

Índice

1. Objetivo.....	2
2. Observación y notificación de un comportamiento no conforme al Código de ética y conducta de Iles de Paix.....	2
3. Reglas para el señalamiento de un caso.....	3
4. Tratamiento.....	4
4.1. Recepción de un señalamiento / queja por (posibles) violaciones a la integridad...	4
4.2. Determinación de la gravedad del caso.....	5
4.3. Activación del Comité Integridad.....	5
4.4. Información al/ a la autor(a) del señalamiento y / o a la(s) víctima(s).....	6
4.5. Evaluación e instalación de medidas de protección.....	6
4.6. Realización de una investigación preliminar.....	7
4.7. Realización de una investigación.....	7
4.8. Conclusión de la investigación: Medidas, sanciones y comunicación.....	8
4.9. Evaluación y mejora continua.....	9
4.10. Esquema de la gestión de señalamiento y quejas.....	9
5. Hojas de ruta.....	9
6. Compromisos de Iles de Paix.....	9

1. Objetivo

El objetivo del *procedimiento de señalamiento y tratamiento de quejas en caso de incumplimiento a la integridad* es garantizar un proceso adecuado y rápido para tratar las (potenciales) violaciones a la integridad. Este procedimiento sirve como referencia y guía. Sin embargo, cada caso puede ser muy sensible y complejo, por lo que el procedimiento no debe ser un obstáculo para una aproximación flexible y personalizada. Este procedimiento no reemplaza en ningún caso las obligaciones derivadas de los reglamentos o de los documentos internos.¹

2. Observación y notificación de un comportamiento no conforme al Código de ética y conducta de Iles de Paix

El presente procedimiento puede aplicarse en estos casos:

- ✘ **Todo tipo de acoso, explotación o violencia.** Ejemplos: Acoso sexual, moral, abusos y explotaciones sexuales, violencia verbal y no verbal, etc.
- ✘ **Fraudes y cualquier otra violación a la integridad financiera.** Ejemplos: Incitar a alguien a cometer un acto reprochable a cambio de un beneficio en dinero o en especie (“soborno”), exigir o aceptar una comisión o un beneficio ilícito como condición para acceder/proporcionar un servicio, robar, vender servicios para obtener una ganancia personal, falsificar documentos oficiales, desviar bienes de Iles de Paix para un uso no autorizado, estar en conflicto de intereses con un tercero (proveedor, socio) cuando hay una relación financiera, etc.
- ✘ **Cualquier otro incumplimiento al Código de ética y conducta.** Ejemplos: Posesión de sustancias ilícitas en los locales y vehículos de Iles de Paix, discriminación de cualquier forma, etc.

Este procedimiento describe el tratamiento que Iles de Paix da a los señalamientos y las quejas sobre violaciones a la integridad.

Un **señalamiento**, es un procedimiento preventivo, sin acusación formal, cuyo objetivo es llamar la atención sobre una situación preocupante. Su principal propósito es prevenir o proteger. Busca alertar sobre una situación potencialmente peligrosa o de riesgo, aunque no se haya probado un acto ilegal.

Una **queja**, es un procedimiento más formal cuyo objetivo es denunciar una infracción y dar inicio a las acciones correspondientes. Su propósito principal es perseguir al presunto autor de la infracción e iniciar una investigación con vistas a posibles acciones legales (a veces judiciales).

Un señalamiento, durante su tratamiento, puede convertirse en una queja.

En este procedimiento, utilizaremos el término “**autor del señalamiento**” para referirnos a cualquier persona que haga un señalamiento o presente una queja.

¹ Por ejemplo, el reglamento de trabajo, el reglamento interno, el manual de procedimiento RR. HH o la política de protección de la vida privada de Iles de Paix.

3. Reglas para el señalamiento de un caso

Como lo estipula el principio 8 del Código de ética y conducta de Iles de Paix, el principio general es que todas las partes interesadas (internas y externas)² están fuertemente alentadas a informar a las personas competentes sobre cualquier comportamiento que contravenga el Código y del que tengan conocimiento. Se entiende por “personas competentes”:

- El/la gestor(a) de quejas;
- El/la responsable Integridad;
- El/la consejero(a) Integridad;
- Los/las referentes locales de Integridad;
- El/la consejero(a) en prevención (interno o externo);
- El equipo de dirección, las Direcciones-País.

La información de contacto de estas personas se encuentra en la página internet de Iles de Paix. Estos actores comunicarán la alerta al / a la gestor(a) de quejas. En caso de conflicto de interés con el/la gestor(a) de quejas, los actores comunicarán el señalamiento al/a la responsable integridad. Las funciones ligadas a la integridad (responsable, consejero(a), gestor(a) de quejas y referentes locales) son determinadas en la política de integridad.

La dirección de correo electrónico integrity_alert@ilesdepaix.org es el medio más directo para comunicar un señalamiento o una queja. Este correo es recogido por el gestor de quejas.

 Únicamente para los casos de explotación, abusos sexuales y acoso sexual:

Si el autor del señalamiento no ha recibido respuesta de Iles de Paix, si Iles de Paix no ha dado seguimiento al señalamiento o si el autor del señalamiento considera que existe un conflicto de intereses en el punto de contacto dentro de Iles de Paix, puede informarlo al Punto de Contacto Central del Servicio Público Federal. El Servicio Público Federal de Asuntos Exteriores, Comercio Exterior y Cooperación al Desarrollo ha establecido un punto de contacto central para la notificación de abusos en la cooperación al desarrollo. Este punto de contacto puede ser utilizado por cualquier persona, completando el formulario en la página del Servicio Público: <https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite>.

A continuación, se presenta un cuadro con los canales más directos para notificar una violación a la integridad:

Hacer un señalamiento/ presentar una queja en relación con la integridad				
	Tipo de violación de la integridad: usted es testigo o víctima de:			
Tipo de autor del señalamiento	Fraude	Acto de explotación sexual, de abusos sexuales et de acoso sexual (SEAH)	Otros comportamientos perjudiciales	Violencia, acoso moral o sexual <u>en el trabajo</u>
Canales más directos para tratar el tipo de violación a la integridad				
Autor externo a Iles de Paix (socio, beneficiario(a), etc.)	Integrity_alert@ilesdepaix.org (gestor(a) de quejas)	Integrity_alert@ilesdepaix.org (gestor(a) de quejas y/o Punto central del Servicio público federal: https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite	Integrity_alert@ilesdepaix.org (gestor(a) de quejas)	Integrity_alert@ilesdepaix.org (gestor(a) de quejas)
Autor interno a Iles de Paix				Integrity_alert@ilesdepaix.org

² Asalariado(a)s, voluntario(a)s, becario(a)s, socio(a)s, proveedor(a)s, beneficiario(as), etc.

(asalariado(a), voluntario(a), ...)				y/o Consejero en Prevención (interno y/o externo Attentia) - únicamente en Bélgica
--	--	--	--	--

Un señalamiento / una queja es admisible si:

1. El señalamiento o la queja se refiere a una posible violación de la integridad. Lles de Paix, entiende por este término, cualquier conducta (potencial) financiera o moral que viole las disposiciones del Código de ética y conducta de Lles de Paix. La violación puede involucrar tanto a una persona externa como a una parte interesada de Lles de Paix.
2. El señalamiento o la queja ha sido presentada por cualquier víctima, testigo directo o indirecto (por ejemplo, a través de una tercera persona) de una conducta contraria al Código de ética y conducta de Lles de Paix.
3. El señalamiento o la queja ha sido presentada a través del interlocutor de su elección, mediante el canal de su elección. En caso de un señalamiento o queja oral, puede solicitarse una confirmación por escrito.

La admisibilidad del señalamiento o la queja será evaluada por el/ la gestor(a) de quejas.

No cabe recurso alguno contra la resolución sobre la admisibilidad. El/ la autor(a) del señalamiento tiene la libertad de presentar un nuevo señalamiento con el fin de obtener su admisibilidad.

El señalamiento o la queja puede presentarse de manera anónima. Sin embargo, un señalamiento anónimo puede dificultar la investigación y, por lo tanto, tiene más probabilidades de ser archivado sin seguimiento.

El señalamiento o la queja puede ser presentada tanto por una persona física como por una persona jurídica o una asociación de hecho.

El señalamiento o la queja puede presentarse en el idioma de su elección. El/la gestor(a) de quejas deberá realizar el seguimiento del caso utilizando un idioma que sea adecuado para el/la autor(a) del señalamiento: ya sea su lengua materna o un idioma acordado mutuamente.

Los recursos financieros de la persona que desea hacer un señalamiento o presentar una queja no deben ser un obstáculo. En caso de dificultades económicas, el/la autor(a) del señalamiento debe ponerse en contacto con uno de los miembros del equipo de Integridad de Lles de Paix para tratar este asunto.

4. Tratamiento

El tratamiento se hará con toda discreción y confidencialidad. He aquí las etapas del tratamiento:

4.1. Recepción de un señalamiento / queja por (posibles) violaciones a la integridad

Al recibir un señalamiento o una queja, el/la gestor(a) de quejas iniciará las siguientes acciones en un plazo máximo de 48 horas (exceptuando fines de semana y días festivos):

- ✕ Enviará un acuse de recepción al autor del señalamiento.
- ✕ Evaluará la admisibilidad del señalamiento / queja (ver 3. Reglas para informar sobre un caso).

- ✘ Informará al autor del señalamiento sobre la admisibilidad o no admisibilidad de su señalamiento / queja:
 - Si no es admisible: motivación breve.
 - Si es admisible: información sobre el seguimiento del señalamiento / queja.
- ✘ Creará un expediente en el directorio seguro correspondiente en el servidor de Iles de Paix y completará el registro de señalamientos. A lo largo del proceso, guardará los documentos del caso y la correspondencia relacionada. Garantizará la confidencialidad y, de ser necesario, anonimizará la información.

4.2. Determinación de la gravedad del caso

Tan pronto como el/la gestor(a) de quejas reciba un señalamiento / queja, determinará la gravedad del caso. Iles de Paix considera como casos graves los siguientes:

- ✘ **Violencias físicas** (Ejemplos: Golpes o heridas voluntarias, fracturas, lesiones internas);
- ✘ **Agresiones sexuales** (Ejemplos: violaciones, tentativas de violación, agresiones sexuales con violencia o amenaza);
- ✘ **Acoso moral (Intenso)** (Ejemplos: Situaciones de acoso que llevan a un estrés postraumático o a efectos psicológicos duraderos);
- ✘ **Delitos contra la seguridad pública** (Ejemplos: Atentados, actos de terrorismo);
- ✘ **Delitos (planeados) contra los bienes** (Ejemplos: Robos, asaltos).

Para los casos graves, definirá inmediatamente las medidas de protección (para el/la autor(a) del señalamiento, la(s) víctima(s) y el(los) testigo(s)) y activará lo más rápidamente posible el Comité de Integridad (ver 4.3 *Activación del Comité de Integridad*).

Dependiendo del caso, el/la gestor(a) de quejas se apoyará en personas de referencia (contactos clave) internos / externos para definir las medidas de protección. Garantizará el anonimato de las personas involucradas en el caso. Si es necesario, primero pedirá el consentimiento del/la autor (a) del informe para compartir su identidad / las identidades de las personas involucradas en el caso.

4.3. Activación del Comité Integridad

El Comité Integridad se compone por iniciativa del/la gestor(a) de quejas. Fijará la composición del Comité Integridad, según cada asunto (para los asuntos graves y los otros casos). Por defecto, los miembros son la dirección general, el/la responsable Integridad y el/la gestor(a) de quejas. Otros miembros internos / externos pueden ser convocados: un(a) referente local, una Dirección País, un(a) abogado(a), un(a) especialista integridad, etc. Si un miembro está implicado en la denuncia o si un conflicto de interés se presenta, la persona concernida será excluida del Comité para este expediente.

Para garantizar la confidencialidad, es preferible que el Comité sea lo más reducido posible en términos de número de personas. El/ la gestor(a) de quejas deberá anonimizar el caso tratado (autor(a) del señalamiento, víctima(s), testigo(s), etc.), si el/la autor(a) del señalamiento no ha dado su consentimiento previo por escrito para compartir su identidad y las identidades de las partes implicadas con las personas que componen el Comité de Integridad. Los miembros del Comité de Integridad firmarán una declaración de confidencialidad.

Todas las decisiones que se tomen en el marco del tratamiento de un señalamiento o queja se harán por votación de mayoría absoluta. Si no se alcanza una mayoría absoluta tras una votación, el Comité de Integridad integrará una persona adicional en su seno, con el fin de poder obtener decisiones por mayoría absoluta. Esta persona podría ser el/la presidente/a o un miembro del Consejo de Administración.

4.4. Información al/ a la autor(a) del señalamiento y / o a la(s) víctima(s)

La organización garantiza y facilita al/ a la autor(a) del señalamiento y / o a la(s) víctima(s) la información sobre la disponibilidad de asistencia médica, psicológica y / o jurídica y sobre la posible intervención ante las autoridades locales. Caso por caso, el/la gestor(a) de quejas les informa y orienta:

- ✘ Hacia **una atención médica**: Garantizar un acceso inmediato a la atención médica para tratar las heridas físicas y evaluar las necesidades psicológicas.
- ✘ Hacia **un apoyo psicológico**: Orientar hacia servicios de apoyo psicológico y terapéuticos.
- ✘ Hacia **un asesoramiento jurídico**: Poner en contacto con abogado(a)s especializado(a)s para asesorarles y representarles en los procedimientos jurídicos, para acompañarlos(las) y ayudarlos(las) a comprender sus derechos.
- ✘ Hacia **las autoridades locales adecuadas**, si ello es apropiado y deseado por la presunta víctima.

Se han definido **hojas de ruta específicas** (cf. 5. *Hojas de ruta*) para ciertos casos graves, y adaptadas según los países de intervención de Iles de Paix. Se han creado y actualizado directorios para proporcionar contactos clave para asistencia médica, psicológica y jurídica. Los directorios también están adaptados según los países de intervención de Iles de Paix. Las hojas de ruta y los directorios se encuentran en el directorio seguro ad hoc del servidor de Iles de Paix.

4.5. Evaluación e instalación de medidas de protección

Iles de Paix toma las medidas adecuadas para que el objeto del señalamiento (abuso, fraude, violencia, etc.) cese lo más rápido posible, y de inmediato para los casos más graves. Según cada caso, las medidas de protección previstas pueden afectar a las víctimas, testigos u otras personas involucradas. De manera no exhaustiva, pueden referirse a los siguientes aspectos:

- ✘ **Garantizar el anonimato y la discreción**: Permitir el anonimato, en particular utilizando seudónimos; utilizar canales de comunicación seguros para los intercambios y correspondencias con los testigos, las víctimas y las autoridades; organizar sesiones de testimonios en lugares seguros y sin presencia de público, si necesario, etc.
- ✘ **Garantizar el distanciamiento**: Asegurar que el presunto autor no tenga acceso a la víctima potencial / autor(a) del informe. Por ejemplo: Implementar medidas de reorganización o distanciamiento temporal dentro de las oficinas; proponer alojamiento seguro; implementar servicios de guardaespaldas (en casos extremos); etc.

Como se establece para la información sobre la asistencia disponible (cf. 4.4. *Información al autor del señalamiento y / o a la(s) víctima(s)*), se definen **hojas de ruta específicas** para ciertos casos graves, y adaptadas según los países de intervención de lles de Paix. En ellas se especifican medidas de protección más detalladas.

Las medidas de protección deben ser seguidas y reevaluadas a lo largo de todo el proceso, e incluso después de la finalización de este.

4.6. Realización de una investigación preliminar

- ✘ La **investigación preliminar** es dirigida por el/la *gestor(a) de quejas*, que puede solicitar el apoyo del Comité Integridad para ello.
- ✘ Los **objetivos** son:
 - Evaluar la autenticidad de los hechos y examinar su probabilidad de ser probados;
 - Determinar si el señalamiento / queja debe ser objeto de investigación;
 - Verificar los derechos y obligaciones legales a aplicar: si el caso se refiere a un hecho que ocurre en el extranjero, ¿se aplica la legislación local?, ¿Cuáles son las obligaciones legales para cumplir?
- ✘ **Documentación** del caso por el/la gestor(a) de quejas:
 - Establecer un informe de investigación previa.
- ✘ **Plazos**: Las investigaciones se realizan lo más rápido posible, con las siguientes reglas:
 - Casos graves: Investigación previa realizada inmediatamente (o tan pronto como sea posible);
 - Otros casos: Investigación previa realizada dentro de los 10 días calendarios. Plazo prorrogable de 15 días calendarios si las razones de la prórroga están justificadas en el expediente.

4.7. Realización de una investigación

Una investigación interna y/ o externa puede ser abierta si el resultado de la investigación preliminar lo requiere.

- ✘ **Determinación de la composición del Comité Integridad**, por parte del /de la gestor(a) de quejas: Si no se ha creado antes en el proceso, lles de Paix considera que es más fácil para el gestor de quejas apoyarse en personas de referencia en el marco de la realización de una investigación. Si no tiene el consentimiento (por escrito) del autor del informe para hacer pública su identidad ante los miembros del Comité de Integridad, deberá anonimizar el caso.
- ✘ **Principios a respetar** en el curso de la investigación:
 - Confidencialidad de la información;
 - Proporcionalidad;

- Ausencia de parcialidad;
- Protección de las partes involucradas.

✘ Documentación del caso, por el / la gestor(a) de quejas

- Todos los actos de investigación y las medidas tomadas serán documentadas en el expediente correspondiente.

✘ Plazos:

- Casos graves: Investigación realizada inmediatamente o respetando los plazos legales;
- Otros casos: Investigación realizada si posible en un mes y máximo en tres meses. El tiempo puede ser duplicado si las razones de la prórroga están argumentadas en el expediente.

4.8. Conclusión de la investigación: Medidas, sanciones y comunicación

Tras una investigación exhaustiva, el señalamiento / la queja será evaluada por el Comité de Integridad, por voto de mayoría absoluta, para determinar si constituye o no una violación de la integridad.

✘ El caso se evalúa como una violación a la integridad:

- Si aplicable, intento de conciliación entre las personas interesadas (mediación, acuerdo extrajudicial, etc.):
 - Si la conciliación es un éxito: cierre del caso;
 - Si la conciliación fracasa, se definirá una sanción (por ejemplo: advertencia, amonestación, despido, etc.) y posible presentación de denuncia ante las autoridades competentes.
- Determinación de una sanción y/ o presentación de una denuncia ante las autoridades competentes. Para cerrar el caso, lles de Paix se reserva la opción de esperar o no esperar la decisión de las autoridades competentes.

✘ Que el caso sea o no una violación a la integridad:

- **Información al/ a la autor(a) del señalamiento y / o a la(s) víctima(s) y / o a los testigos / participantes en la investigación**, por parte del / de la gestor(a) de quejas, sobre la decisión y el cierre del caso.

✘ Documentación del caso, por el/ la gestor(a) de quejas:

- Todas las acciones, decisiones tomadas, argumentaciones relacionadas y el cierre del caso serán documentadas en el expediente correspondiente.

4.9. Evaluación y mejora continua

- ✱ Definición de futuras medidas tras el análisis del caso en cuestión, por parte del / de la responsable de Integridad:
 - Evaluará las posibles medidas de prevención a implementar para evitar casos similares en el futuro;
 - También implementará posibles ajustes en las prácticas, procedimientos y / o hojas de ruta con el fin de mejorar la política de integridad;
 - Asegurará la información / formación necesaria.

4.10. Esquema de la gestión de señalamiento y quejas

Un esquema que describe, siguiendo el método estandarizado «Business Process Model and Notation», las etapas del tratamiento de una denuncia o reclamación en caso de incumplimiento de la integridad. Esta representación gráfica se encuentra en el anexo del presente procedimiento.

5. Hojas de ruta

Como estipulado en el punto 4.4. *Información al / a la autor(a) del señalamiento y / o a la(s) víctima(s)*, se han definido **hojas de ruta específicas** para ciertos casos graves, adaptadas según los países de intervención de Iles de Paix. Son complementarias a las medidas de protección previstas para las víctimas y los testigos, descritas en el punto 4.5. del presente procedimiento.

Se han creado y actualizado **directorios** para proporcionar contactos clave para asistencia médica, psicológica y jurídica. Los directorios también están adaptados según los países de intervención de Iles de Paix.

6. Compromisos de Iles de Paix

Cada año, el/ la responsable de Integridad de Iles de Paix presenta un informe sobre los señalamientos y quejas tratadas a su Asamblea General. Con el fin de proteger al autor del señalamiento, a la víctima u otras partes involucradas en el caso, este informe no contiene ninguna información sensible o específica sobre un caso que podría identificar a las personas involucradas. En el reporte de actividades de la asociación también se mencionará la integridad y el número eventual de casos tratados durante el año anterior.

Los expedientes se conservan en el directorio seguro del servidor de Iles de Paix durante un período de 5 años, tras el cierre del expediente y de acuerdo con las obligaciones legales. Para los casos graves, el / la gestor(a) de quejas informará a la federación ACODEV lo antes posible sobre los señalamientos / quejas recibidas y en curso de tratamiento, anonimizando los casos. Se presenta un informe anual a ACODEV sobre los señalamientos / quejas recibidos y tratados durante el año.

Este procedimiento será analizado y actualizado regularmente en el marco de un proceso de mejora continua.