

	PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES INTEGRIDAD
	Personas de contacto: Petra Decraemer, Thibaud Dezyn
	Fecha: 7 de enero de 2021
	Estado: final

## DISPOSICIONES INTRODUCTORIAS

### 1. Código de ética y principios generales del procedimiento de reclamaciones

Este documento pretende complementar el código de ética de FOS generalmente adoptado (véase el sitio web [www.fos.ngo/integriteit](http://www.fos.ngo/integriteit)).

En la elaboración del procedimiento de reclamaciones aplicamos los siguientes principios:

- Sencillo y accesible: el procedimiento es fácil de leer para los profanos y, por lo tanto, fácil de usar.
- Confidencialidad: la persona que presente una denuncia deberá poder hacerlo sin temor a represalias ni violación de la confidencialidad, si actúa de buena fe.

### 2. Deber moral de denunciar violaciones de la integridad

Cada actor involucrado, el personal y las partes contratadas tienen el deber moral de informar de cualquier sospecha razonable de una violación de integridad, relacionada directa o indirectamente con el actor. Si un empleado corre el peligro de involucrarse en un problema de integridad, informará a los Jefes de Servicio.

La organización FOS se compromete a tratar cada posible infracción cuidadosamente, por lo que el denunciante recibirá un trato justo, sin temor a represalias, y a que la denuncia se investigará adecuadamente. En ningún caso se puede hacer un uso indebido del mecanismo de denuncia para causar deliberadamente un daño a otros. Si una investigación interna posterior revelara que las acusaciones se hicieron con intención maliciosa, FOS puede decidir si se tomarán o no las sanciones apropiadas.

### 3. Procesamiento de datos y confidencialidad

Los derechos aplicables a la persona acusada de la infracción son: protección de los datos personales, presunción de inocencia y derechos de defensa.

Los datos recibidos se almacenan y se procesan de acuerdo con la legislación europea RGPD. La confidencialidad de la identidad del denunciante se garantiza. La identidad sólo puede ser consultada por un tercero en los casos concretos siguientes:

- si el denunciante acepta explícitamente que se revele su identidad;
- si la denuncia se hizo de mala fe;
- si lo exige la ley.

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

### 1. Antes de presentar una reclamación

Para los socios de FOS vzw y otros terceros:

Si una persona no está satisfecha con el funcionamiento de FOS o no está de acuerdo con una decisión de FOS, se recomienda, en primer lugar, discutir de esto con el responsable de programa de FOS sobre el terreno. A continuación, siguen los datos de contacto de los distintos responsables de programa:

- Oficina de FOS Bélgica, Bruselas: Jefe del Servicio Programas, Thibaud Dezyn
- Oficina de Cuba, La Habana: Yves Ghysels, Responsable de Programa para Cuba
- Oficina de FOS América Central, Nicaragua: Frank Lensink, Responsable de Programa para América Central
- Oficina Andina de FOS, Perú: Felix De Witte, Responsable de Programa de la región andina
- Oficina de la FOS para África Meridional, Johannesburgo: Tine Cornillie, Responsable de Programa para África Meridional

Para el personal de FOS:

Si los empleados tienen un problema de integridad que podría ser sensible, pueden comunicarse con el asesor de integridad. De conformidad con el código de ética y el procedimiento de FOS, él o ella asesorará al empleado (a) y/o, si lo desea la persona que ha recurrido a esto, la aconseja y/o acompaña para presentar una reclamación formal.

Si esto no conduce a un resultado fructífero, o si se trata de una cuestión de integridad que no puede ser tratada por el Responsable de Programa en cuestión, la persona puede dar el siguiente paso y presentar una reclamación formal.

## 2 ¿Cómo presentar una reclamación formal?

Las reclamaciones formales deben presentarse por escrito al Gerente de Reclamaciones mediante una carta (certificada), una entrevista personal o por e-mail a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- Nederlands: klachten@fos.ngo
- English: complaints@fos.ngo
- Español: quejas@fos.ngo

Si la reclamación se recibe por otra vía, se pedirá al denunciante que lo haga formalmente por una de las maneras antes mencionadas.

Existe una reclamación si el interesado expresa claramente su insatisfacción con un acto o un servicio realizado por FOS o por un miembro del personal de FOS en el ejercicio de sus funciones.

La reclamación intenta ser lo más completa posible y debe incluir el mayor número de los siguientes elementos:

- identidad y datos del denunciante. Una denuncia anónima puede resultar en que sea declarada inadmisibile;
- una descripción del caso, con todos los hechos relevantes conocidos (qué se pasó, dónde, qué comportamiento concreto ha dado lugar a esta reclamación/notificación, qué personas están involucradas, etc.);
- una explicación de los motivos que justifican la reclamación/notificación de los hechos;
- menciona si los hechos ya se han producido o podrían producirse en el futuro;
- información sobre el modo en que el denunciante se enteró de la violación o de la situación;
- ¿hay otras partes implicadas o cualquier testigo?
- ¿dispone el denunciante de información adicional y/o material justificativo (por ejemplo, documentos, correos electrónicos, etc.)?
- ¿ha discutido el denunciante el asunto con otras personas y, en caso afirmativo, con quién?
- ¿qué ha ocurrido ya a nivel de la atención a las víctimas?

### 3. Admisibilidad

La denuncia se declara inadmisibles en los siguientes casos:

- Reclamaciones relativas a intervenciones, hechos o personas para los que FOS y sus socios no son competentes;
- Reclamaciones anónimas;
- Reclamaciones generales e inespecíficas;
- Reclamaciones sobre hechos ocurridos por lo menos 5 años antes de la presentación de la denuncia;
- Reclamaciones (del mismo denunciante) que ya han sido tratadas o se hallen en trámite.

El Gerente de Reclamaciones confirma por escrito (carta o correo electrónico) la recepción y la admisibilidad de la reclamación en el plazo de 10 días naturales siguientes a su recepción. Este periodo se suspende durante los periodos de vacaciones legales.

El acuse de recibo menciona la fecha de recepción de la reclamación. Si la reclamación es admisible, se informará sobre el futuro procedimiento de reclamaciones. Si la denuncia es inadmisibles, se informará al denunciante de la motivación.

### 4. La investigación de la reclamación

Paso 1: La investigación

Junto con el acuse de recibo de una reclamación admisible, el Gerente de Reclamaciones informa al denunciante de que la reclamación se está investigando. Esta investigación la llevan a cabo los miembros de la Consulta de Jefes de Servicio de FOS (con la excepción de reclamaciones sobre uno de ellos, en tal caso el Comité Ejecutivo de FOS se hará cargo de la investigación). Los miembros de la Consulta de Jefes de Servicio realizan la investigación de forma discreta.

La investigación establece:

1. si se trata de una violación de la integridad,
2. y, en su caso: el tipo de violación de la integridad (financiera/moral),
3. las partes involucradas,
4. la sensibilidad, el riesgo y la complejidad de la denuncia.

Si la persona acusada de una infracción es un empleado/ una empleada de FOS o trabaja para un socio, los miembros de la Consulta de Jefes de Servicio invitarán a esa persona y/o eso socio a una entrevista. Durante esta conversación, la persona involucrada se enfrentará a los hechos y tendrá la oportunidad de defenderse. Esta persona se puede dejar asistir por alguien de su sindicato o por el consejero.

Si lo requiere la investigación, FOS puede ser asistido por una tercera persona en esta investigación.

Paso 2: posibles acciones

Esta investigación da lugar a una conclusión. En función de los hechos, pueden adoptarse diversas medidas adicionales (lista no exhaustiva):

1. Mediar entre el denunciante y el acusado

En función de los hechos, se puede proponer una entrevista entre las partes. Además del secretario general, también pueden estar presentes en esta reunión el responsable de programa en cuestión, los Jefes de Servicio y cualquier traductor.

## 2. Sanción empleado

Si se estima que los hechos son suficientes para ser considerados "falta grave", se podrán tomar las medidas necesarias de acuerdo con la normativa laboral (sanción de despido por falta grave). Si no se los considera "falta grave", se podrá considerar una de las otras sanciones previstas en los reglamentos de trabajo o el empresario puede tomar otras medidas como el coaching, la formación, el cambio de puesto de trabajo, etc. ....

## 3. Sanción socio

Dependiendo de los hechos, se puede decidir, de acuerdo con el contrato con el socio local, suspender la cooperación.

## 4. Remisión al tribunal

En caso de hechos delictivos confirmados por la investigación, puede ser obligatorio denunciar los incidentes a las autoridades judiciales competentes.

### Paso 3: conclusión e informe

El Gerente de Reclamaciones luego presenta un informe escrito sobre las conclusiones de esta investigación y/o estas propuestas, además de indicar las medidas que deben adoptarse para remediar o rectificar el caso. Este informe se enviará al denunciante.

Si el denunciante no está de acuerdo con el resultado, se le informará también en la misma carta de la posibilidad de presentar un recurso ante el presidente de FOS.

Dentro de un procedimiento normal la reclamación se tramitará en un plazo de 45 días naturales a partir de la recepción de esta.

### Paso 4: procedimiento de recurso

Si el denunciante no puede aceptar las conclusiones del procedimiento de reclamaciones, tiene derecho a comunicarse con el presidente de FOS. Esto debe hacerse por correo electrónico, a más tardar 30 días naturales después de recibir la carta relativa a las conclusiones basadas en el procedimiento normal de tramitación.

El presidente investigará la reclamación y la discutirá explícitamente con los Jefes de Servicio. El denunciante también tiene la oportunidad de ser escuchado.

El presidente informa al denunciante de los resultados de la investigación por carta certificada, motivando las conclusiones finales e indicando las medidas que, en su caso, se tomarán para remediar o rectificar el caso de la manera más eficaz posible.

Este análisis da lugar a una conclusión y a posibles acciones, que se explican al denunciante en una conversación telefónica. Además del secretario general, el director del programa en cuestión, los Jefes de Servicio y cualquier traductor pueden estar presentes en esta conversación.

Si ambas partes están de acuerdo con las conclusiones y/o propuestas, se considera que la reclamación ha sido tratada.

Dentro de este procedimiento de recurso, la reclamación se tramitará en un plazo de 45 días naturales a partir de la recepción de esta.

#### Paso 5: procedimiento de recurso externo

Si, luego de pasar por el procedimiento de recurso interno, una de las dos partes no está de acuerdo con las conclusiones ni las propuestas, se le remitirá al tribunal civil ordinario.