando la reputación del indagado. Salvo que subsistan graves razones en el sentido opuesto, el indagado debe ser informado tempestivamente de las acusaciones en su contra, de manera que pueda defenderse de las mismas. Ha de ser invitado a valerse de la asistencia de consultores civiles y canónicos. Le será ofrecida también asistencia espiritual y psicológica.

13. En el caso de que haya motivo para sostener que los delitos puedan repetirse, adóptense sin dudar las medidas cautelares adecuadas.

14. En el caso de que de la investigación resulte la verosimilitud del delito, quien condujo la investigación presenta sus conclusiones al inspector

para que las valore y determine si instruye o no el consecuente proceso penal canónico. En caso contrario, igualmente se presenta al inspector las conclusiones para que emita un decreto motivado de archivación del caso. Se conserva en su archivo la documentación que demuestre las actividades realizadas y los motivos de la decisión asumida.

15. Quienquiera que sea declarado culpable de haber explotado, abusado sexualmente o maltratado a un menor o persona vulnerable será removido de todos sus cargos. Se le ofrecerá el apoyo necesario para su rehabilitación psicológica y espiritual, así como para su reinserción social.

IX. Medidas de cumplimiento

Se establecen las siguientes medidas para el cumplimiento de este Código de comportamiento ético:

1. La difusión del presente documento a través de los canales de comunicación internos. El presente código de comportamiento ético debe ser objeto de estudio, comunicación, formación y reflexión por parte de la comunidad inspectorial (salesianos), así como de todo el personal perteneciente a la inspectoría por vínculo laboral o de participación voluntaria. Promuévase su oportuna comprensión y puesta en práctica.
2. La evaluación formal aplicable a salesianos y laicos, a través de soporte impreso o digital, que permita establecer el grado de comprensión y habilitación sobre el presente Código de comportamiento ético. El responsable del sistema de evaluación es el referente para la tutela de los menores.
3. La firma, por parte de todo el personal, salesianos y laicos, de un documento de Compromiso de conocimiento, adhesión y respeto de dicho código, que se incorporará al expediente de cada uno.
4. Ante cualquier incorporación al personal de una obra salesiana se debe presentar la constancia de no antecedentes penales y declarar por escrito la inexistencia de alguna averiguación o proceso en contra que se refiera a un posible caso de explotación, abuso sexual o maltrato en perjuicio de menores o adultos vulnerables.
5. Han de establecerse protocolos de supervisión, vigilancia y control del cumplimiento del presente Código de comportamiento ético, por parte de las distintas instancias de organización y animación de la inspectoría (co-

misión de colegios, comisión de oratorios, etc.) El debido protocolo puede ser común a las distintas comisiones.

6. Facilitar el conocimiento de cada Comunidad Educativo-Pastoral sobre el adecuado canal de denuncia, con el objeto de comunicar en modo correcto y oportuno las conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación de este código, o para consultar dudas que pudieran surgir sobre su interpretación. (Cfr. “Protocolo para la atención a denuncias de abuso contra un menor o adulto vulnerable”).
7. El cumplimiento de las disposiciones de este Código forma parte esencial de las obligaciones contractuales de los empleados y voluntarios de la Inspectoría en todos sus ambientes y servicios educativos y pastorales, de modo que, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad a que pudiera dar lugar, su incumplimiento puede motivar la adopción de sanciones disciplinarias.
8. Evalúese la utilidad de este instrumento cada 3 años y realícense las mejoras que se consideren pertinentes.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS SOBRE ABUSO DE MENORES O ADULTOS VULNERABLES

Dejar en claro el procedimiento para la atención de denuncias de abuso contra menores y adultos vulnerables en la inspectoría de México-Guadalajara.

- A. Cualquier denuncia debe dirigirse al directivo de mayor responsabilidad en la institución, ordinariamente el director de esta. En el caso de que el denunciado sea un Salesiano el responsable de atender la denuncia será el Referente para la Protección de menores y adultos vulnerables, nombrado por el inspector salesiano.
- B. La manera de presentar la denuncia será a través del módulo denominado “Solicitud de cita para la atención de situaciones graves”, el cual estará a disposición de quien lo solicite en la recepción de la institución. Este instrumento debe indicar que no puede ser utilizado para asuntos de menor importancia. Debe permitir conocer medios de contacto de quien requiere señalar una situación grave. Debe señalar con claridad a quién se desea solicitar atención. Las dos opciones son: El director de la institución o el Referente para la Protección de menores y adultos vulnerables. Toda solicitud debe tener una respuesta. La respuesta debe darse en menos de 24 horas.
- C. La atención a un señalamiento de este tipo debe ser inmediata buscando atender en no más de tres días hábiles a través de un primer contacto a la víctima o denunciante.
- D. El responsable de atender a la víctima o denunciante debe informarle sobre el derecho que tiene de denunciar ante las autoridades competentes. Debe quedar constancia por escrito de que se brindó esta información.
- E. Se debe solicitar se formalice la denuncia por escrito ofreciendo toda la información que considere útil para sostenerla y, de ser posible, demostrar los hechos que se acusan.
- F. La denuncia puede ser realizada a través de un tercero.
- G. La institución, o en el caso de que la acusación sea contra un SDB, la Congregación salesiana realizará una investigación previa que arroje luz sobre

lo denunciado. El inspector comisiona esta responsabilidad al Referente para la protección de menores y adultos vulnerables o, en caso de necesidad, a alguna otra persona idónea.

- H. Si al término de la investigación previa el responsable de conducirla determina que la acusación es verosímil procede a informar por escrito al director local o al inspector salesiano, si se tratara de acusación contra un salesiano. En ambos casos se redacta un informe en el que se expliquen los argumentos.
- I. El director local, y en su caso el inspector salesiano, proceden a denunciar penalmente al señalado y, tratándose de un salesiano, instruye además el correspondiente proceso canónico.
- J. Si la acusación no es verosímil se redacta un informe en el que se expliquen los argumentos.
- K. En ambos casos se informa el resultado de la investigación previa a los directamente interesados.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS

I. Introducción

El buen nombre de una obra o de la institución salesiana en general puede verse afectado por diversas situaciones consideradas como de crisis pues ponen en riesgo la continuidad de la actividad educativo-pastoral. Entre estas posibles crisis una de las más delicadas tiene que ver con los supuestos o comprobados casos de explotación, abuso sexual o maltrato de menores o de adultos vulnerables.

Aunque se cuente con un Código de comportamiento ético que establece las conductas deseables por parte de un educador o agente pastoral salesiano, puede no obstante presentarse alguna acusación. El delicado trabajo de comunicar institucionalmente ante una situación como esta requiere de una serie de políticas y procedimientos que permitan afrontar la situación.

No se trata de un instrumento infalible o de una serie de fórmulas a aplicarse al pie de la letra o mecánicamente sino de un conjunto de orientaciones para atender la crisis desde la perspectiva comunicativa.

II. Finalidad de este instrumento

Dado que un escenario de crisis está constituido por un evento o hecho que pone en riesgo la estructura organizacional, la actividad institucional y que amenaza la credibilidad y buena imagen de una institución u obra, poniendo en tela de juicio sus valores o su propia existencia, por estas razones no puede ser tomada a la ligera.

En estos momentos resulta de suma importancia definir un mensaje o serie de mensajes que permitan ofrecer a los distintos públicos una respuesta a la altura de las circunstancias.

No se trata simplemente de evitar un daño mayor. En cambio, es una acción responsable de una institución igualmente responsable, que no impor-

tante la gravedad del hecho que provoque la crisis es capaz de comunicar positivamente. Esto se contrapone al hecho de que en una situación de crisis pone a la institución en la urgencia de comunicar, así que la comunicación en estos casos será siempre reactiva. Pero, aunque se trate de una comunicación motivada por la crisis, el manejo, profesionalismo y transparencia pueden ayudar a contener los daños. El criterio de actuación de una institución salesiana será siempre velar por el interés de nuestros destinatarios por lo que la tarea de hacer frente a una situación de comunicación en crisis se subordina a este interés.

Establecer localmente, porque favorece la reflexión y favorece una mejor preparación para hacer frente a eventuales crisis, los procedimientos a seguir y tomar en cuenta en estos casos.

III. Ámbito de aplicación

Este instrumento debe ser conocido, reflexionado y aplicado en cada una de las comunidades y obras de la inspectoría de México-Guadalajara. Es responsabilidad grave de los directores salesianos, de los directivos o referentes de obras salesianas y de cada delegado local de Comunicación Social actuar conforme a lo aquí indicado, recordando que es sólo una base de criterio y actuación y que es necesario adaptarlo a cada contexto local.

IV. El equipo de crisis

Los mensajes y acciones propuestas en este protocolo de comunicación en crisis no pueden ser consideradas aisladamente de cualquier otra estrategia o acción que se decida y ejecute para la resolución de una crisis. Lo más importante no es contener el daño ni comunicar sólo las acciones practicadas por la institución para resolver la situación y evitar que se repita -si está en manos de la institución evitarlo-. Es más importante que la institución sea capaz de demostrar (entendido como acción de comunicación) qué es lo que efectivamente se ha hecho y qué se sigue haciendo para evitar una nueva situación problemática.

El primer y último responsable ante un escenario de crisis es el director, de la comunidad salesiana o de la obra si es el caso. Pero para enfrentar este

escenario es importante que constituya un equipo de crisis (de gestión de crisis) que ha de estar formado de la siguiente manera:

- Director
- Delegado de Comunicación local
- Consultor legal (abogado)
- Directivo laico de mayor responsabilidad en la obra
- SDB que se distinga por su experiencia positiva, invitado por el director

Es tarea del equipo comprender la naturaleza de la crisis y su génesis, así como proponer vías y acciones para enfrentar la crisis. Es un órgano consultivo, la decisión final sobre las acciones a emprender compete al director en diálogo con el inspector salesiano. Para lo relacionado con las acciones de comunicación se debe recurrir al Delegado Inspectorial de Comunicación Social para acompañar las decisiones del equipo de crisis local.

En tiempo de paz, cuando no hay una crisis en acto, el equipo debe proponer medidas para evitar cualquier escenario de crisis considerando que hay dos tipos de crisis: Evitables y no evitables.

- Crisis evitables: Son todas aquellas situaciones que podrían resolverse y evitarse a través de la actuación eficaz de la institución. Su origen se encuentra en las acciones o falta de estas por parte de los miembros de la institución tales como desinformación, mal manejo de imagen corporativa, actuación al margen de la institución y de su misión, visión, valores, políticas y procedimientos, como sería el caso de alguien que no respetó el Código de comportamiento ético.
- Las crisis no evitables: En estos casos el origen es externo a la institución y se debe a factores no controlables como pueden ser fenómenos naturales o derivados del contexto social y político, así como hechos accidentales.

V. Atención a la crisis, sus causas y su comunicación

Es fundamental la calidad y contundencia de la respuesta a una crisis. Comunicarla requiere igualmente calidad y contundencia. Para lograr esto el equipo de crisis debe reconocer qué personas, grupos o colectivos de perso-

nas o instituciones o si es la opinión pública el destinatario o destinatarios de su mensaje o mensajes antes, durante y después de una situación de crisis.

El mensaje o mensajes deben diferenciarse de acuerdo al destinatario. No es lo mismo enviar un mensaje a la comunidad educativo-pastoral de una obra salesiana que sólo a un grupo de profesores. Tampoco es lo mismo dirigirse a todos los padres de familia que a un grupo claramente identificado, como puede ser la directiva de padres de familia. Cada destinatario requiere un mensaje diferenciado, considerando que la institución tiene públicos igualmente diferenciados.

La atención a una crisis y sus causas es responsabilidad del equipo de crisis y exige de sus miembros el mayor compromiso y responsabilidad para con la obra salesiana y su misión. Sin embargo siempre será responsabilidad directa del director de la institución, quien se apoya para tomar decisiones en su equipo de crisis. Por otra parte, la tarea de comunicar las resoluciones para enfrentar la crisis requiere de atención extra, han de intentar medirse las posibles reacciones ante la respuesta institucional. No se trata de contener los daños a la institución. Se trata en cambio de encontrar vías para solucionar un problema y para hacer lo necesario para que no suceda de nuevo. Si la atención se centra en la comunicación de la crisis y, luego de un tiempo, se demuestra que en realidad no se actuó en consecuencia, que no se hizo lo suficiente para evitar una nueva crisis, el descrédito institucional será mayor.

Es fundamental en esta fase:

- Identificar y establecer la manera de nombrar o de referirse a la crisis. No es la “bronca”, el “alboroto” expresiones que denotan una atención inadecuada del problema. En cambio, una crisis puede ser un “lamentable hecho”, “penoso accidente”, “situación imprevisible”.
- Deslindar responsables y responsabilidades pero jamás para endosar o etiquetar al culpable de la situación de crisis. En el caso de una acusación de abuso contra menores, aunque el responsable efectivamente sea una persona en concreto, hay responsabilidad de parte de quien seleccionó o admitió a tal persona o quien no vigiló que se aplicaran debidamente los protocolos institucionales para prevenir casos de esta naturaleza.

- La claridad de los mensajes, principalmente escritos, es fundamental, a ello ayuda una buena redacción, una excelente ortografía y la suficiente concretez.
- El comunicado es un instrumento sumamente valioso, pero debe reflexionarse suficientemente su uso pues es un recurso que puede actuar como *boomerang*. Debe evitarse usarlo para comunicar algo que puede ser informado a través de otros medios y a públicos más reducidos o identificables.
- El equipo de crisis debe consultar y hacer revisar los mensajes y la elección de los medios adecuados con el Delegado inspectorial de Comunicación Social.
- Dependiendo de la gravedad de la crisis y de sus repercusiones será necesaria la presencia del Delegado inspectorial de Comunicación Social en el equipo de crisis local.
- Ha de establecerse un vocero, una persona que de manera oficial comunica los mensajes de la institución durante la resolución o atención a una crisis. Puede ser vocero para todos los casos o para un caso en particular y comunicarlo así, en caso necesario, también a la prensa.
- El equipo de crisis debe instruir a todo aquel miembro de la institución que tenga interacción con el público (interno o externo) para referir el contenido de la comunicación oficial o para remitir al vocero.

SOLICITUD DE CITA PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES GRAVES

El presente instrumento tiene como finalidad atender cualquier señalamiento o acusación de carácter grave sobre faltas u omisiones referentes al “Código de comportamiento ético” observado en todas las casas y obras salesianas de la inspectoría de México-Guadalajara, y en general sobre cualquier hecho relacionado con la protección de menores y adultos vulnerables. Debido a lo delicado de la cuestión se exige absoluta seriedad y responsabilidad en el uso de este instrumento.

Por medio de la presente yo (nombre completo): _____
_____, solicito de la manera más atenta se me escuche en relación a un hecho que considero constituye un abuso contra un menor o un adulto vulnerable.

Declaro que los hechos que quiero denunciar involucran a:

A) Un miembro laico del personal.

(La solicitud será atendida por el director de la obra)

B) Un religioso salesiano (SDB).

(La solicitud será atendida por el referente para la tutela de los menores)

Prefiero ser contactado por:

celular _____, teléfono fijo _____,

email: _____

Lugar y fecha de la solicitud: _____.

*Entregar la solicitud utilizando el sobre que se proporcionó con este formato. En seguimiento a su solicitud se le contactará en máximo 24 horas.

COMPROMISO DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO

Guadalajara, Jalisco a _____ de _____ de _____

El Sr./La Sra./La Srita. _____

con Credencial INE N° _____ ,

Quien se desempeña con el cargo de: _____

en la casa/obra salesiana de _____

(En el caso) Perteneciente a la empresa/institución: _____

DECLARA:

- Conocer la identidad y el proyecto educativo-pastoral de la Inspectoría Salesiana a la que pertenece la casa/obra en la que presta sus servicios, y el compromiso de dicha Inspectoría por garantizar a todos los miembros de la comunidad educativa, especialmente a los menores y adultos vulnerables, el respeto de sus derechos;
- Haber sido informado/a y recibido el Código de comportamiento ético, que se compromete a respetar, y cuyo ejemplar acompaña a este escrito;
- Saber que cualquier persona que esté en relación directa o indirecta con las actividades de la casa/obra y que vulnere esos derechos, será denunciado ante las autoridades correspondientes.

SE COMPROMETE:

- A leer y respetar íntegramente el Código de Conducta, haciendo de él un instrumento de trabajo y de consulta.
- A denunciar cualquier acto en el que se observe un incumplimiento del Código de comportamiento ético, haciéndolo con responsabilidad y respeto. Y como signo de este compromiso, firma y sella este documento en la fecha arriba enunciada.

Nombre completo (de puño y letra):

Firma _____

