
	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Ultima revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

Política de Protección de Denuncias y Quejas

**Esta política forma parte del Código Organizacional de CLAC
Principio 1.4**

Tabla de contenido

A. Objetivos	2
B. Alcance	2
C. Definiciones	3
D. Principios	4
E. Declaración de la Política	5
F. Reporte de una irregularidad	7
G. Manejo de reportes	7
H. Protección de Datos y Confidencialidad	7
I. Informes	8
J. Historial del Documento	8

	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Última revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

A. Objetivos

CLAC se compromete a mantener una cultura de trabajo organizacional abierta, con los más altos estándares de integridad, respeto, dignidad, honestidad y responsabilidad, donde cualquier inquietud legítima se puede informar con confianza y seguridad.

CLAC requiere que todas las personas involucradas en su operación y gobernanza observen altos estándares de ética en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

Como miembros de órganos directivos, colaboradores y representantes de CLAC, debemos practicar la integridad en el cumplimiento de nuestras responsabilidades y cumplir con todas las políticas, leyes y regulaciones aplicables a las operaciones de CLAC.

Esta política está destinada a:

- Proporcionar un entorno seguro a través del cual se pueda expresar una inquietud o hacer una denuncia de buena fe sin temor a represalias o trato injusto y,
- Alentar a las personas asociadas con el trabajo de CLAC a reportar eventos concretos o sospechosos de infracciones al Estatuto, al Código Organizacional de CLAC, al marco legal, a la ética, así como de salvaguarda de los intereses de la organización o eventos inapropiados (conductas o prácticas). Todo reporte se tramitará a través de procedimientos justos, protectores y de fácil acceso sin coacción o amenaza de represalia.

CLAC concede gran importancia a la identificación y reparación de infracciones y otras irregularidades en su Código Organizacional.


CLAC promueve activamente la "denuncia de irregularidades", lo que significa que alentamos a las personas a presentar de manera segura, así como, expresar, hablar y plantear de buena fe las inquietudes sobre posibles conductas indebidas, que pueden comprender entre otras (pero no limitadas a), eventos de fraude, corrupción, acoso, abuso de autoridad, discriminación u otras irregularidades.

En CLAC apoyamos un entorno abierto y seguro en el que los informes de buena fe se consideran una acción positiva, donde las personas protegen los mejores intereses de la organización y garantizan su credibilidad en un marco ético y justo.

B. Alcance


Esta política aplica a las personas que integran CLAC, incluyendo cuerpos de gobernanza, equipo operativo, estructuras operativas, proveedores, consultores, así como otros terceros que colaboran con CLAC.

Es una expectativa que todas las personas dentro del alcance de esta política se familiaricen con ésta.

	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Ultima revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

C. Definiciones

1. **Gobernanza:** Se refiere al Consejo de Directores, Junta Administradora y Junta de Vigilancia de CLAC.
2. **Alta Dirección:** Se refiere a la Junta Administradora y Dirección Ejecutiva de CLAC.
3. **Estructura operativa de CLAC:** Está compuesta por las Coordinadoras Nacionales, las Redes de Producto y Red de Trabajadores y Trabajadoras a nivel de continente.
4. **Equipo de Liderazgo:** El equipo de liderazgo está compuesto por Direcciones y Coordinaciones de Unidad.
5. **Queja:** Informe o expresión de insatisfacción sobre los estándares de servicio, acciones o falta de acción por parte de CLAC o su personal, voluntarios o cualquier persona directamente involucrada en la entrega de nuestro trabajo. Es una crítica que espera una respuesta por parte de CLAC, con el propósito de generar un cambio positivo para los intereses de la organización.
6. **Denuncia:** Corresponde a la revelación de una conducta indebida (sospechada o comprobada), incluida la sospecha de mala conducta sobre eventos tales como, pero no limitados a: fraude, corrupción, acoso, abuso de autoridad, discriminación, uso indebido de recursos, conflicto de interés, actos de negligencia en el cumplimiento de los deberes que causen infracciones de protección o riesgo para la salud y la seguridad, así como cualquier otra irregularidad.
7. **Denunciante o informante:** Una persona que reporta una queja, una denuncia o una conducta indebida, sospechada o real.
8. **Conducta indebida:** Acciones o actividades que van en contra de los valores o intereses de CLAC o del público, incluyendo:
 - Abuso de autoridad o relaciones desiguales de poder.
 - Ocultar o no declarar un conflicto de intereses real o potencial.
 - Violación de leyes / regulaciones.
 - Incumplimiento de contratos.
 - Negligencia que causa un peligro sustancial y específico para la salud y seguridad públicas.
 - Manipulación de datos o registros de CLAC.
 - Irregularidades financieras, incluido el pago o la recepción de un soborno, fraude o sospecha de fraude o deficiencias en el control interno y verificación o error deliberado en la preparación de los estados financieros o tergiversación de informes financieros.
 - Cualquier acto ilegal ya sea criminal o civil.
 - Divulgación de información confidencial o mal uso de propiedad intelectual.
 - Malversación de fondos o activos de CLAC.
 - Soborno o corrupción.
 - Acoso sexual, explotación o abuso.

	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Ultima revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

- Intimidación.
- Conductas racistas, homo – trans – fóbicas, sexistas u otras formas de discriminación.
- Trabajo infantil, trabajo forzado de adultos o trata de personas.
- Represalias.
- Infracción de la seguridad de información y la privacidad de los datos.
- Mal uso de las redes sociales.
- Daño al medio ambiente.
- Incumplimiento de las políticas de CLAC o no implementar cualquier política aprobada por CLAC.
- Otras conductas no éticas o infracciones al Código Organizacional de CLAC, sus políticas, procedimientos, lineamientos, legislación y/o normativa aplicable.

D. Principios

Todas las denuncias y quejas serán tramitadas de acuerdo con los principios de:

Legitimidad: CLAC procurará establecer mecanismos claros, transparentes e independientes para garantizar que no haya sesgos o interferencias y que el proceso de quejas o denuncias se pueda llevar a cabo de manera justa con respecto a todas las partes.


Accesibilidad: Independientemente del país del(a) denunciante, CLAC buscará que se puedan presentar informes, quejas o denuncias, lo más fácilmente posible, ya sea por correspondencia escrita, correo electrónico, teléfono, verbalmente, a través de un sistema de denuncias, página web, un tercero, etc. CLAC se compromete a hacer que la comunicación sea lo más fácil posible.

Equidad: CLAC observará los principios de equidad procesal. Las personas denunciadas, sospechosas, acusadas o afectadas tendrán derecho a un debido proceso, serán informadas y escuchadas a menos que esto ponga en peligro la investigación realizada por CLAC u otro organismo de investigación externa. Se tomarán en cuenta todas las fuentes de información legalmente disponibles para aclarar el incidente.

Puntualidad: CLAC tiene como objetivo resolver las quejas dentro de los 30 días hábiles (lunes a viernes) siguiente a la recepción de esta. Para el caso de las denuncias, el plazo de resolución podrá extenderse de acuerdo con la naturaleza de la infracción. Cuando los plazos aquí señalados sean excedidos, CLAC informará a los interesados sobre el progreso realizado hasta la fecha e informará el plazo aproximado de resolución. Las denuncias relacionadas con nuestra Política de protección infantil y adultos vulnerables se realizan de acuerdo con lo que establece esta política.

Confidencialidad: CLAC se compromete a mantener la confidencialidad de las denuncias.

Documentación: CLAC fomenta la escucha activa, la conciliación y la resolución de problemas entre personas. Cuando los informes no puedan presentarse y resolverse verbalmente, como, por ejemplo, vía telefónica, video llamadas, conversaciones uno a uno o cara a cara, deberán presentarse por escrito.

	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Ultima revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

Derecho de apelación: los denunciantes que han presentado una queja o denuncia fundada y que no están satisfechos con la respuesta de CLAC a esa queja, tienen derecho a apelar, según lo establecido en el procedimiento de esta política.


Respeto Mutuo: Todos los que presenten una queja o denuncia a través de los canales establecidos por CLAC, serán tratados con cortesía y respeto. A cambio, CLAC espera que las personas que presenten una queja o denuncia comuniquen sus inquietudes de manera justa y apropiada. Cuando los informantes o denunciantes acosan al personal, se comporten de manera abusiva o presentan reclamos sin motivo, CLAC se reserva el derecho de no atender la queja o adoptar medidas correctivas contra el(a) denunciante que no actúa de buena fe.

Proceso de aprendizaje: En CLAC se registran y supervisan todas las quejas y denuncias y los resultados de tales quejas y denuncias, y esta información se presentará, regularmente, a la atención de la Alta Dirección de CLAC para que aprendamos de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Esta información no estará necesariamente disponible para el público.


E. Declaración de la Política

CLAC se compromete a dar trámite con la seriedad del caso a cada denuncia o queja que se reciba. Todas las denuncias y quejas serán tramitadas siguiendo el Procedimiento de Denuncias y Quejas de CLAC, así como las siguientes pautas y criterios:

1. El(la) informante o denunciante deberá comunicar verbalmente o por escrito, sobre cualquier queja, denuncia o conducta indebida que observe, a través de los medios dispuestos por CLAC.
2. Cualquier persona que, en conexión con sus deberes, observe una conducta indebida, está en el deber de canalizarlo a través de cualquiera de los medios que CLAC ha puesto a disposición. En ningún momento un colaborador(a) podrá usar canales externos, como las redes sociales, para realizar una queja, denuncia o conducta indebida.
3. El(la) denunciante puede informar el evento de forma personal o de forma anónima. Sin embargo, se alienta a los(as) denunciantes a que pongan su nombre en la denuncia siempre que sea posible. De lo contrario, será difícil proteger al(a) denunciante al dar su opinión.
4. Los canales para denuncias y quejas no pueden ser utilizados para quejas generales, como, por ejemplo:
 - a. Casos de descontento general.
 - b. Consultas sobre procedimientos operativos y procesos.
 - c. Consultas sobre la validez o interpretación de pautas específicas de cumplimiento o reglas de procedimiento.
 - d. Asuntos de desempeño laboral del personal.
 - e. Alegaciones sobre materia salarial.
 - f. Conflictos interpersonales.

	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Ultima revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

- g. Denuncias no relacionadas con infracciones o posibles infracciones a la ética, la moral, o de mala conducta.
 - h. Informes basados en rumores infundados.
5. El(la) denunciante no recibirá represalias ni será perseguido(a) por presentar un informe que se proporcione de buena fe, que no se hizo con malicia para dañar a otra persona o la organización. Se insta a los líderes y miembros del Equipo de Liderazgo a crear una cultura de comunicación abierta, segura y a escuchar activamente las inquietudes.
 6. Un(a) denunciante que presenta un informe que no se realiza de buena fe, está sujeto(a) a medidas disciplinarias, incluida la terminación de la relación laboral, la expiración de su término como miembro(a) de alguno de los cuerpos directores, terminación de contrato como consultor o contratista. Para proteger la credibilidad de la organización y sus miembros, CLAC usará cualquier medio legal a su alcance, para concluir la relación laboral, de representación o de servicios, con la persona que realice una denuncia de mala fe. En caso de que la denuncia implique delitos al honor de las personas, el expediente será puesto a disposición de las autoridades judiciales respectivas.
 7. Cualquier persona que tome represalias contra el(a) denunciante que presente un informe de buena fe, estará sujeto(a) a medidas disciplinarias, incluida la terminación de la relación laboral, la expiración de su término como miembro(a) de alguno de los cuerpos directores, terminación de su contrato como consultor o contratista. Para proteger la credibilidad de la organización y sus miembros, CLAC usará cualquier medio legal a su alcance para concluir la relación laboral, de representación o de servicios con la persona que haya tomado represalias contra cualquier denunciante de buena fe.
 8. Los delitos contra personas o bienes, tales como asalto, violación, robo, etc., se informarán de inmediato a las autoridades locales u otras agencias relevantes, según corresponda, para la aplicación de la ley de forma inmediata.
 9. Las personas integrantes de la Gobernanza, Estructura Operativa y Equipo de Liderazgo que reciban un informe, denuncia o queja, deben actuar de manera rápida y segura para respaldar una investigación realizada por personal capacitado y entrenado de la Unidad Legal y de Cumplimiento Ético de CLAC.
 10. Si la investigación de un informe de denuncia, queja o conducta indebida, que se realizó de buena fe e investigado por personal interno, no es de la satisfacción del(a) denunciante, él o ella tiene el derecho de acudir a la vía judicial a informar el evento para su investigación.

	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Ultima revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

11. La identidad del(la) denunciante, permanecerá confidencial salvo para aquellas personas directamente involucradas en la aplicación de esta política, a menos que la denuncia deba ser notificada a las autoridades competentes por constituir un delito.
12. Tanto las partes informantes como las receptoras de información deben procurar protección al(la) denunciante para evitar hacer daño y garantizar que la investigación no ocasione daños adicionales al(la), los(las) presunto(a)s sujeto(s) de una denuncia o evento, incluido el/la/los presunto(a)s infractor(es)(as) que tiene(n) derecho a un debido proceso.

F. Reporte de una irregularidad

Cualquier informe de una queja, denuncia o conducta indebida debe ser por escrito cuando sea posible y contener, según corresponda, detalles de:

- La naturaleza y los hechos de la presunta infracción o mala conducta.
- Lugar y fecha clara de cuando ocurrieron los hechos denunciados.
- La persona o personas presuntamente responsables de la infracción.
- Mención de cualquier evidencia que justifique las alegaciones del denunciante, si se conoce, tal y como, testigos, documentos, fotografías, audios o videos, así como su ubicación.


G. Manejo de reportes

El destinatario de un informe de una denuncia, queja o reporte de conducta indebida debe asegurarse de que las preocupaciones planteadas se tomen en serio, así como de comunicar o trasladar el informe a la Unidad Legal y de Cumplimiento Ético en caso de que no haya sido recibida por esta unidad, para que se lleve a cabo el debido proceso.

La Unidad Legal y de Cumplimiento Ético deberá informar a la Dirección Ejecutiva de aquellos informes que se encuentren en proceso de investigación, así como escalar al Consejo de Directores aquellos que sean necesarios.

H. Protección de Datos y Confidencialidad

1. Toda la información reportada, independientemente de si es cierta o no, es probable que dañe severamente la reputación de las personas involucradas, tanto denunciante como denunciado(a), terceros, así como a la organización. Por lo tanto, toda la información será tratada con un nivel de confidencialidad que exceda las regulaciones y obligaciones generales de protección de datos. Este acceso solamente podrá ser otorgado por la Coordinación de la Unidad Legal y Cumplimiento Ético, incluyendo, si es necesario al personal de IT con usuarios de administración.
2. Cualquier acceso a informes, datos o expedientes relacionados con informes, quejas, denuncias o reportes de conducta indebida, se hará constar en el expediente del caso indicándose los datos generales de la(s) persona(s) que hace(n) la consulta, incluyendo su rol y responsabilidad. Tales

	Política de Protección de Denuncias y Quejas	Versión: 2
		Fecha de emisión: 16/02/2024
		Ultima revisión: 16/02/2024
Unidad Legal y de Cumplimiento Ético		

personas estarán obligadas a mantener todas las regulaciones internas y legales sobre confidencialidad.

3. Antes de su uso, las soluciones de tecnología de información para la recepción de informes y el procesamiento de indicaciones deben ser revisadas y aprobadas tanto por la Coordinación de la Unidad Legal y de Cumplimiento Ético como por la Coordinación de Informática.
4. Los requisitos mínimos de protección de datos deben estar acorde al artículo 32 del Reglamento General de protección de datos (RGPD) o por sus siglas en inglés GDPR de fecha 25 de mayo de 2018. ⁽¹⁾
5. En ningún caso podrá eliminarse del registro de una queja, denuncia o reporte de conducta indebida.

I. Informes

Anualmente, la Unidad Legal y de Cumplimiento Ético, elaborará un informe para la Junta Administradora y Dirección Ejecutiva de CLAC que contenga indicación de cualquier infracción al Código Organizacional de CLAC identificada y/o investigada durante los doce meses anteriores, así como las medidas adoptadas.

J. Historial del Documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Andrea Velez Rodríguez Carlos Eugenio Vargas	Xiomara J Paredes Anneke Theunissen	Consejo de Directores

¹ a) cifrado de datos personales - anonimizar uso de seudónimos -; b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico; d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.