Anexo 20:

Procedimiento de reclamación

**Contenido**

[1. Introducción 3](#_Toc193181829)

[2. Normas y procedimientos 3](#_Toc193181830)

[2.1 Confidencialidad 3](#_Toc193181831)

[2.2 Responsables internos 4](#_Toc193181832)

[3. Procedimientos de notificación 5](#_Toc193181833)

[3.1 Notificación informal 5](#_Toc193181834)

[3.2 Procedimientos de notificación 5](#_Toc193181835)

[4. Recepción de denuncias 6](#_Toc193181836)

[4.1 La denuncia 7](#_Toc193181837)

[4.2 Admisibilidad de la denuncia 7](#_Toc193181838)

[4.3 Registro de reclamaciones 8](#_Toc193181839)

[4.4 Tramitación de la denuncia 8](#_Toc193181840)

# Introducción

Las quejas sobre violaciones de la integridad, incluidas las denuncias de abusos en el sentido del Real Decreto de 28 de febrero de 2023 *"para elevar la actual Carta de Integridad en la Cooperación al Desarrollo a norma nacional de política de integridad y establecer una línea telefónica central para las víctimas de abusos en la Cooperación al Desarrollo",* deben tratarse de forma adecuada y rápida, tal y como se establece en el Código Ético del IFSI.

Algunos términos:

* ¿Qué es una violación de la integridad?

Una violación de la integridad es cualquier infracción del comportamiento financiero o moral apropiado de acuerdo con la política de integridad.

* ¿Qué es el maltrato?

Por abuso se entiende cualquier acto de explotación sexual, abuso sexual o acoso sexual en el sentido del artículo 1 del Real Decreto de 28 de febrero de 2023.

* ¿Quién puede presentar una denuncia?

Cualquier persona preocupada por un comportamiento inaceptable o que sea testigo de dicho comportamiento puede presentar una denuncia. Las personas jurídicas o las asociaciones de hecho también pueden presentar una denuncia. La denuncia presentada por una organización deberá ser presentada por una persona autorizada por dicha organización.

# Normas y procedimientos

El procedimiento de tramitación de quejas del IFSI sigue los procedimientos existentes en la FGTB federal, pero no excluye un enfoque matizado y adaptado a la queja.

Este procedimiento se aplica a las denuncias de violaciones de la integridad y abusos atribuidos a uno o más representantes del IFSI en el ejercicio de sus funciones e interacciones, directa o indirectamente, en el ámbito de su misión. Esto incluye al personal, directivos, voluntarios, consultores y miembros de organizaciones asociadas que reciben financiación en el marco de los programas y proyectos del IFSI.

### 2.1 Confidencialidad

Los datos recibidos se almacenarán y tratarán de acuerdo con la legislación belga y europea sobre protección de datos[[1]](#footnote-1). La confidencialidad está garantizada.

La identidad del denunciante sólo podrá revelarse a terceros en los siguientes casos:

* cuando el denunciante consienta expresamente en que se revele su identidad;
* a petición de una autoridad judicial competente;
* cuando lo exija la ley.

### Responsables internos

**El Responsable de Integridad**

El responsable de integridad es la persona que garantiza el cumplimiento de la política de integridad del IFSI. Es responsable de desarrollar y mantener una cultura de integridad en el IFSI, mediante actividades de concienciación y formación dirigidas a todas las partes interesadas internas y externas. El responsable de integridad también garantiza el desarrollo y la correcta aplicación de la política de integridad del IFSI y se asegura de que todos aquellos que tienen una relación personal o contractual con el IFSI, es decir, el personal, los directivos, los voluntarios, los consultores y los socios que reciben financiación en el marco de los programas y proyectos del IFSI, conozcan y cumplan la política de integridad. En el IFSI, esta función la desempeña el coordinador del equipo, Laurent Atsou.

**Integridad del consejero**

El consejero de integridad ayuda a las personas que se plantean presentar una denuncia asesorándolas sobre todos los aspectos del proceso y sobre las distintas opciones disponibles. Ofrece un oído atento y, sobre todo, sin prejuicios, y está sujeto a la confidencialidad de la información recibida. Para el IFSI, la asesora íntegra es la consejera confidencial de la FGTB federal, Isabelle Doyen. Ella es también la persona que está detrás de la dirección de correo electrónico [integrity@ifsi-isvi.be](mailto:integrity@ifsi-isvi.be) y cuenta con la formación necesaria para desempeñar esta tarea correctamente y con total confidencialidad. En caso de ausencia o enfermedad, esta persona será sustituida por Caroline Verdoot, consejera de prevención de la FGTB federal.

**Gestor de reclamaciones**

El gestor de reclamaciones actúa como representante del comité de reclamaciones. Es responsable del seguimiento oportuno y adecuado de cada reclamación de integridad recibida y de conformidad con los principios y procedimientos aplicables. Junto con el Comité de Quejas, es responsable de proponer un plan de acción tras la presentación de una queja. El gestor de quejas registrará la queja en el registro de incidentes del IFSI y presentará un informe anual sobre cualquier violación de la integridad, validado por el Comité de Quejas.

Dentro del IFSI, esta función la asume Laurent Atsou. En caso de ausencia o en caso de que la queja se dirigiera contra el propio coordinador del equipo, será sustituido por Rafael Lamas, director general, encargado del seguimiento diario del IFSI.

☞Aplicación de los puntos 3 y 6 de la carta de integridad: mediante la creación de la función de consejero de integridad, el IFSI aplica el punto 3 de la carta de integridad. El establecimiento de la función de gestor de quejas también contribuye a la aplicación del punto 6 de la carta de integridad (línea directa confidencial para quejas de violación de la integridad y seguimiento oportuno de los casos denunciados).

**Comisión de Quejas**

Este comité es nombrado por el Consejo de Administración.

Los miembros de la comisión son :

* El director del departamento internacional y director general encargado de la gestión diaria del IFSI: Rafael Lamas;
* El coordinador del IFSI : Laurent Atsou;
* La consejera confidencial de la FGTB federal, Isabelle Doyen; o
* La consejera de prevención de la FGTB federal, Caroline Verdoot;
* La coordinadora federal de integración de la perspectiva de género de la FGTB, Dalila Larabi, o su colega Martine Vandevenne;
* El director del servicio federal de finanzas y auditoría de la FGTB, Vincent Van Uytven, y
* El responsable de protección de datos de la FGTB federal, Pierre Dhollander.

La comisión se reunirá en cuanto se reciba una queja. La composición del comité de quejas se hará en función del tipo de queja, pero habrá un mínimo de tres personas. En caso necesario, el servicio externo de prevención y protección también podrá participar en esta investigación.

Si la queja se refiere al gestor de quejas o a uno de los miembros de la comisión de quejas, la persona en cuestión no participará en la tramitación de la queja. Podrá ser sustituido por un miembro suplente.

# Procedimientos de notificación

### 3.1 Notificación informal

También es posible hacer una denuncia informal de una posible violación de la integridad, sin presentar inmediatamente una queja formal por ello. Una persona afectada puede comentar sus sospechas de violación de forma confidencial con el consejero de integridad en cualquier momento.

Una persona afectada también puede hablar confidencialmente con otro miembro del equipo, quien aconsejará al denunciante que hable con el consejero de integridad, que además le informará y guiará a través del procedimiento oficial de denuncia.

### 3.2 Procedimientos de notificación

Cualquier persona afectada, víctima o no, puede presentar una denuncia. El término "persona interesada" se refiere a cualquier persona, incluidas las personas jurídicas o las asociaciones de hecho. La denuncia presentada por una organización será presentada por una persona debidamente autorizada.

En los casos en que la queja no sea competencia de la comisión de quejas, el gestor de quejas informará al demandante y, si es necesario, trasladará la queja a la autoridad competente con el consentimiento del demandante.

Si la queja parece estar relacionada con el bienestar en el trabajo en Bélgica, el responsable de quejas invitará al demandante a:

* en un primer momento, ponerse en contacto con el consejero de prevención de la FGTB federal. Este último podrá decidir remitir al denunciante a Cohezio;
* Si el denunciante lo desea, también puede ponerse en contacto directamente con el Servicio Exterior de Prevención y Protección en el Trabajo, Cohezio, Avenue Bischoffsheim 1/8, 1000 Bruselas -[info@cohezio.be](mailto:info@cohezio.be) +32-2-533.74.11.

Si se determina que la denuncia está relacionada con un delito penal, el gestor de denuncias invitará al denunciante a ponerse en contacto con la autoridad judicial competente o con la policía; en su caso, el gestor de denuncias, con el consentimiento del denunciante, trasladará la denuncia a la autoridad judicial competente, sin perjuicio de cualquier obligación legal del gestor de denuncias de informar de los hechos a la autoridad judicial.

Si la queja parece referirse a una persona u organización dependiente de uno de los socios que reciben financiación en el marco de los programas y proyectos del IFSI, el gestor de quejas invitará al demandante a ponerse en contacto con el socio en cuestión. Cuando proceda, el gestor de reclamaciones, con el consentimiento del reclamante, transferirá la reclamación al socio en cuestión. El IFSI comprobará con el socio cómo ha tramitado la reclamación.

El Servicio Público Federal de Asuntos exteriores, Comercio exterior y Cooperación al desarrollo ha creado un punto central de contacto. Este punto central de contacto es un organismo responsable de facilitar la denuncia de abusos dentro de la cooperación al desarrollo belga. Es competente para tratar las denuncias de explotación sexual, abuso sexual y acoso sexual (SEAH) en el marco de la cooperación belga al desarrollo. No es competente para tratar las denuncias de fraude o corrupción.

La línea directa central sólo actuará ante una denuncia cuando:

1. el denunciante ya se ha puesto en contacto con la línea directa de la organización en cuestión (en este caso, el IFSI) y no ha recibido respuesta;
2. la organización en cuestión (el IFSI) no dio curso a la notificación;
3. el denunciante considera que existe un conflicto de intereses en la línea directa de la organización (el IFSI).

Cualquier persona interesada, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio social o estatuto, puede presentar una denuncia al punto de contacto central a través del siguiente enlace:

* en inglés: <https://diplomatie.belgium.be/en/integrity>
* para NL: [https:](https://diplomatie.belgium.be/nl/integriteit)
* en francés: [https:](https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite)

# Recepción de denuncias

Todas las quejas formales deben presentarse por escrito -por carta o correo electrónico- al gestor de quejas, en la siguiente dirección:

* Por correo electrónico: [Integrity@ifsi-IFSI-.be](mailto:Integrity@ifsi-isvi-.be),
* por carta certificada :

IFSI-ISVI asbl

Gestión de reclamaciones

Rue Haute 42

1000 Bruselas

Las quejas deberán formularse en una de las lenguas de trabajo del IFSI: francés, neerlandés, inglés o español. Toda reclamación formal en la que se conozcan los datos de contacto del autor recibirá un acuse de recibo en la lengua de la reclamación (si se trata de una de las 4 lenguas de trabajo del IFSI) en un plazo máximo de tres días laborables[[2]](#footnote-2)

☞ Aplicación del punto 6 de la carta de integridad: habilitaremos una línea directa confidencial a la que empleados, socios, beneficiarios o víctimas puedan dirigirse para denunciar violaciones de la integridad

### 4.1 La denuncia

El denunciante puede preferir permanecer en el anonimato. En ese caso, como la Comisión de Quejas no dispone de la dirección de contacto del denunciante, no se podrá contactar con él para completar el informe. Por lo tanto, el denunciante que desee presentar una denuncia anónima deberá facilitar la mayor cantidad de información posible.

La denuncia deberá contener al menos la siguiente información:

* nombre y datos de contacto (correo electrónico o número de teléfono) de la persona que presenta la denuncia, a menos que el denunciante opte por presentarla de forma anónima;
* Una descripción de la violación o abuso ético denunciado;
* la fecha o el periodo en que se produjeron o se están produciendo los hechos;
* el país o la región donde se produjeron o se están produciendo los hechos;
* el nombre del presunto autor o autores y/o de la organización implicada;
* una articulación clara de los acontecimientos;
* si el denunciante ya se ha puesto en contacto con otras personas y/o instituciones en relación con el contenido de la denuncia, los datos de contacto de dichas personas y/o instituciones.

Si el denunciante se siente en peligro, le instamos a que acuda inmediatamente a un lugar seguro; si se trata de un miembro del personal del IFSI, que trabaja desde casa por motivos de seguridad, deberá informar al responsable de personal del teletrabajo.

### 4.2 Admisibilidad de la denuncia

Cualquier queja formal presentada ante el IFSI se tendrá en cuenta si el denunciante indica claramente que el IFSI ha vulnerado la integridad (véase 1.3 ámbito de aplicación).

Para ser declarada admisible, una denuncia debe :

* se refieren a una violación de la integridad o a un abuso;
* se refieren a personas por las que debe responder el IFSI (véase el punto 2);
* se refieran a hechos ocurridos hace menos de 10 años en la fecha de presentación de la denuncia;
* contienen la información arriba indicada (véase "La denuncia");
* presentarse en la forma especificada en la sección 4.

En caso de que la investigación preliminar revele una situación potencialmente arriesgada que requiera una acción urgente, se dará prioridad al caso y el Comité de Quejas lo mencionará en el informe. En caso necesario, el Comité de Quejas solicitará al IFSI que tome las precauciones necesarias para permitir que la investigación se desarrolle en las mejores condiciones posibles.

El IFSI adopta medidas oportunas y adecuadas y presta la asistencia apropiada a las víctimas y, en su caso, a otras personas que denuncien abusos. Esto incluye medidas para proteger a los denunciantes y a las víctimas de represalias[[3]](#footnote-3) . El IFSI está obligado a informar a las víctimas de la disponibilidad de dicha ayuda, pero sólo la proporciona si la víctima la solicita.

Una denuncia se considera inadmisible cuando:

* el objeto de la denuncia es una pregunta o una opinión;
* la queja es esencialmente la misma que otra queja que fue rechazada por la Comisión de Quejas y no contiene elementos nuevos en comparación con la queja anterior.

La Comisión de Quejas informará al demandante de su decisión de examinar o no la queja en un plazo razonable tras la recepción de la misma.

La decisión sobre la admisibilidad es inapelable.

Si la denuncia es admisible, la confirmación de admisibilidad contiene la información necesaria sobre el procedimiento ulterior de denuncia.

Si la denuncia es inadmisible, se informará al denunciante de los motivos del rechazo. Si la denuncia debe remitirse a otro organismo, el gestor de denuncias informará al denunciante.

El denunciante es libre de presentar una nueva denuncia basada en nueva información.

### 4.3 Registro de reclamaciones

El gestor de quejas y el comité llevan un registro de cada queja relativa a la integridad. Este registro contiene una breve descripción de la queja, las fechas de todos los hechos y las medidas adoptadas desde la violación de la integridad hasta el cierre del expediente. Este registro es un documento oficial y confidencial que sólo puede ser consultado por los miembros del Comité de Quejas. No obstante, la Comisión de Quejas podrá, por decisión unánime y motivada, autorizar a una persona determinada a consultar el registro.

### 4.4 Tramitación de la denuncia

#### 4.4.1 Investigación preliminar

La investigación preliminar es una primera indagación para determinar si la denuncia debe ser objeto de una investigación más profunda. La comisión de quejas hará una evaluación inicial de la verosimilitud de los hechos alegados y de si pueden probarse. A continuación, decidirá si procede o no proseguir la investigación. Si la Comisión de Reclamaciones necesita más información, se pondrá en contacto con el denunciante; en caso necesario, también podrá recurrir a un experto.

Si el acusado es un empleado, un voluntario, un miembro del Consejo Ejecutivo o un miembro de los órganos de gobierno del IFSI, el Comité de Denuncias invitará a esta persona a una entrevista sobre los hechos denunciados. Durante esta entrevista, el acusado tiene la oportunidad de defenderse; puede estar asistido por un abogado, un representante sindical o un asesor confidencial. La entrevista tiene lugar en presencia de las partes. En caso necesario, es posible una entrevista por teleconferencia.

Si el Comité de Quejas considera que la investigación preliminar revela una situación potencialmente arriesgada que requiere una acción urgente, se hará constar en el informe y se dará prioridad al caso. En caso necesario, el Comité de Quejas aconsejará al IFSI que tome las precauciones necesarias para garantizar que la investigación se lleve a cabo en las mejores condiciones posibles.

#### 4.4.2 El estudio

La investigación se lleva a cabo de forma discreta y confidencial bajo la dirección del Comité de Quejas.

En función de los hechos y detalles de la denuncia, se decide qué personas intervendrán y si la investigación se realizará interna o externamente. Discreción y confidencialidad se salvaguardan en la medida de lo posible y los implicados sólo reciben la información necesaria para ellos.

Los siguientes principios deben respetarse en todo momento durante el estudio:

* confidencialidad de la información;
* procesar la información en un plazo razonable;
* imparcialidad;
* protección de las partes implicadas.

Los hechos, la sensibilidad, el riesgo y la complejidad de la denuncia se evalúan siempre en función de estos principios durante la investigación.

El cumplimiento de estos principios, por ejemplo en el caso de mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante, sólo puede desviarse con el consentimiento expreso de las partes implicadas o cuando lo exija la ley (por ejemplo, en el caso de una investigación judicial. IFSI respeta las leyes de los países afectados.

Cada investigación requiere un enfoque individual. Al tratar los hechos y los datos se tienen en cuenta circunstancias especiales. Todas las acciones de investigación y medidas adoptadas se documentan en un informe de investigación, que también contiene información de fondo, documentos recibidos y conclusiones. El informe de investigación también contiene detalles del investigador o investigadores y de las partes contactadas e implicadas, anónimas o no.

#### 4.4.3 Informes

El gestor de quejas elaborará un informe que incluya la fecha y el asunto de la queja, las conclusiones de la investigación preliminar y cualquier medida adoptada a raíz de la queja.

El informe es un documento oficial y confidencial que sólo puede ser consultado por los miembros de la Comisión de Reclamaciones, la cual, no obstante, puede autorizar la consulta a una persona determinada por decisión unánime y motivada.

Medidas a raíz de la investigación y sus conclusiones

Si la investigación revela hechos que puedan ser constitutivos de delito, la Comisión de Quejas podrá remitir el caso a las autoridades judiciales.

Si el Comité de Denuncias constata una falta de integridad en una persona que mantenga una relación contractual con el IFSI, propondrá al Consejo de Administración medidas apropiadas, adaptadas a la importancia de los hechos y a sus consecuencias.

Corresponde al director gerente encargado del seguimiento cotidiano del IFSI aplicar sanciones tras la conclusión del comité de quejas, con la aprobación del Consejo de Administración. En caso necesario, se puede solicitar asesoramiento externo para determinar la sanción. Además de las sanciones, el director también puede proponer soluciones alternativas, como la mediación o el acuerdo amistoso. En cuanto a posibles reclamaciones contra el personal del IFSI, se aplican las disposiciones existentes en la FGTB (normativa laboral, procedimientos, participación de los órganos de representación de los trabajadores). Con respecto a los socios de Bélgica (FGTB), socios externos o cualquier otro socio de países asociados, los órganos determinarán medidas ad hoc en función del caso concreto.

Si el Comité de Quejas determina que se ha producido una violación de la integridad por parte de una persona que informa a otra organización, propone al Consejo de Administración que informe al órgano de gobierno de dicha organización.

Si la investigación no revela ninguna violación de la integridad, la Comisión de Quejas archiva el expediente.

#### 4.4.4 Fin de la investigación

Al final de cada investigación, los informes se conservan en los archivos del Comité de Gestión de Denuncias.

Se informará al denunciante del resultado y seguimiento de su denuncia.

Si la denuncia se refiere a un abuso en el sentido del Real Decreto de 28 de febrero de 2023, se informa al denunciante de que, si considera que la investigación no se ha llevado a cabo de forma exhaustiva y correcta como consecuencia de su denuncia ante el IFSI, o que no se han adoptado las medidas necesarias en el caso de hechos probados denunciados ante el gestor de denuncias del IFSI, puede denunciar el asunto ante el punto de contacto central establecido por el Servicio Público Federal de Asuntos exteriores, Comercio exterior y Cooperación al desarrollo, cuyos datos de contacto se le comunicarán.

Si la persona que presenta la denuncia es una víctima potencial del abuso denunciado, el gestor de denuncias le informará de las medidas de asistencia disponibles.

☞ Aplicación del punto 8 de la carta de integridad: en caso de violación de la integridad, se toman inmediatamente las medidas adecuadas

#### 4.4.5 Comunicación, privacidad y transparencia

La tramitación justa de las denuncias respetando la protección de la víctima, el denunciante y el infractor siempre tiene prioridad sobre los intereses y consideraciones de comunicación. Esto significa, entre otras cosas, que la información relacionada con una denuncia o una investigación específica se comunica únicamente a las personas directamente implicadas o que la necesitan.

Si otras partes interesadas distintas del denunciante, la víctima y el presunto autor en un caso sensible desde el punto de vista de la publicidad también corren el riesgo de verse perjudicadas de algún modo, se les informará de la situación. La información y la comunicación a estas partes interesadas sólo abarcarán lo estrictamente necesario y a condición de que también garanticen el respeto de principios como la confidencialidad, la presunción de inocencia y la protección de la intimidad. La oportunidad, el momento, el tono y el contenido de otras comunicaciones externas se evalúan siempre en función de las circunstancias de la situación concreta. Dichas comunicaciones siempre tienen en cuenta las compensaciones entre los intereses y derechos de la víctima, el delincuente, el público, la industria y otras posibles partes interesadas.

Además de las anteriores garantías de confidencialidad y protección de la víctima, el delincuente y el denunciante, también se aplican las políticas internas de privacidad de la FGTB y del IFSI. Los datos recibidos y procesados durante los procedimientos se almacenan y procesan de acuerdo con la política de privacidad. El responsable de las denuncias presenta anualmente al Consejo de Administración un informe anónimo de las denuncias tramitadas. Para proteger al denunciante, la víctima, el autor del delito u otras partes interesadas, este informe no contiene ninguna información sensible o específica del caso.

Sobre la base de este informe y del análisis anual de las quejas y los informes sobre violaciones de la integridad, este procedimiento de quejas puede ajustarse para mejorar la calidad de la tramitación de las quejas.

☞ Aplicación de los puntos 2 y 9 de la Carta de Integridad. Respetando las normas de privacidad, comunicamos globalmente las violaciones de la integridad al menos una vez al año (punto 9) y, extrayendo lecciones de cualquier caso, podemos sensibilizar a los empleados de forma específica e incluir las lecciones aprendidas en cualquier sesión de formación (punto 2).

1. Según el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), los datos personales de una persona física deben entenderse en un sentido muy amplio: por "datos personales" se entiende "**cualquier información sobre una persona física identificada o identificable**". Por tanto, abarca mucho más que, por ejemplo, el nombre y la dirección, también cualquier información relacionada con una persona física (correo, tel., datos médicos, afiliación sindical,...). [↑](#footnote-ref-1)
2. En el caso de las reclamaciones presentadas por carta, la fecha de recepción contará como inicio del plazo estipulado de tres días laborables. Si esta reclamación también debe contestarse por carta, la fecha de envío postal servirá como prueba del envío dentro del plazo estipulado [↑](#footnote-ref-2)
3. Ley de 28 de noviembre de 2022 por la que se transpone la Directiva de la UE relativa a la denuncia de irregularidades en el sector privado, en base a la cual se desarrolló la Política Interna Federal FGTB - Sistema de denuncia de irregularidades. [↑](#footnote-ref-3)