



DIRECTRICES SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL FRAUDE Y LOS CONFLICTOS DE INTERESES

1. Objetivo

La notificación de sospechas a través de un mecanismo formal de denuncia es fundamental para luchar eficazmente contra la corrupción, el fraude y los conflictos de intereses. Las personas víctimas y las personas testigos de conductas indebidas relacionadas con las actividades de HELVETAS Swiss Intercooperation (en adelante, «HELVETAS») tienen el derecho y la obligación de denunciar los casos de inmediato. Estas directrices ofrecen orientación práctica sobre la aplicación del Reglamento sobre corrupción, fraude y conflictos de intereses y describen los pasos a seguir teniendo en cuenta los diversos contextos en los que opera HELVETAS. Definen qué es una denuncia y cómo puede presentarse a través del mecanismo de denuncia. Además, estas directrices describen las funciones implicadas, sus responsabilidades, la tramitación de una denuncia y las posibles sanciones.

2. Principios

2.1. Notificación de sospechas

Si personas empleadas tienen motivos para sospechar o son informadas de casos de corrupción, fraude o conflictos de intereses relacionados con las actividades de HELVETAS, tienen el derecho y la obligación de denunciarlo inmediatamente a su superior o a través del mecanismo de denuncia. Se anima a las partes interesadas implicadas, como las organizaciones colaboradoras, personas beneficiarias principales o los proveedores, a denunciar las conductas indebidas a través del mecanismo de denuncia.

2.2. Confidencialidad

La denuncia y el proceso relacionado con las acusaciones de conducta indebida deben mantenerse confidenciales siempre que sea posible (véase la Política de denuncia de irregularidades).

2.3. Compromiso de investigar

HELVETAS investigará de forma imparcial, rápida y eficaz cualquier sospecha de corrupción, fraude o conflicto de intereses.

2.4. Protección contra denuncias malintencionadas y acusaciones falsas

HELVETAS no tolera las denuncias maliciosas ni las acusaciones falsas. Cualquier persona empleada de HELVETAS o de una organización colaboradora que realice acusaciones falsas a sabiendas contra un miembro del personal estará sujeta a procedimientos disciplinarios y sanciones (véase el capítulo 8, Sanciones).

3. ¿Qué es una denuncia?

Una denuncia es la expresión de preocupación o insatisfacción por parte de una persona o un grupo, relacionada con una posible conducta indebida por parte de personas empleadas de HELVETAS o de organizaciones colaboradoras o entidades socias del sector público en relación con las actividades de un proyecto. En ella se expresa la preocupación por el hecho de que personas empleadas de HELVETAS o de organizaciones colaboradoras puedan verse involucradas en un conflicto de intereses, corrupción, fraude o abuso de su cargo para obtener beneficios personales, como el uso indebido de recursos financieros o de otro tipo.

Este mecanismo de reclamación también abarca la gestión de casos de explotación sexual, abuso y acoso, acoso escolar, maltrato infantil y abuso de autoridad. Las reclamaciones relacionadas con las condiciones laborales no se tramitan a través de este mecanismo, ni tampoco aquellas relativas al desarrollo y la ejecución de proyectos y a las salvaguardias ambientales y sociales.

Además, estas directrices no se aplican a consultas generales o solicitudes de información sobre el trabajo de HELVETAS ni a disputas contractuales.

La persona denunciante que presente una denuncia, consulta o solicitud que no entre en el ámbito de aplicación de las directrices sobre la gestión de la corrupción, el fraude o los conflictos de intereses será redirigida al canal adecuado.

4. ¿Quién puede presentar una denuncia?

4.1. La persona denunciante

La persona o grupo que presenta una denuncia se denomina «persona denunciante». Puede ser persona denunciante cualquier persona que haya presenciado o sufrido una conducta indebida por parte de una persona empleada de HELVETAS o de una organización colaboradora. Las personas denunciantes pueden ser personas empleadas, organizaciones colaboradoras, personas voluntarias, personas beneficiarias, proveedores o cualquier miembro del público.

4.2. La persona objeto de la denuncia

La persona acusada en la denuncia se denomina «objeto de la denuncia». Puede tratarse de un miembro del personal de HELVETAS, incluidos los miembros de la Junta Directiva, un miembro del Consejo de Administración o una persona empleada o miembro del Consejo de Administración de una organización colaboradora o un socio del sistema.

4.3. Denuncias anónimas

Una denuncia anónima es aquella que se presenta sin revelar la identidad de la persona

denunciante. HELVETAS anima a las personas que presentan denuncias a revelar su identidad para que se pueda llevar a cabo una investigación adecuada y exhaustiva. Las denuncias anónimas son difíciles de gestionar, ya que su investigación siempre depende de información limitada. No obstante, HELVETAS acepta denuncias anónimas.

5. Cómo presentar una denuncia

Las denuncias pueden presentarse a través de diversos canales:

- En persona ante una persona de confianza, como el supervisor directo, la persona responsable de cumplimiento del país, el representante de RR. HH. del país o el director del país;
- En persona ante la persona responsable de cumplimiento;
- A través del proveedor externo de servicios.

Las infracciones del Código de Conducta deben abordarse siempre a nivel nacional de acuerdo con el Mecanismo de Quejas del país, con la excepción de posibles infracciones por parte del director nacional u otros posibles conflictos de intereses. Los canales de denuncia de la sede central que se enumeran a continuación sirven como opción de escalamiento. Se debe informar inmediatamente al responsable de cumplimiento de la sede central y al coordinador regional sobre los casos de fraude, corrupción, abuso infantil y explotación sexual, abuso y acoso.

5.1. Canales internos

En la sede central, la persona responsable de cumplimiento registra todas las reclamaciones de forma centralizada. Las reclamaciones pueden presentarse tanto por escrito como verbalmente. Las reclamaciones verbales serán registradas por escrito por la persona responsable de cumplimiento. Las personas empleadas y otros intermediarios que reciban una reclamación verbalmente o por escrito deben remitirla por escrito, mediante el formulario de reclamaciones (véase el anexo I), al responsable de cumplimiento.

Otros canales de notificación internos son:

- Correo electrónico: anticorruption@helvetas.org ;
- Correo electrónico: anti-harassment@helvetas.org
- Rellene el formulario de denuncia: [Código de Conducta | Helvetas](#)

5.2. Canales externos

Si se prefiere un canal externo, se puede informar al agente de servicios externo SafeCall. SafeCall es un proveedor externo profesional al que las personas denunciantes pueden dirigirse con total confianza. Los expertos de SafeCall reciben denuncias en más de 170 idiomas. Se respeta la confidencialidad y el anonimato de la persona denunciante.

- Teléfono: 0044 800 915 15 71;
- En línea: www.safecall.co.uk/report

6. Responsabilidades en la gestión de reclamaciones

6.1. Comité de Administración y Ética (AEC)

El Comité de Administración y Ética (CAE) se compromete a aplicar un principio de tolerancia cero frente a la corrupción y el fraude. El CAE garantiza y supervisa el establecimiento de un mecanismo de cumplimiento dotado de los recursos adecuados y suficientes. El CAE dirige las investigaciones cuando un miembro del Consejo de Administración o del Consejo de Dirección se ve implicado en casos de corrupción, fraude o conflictos de intereses. Una vez concluida dicha investigación, el CAE propone sanciones (véase el capítulo 8, «Sanciones»). La decisión final sobre las sanciones corresponde al Consejo de Administración.

6.2. Consejo de Administración

El Consejo de Administración aplica un programa de cumplimiento que incluye evaluaciones periódicas de riesgos, formación específica y un seguimiento eficaz. Con el fin de garantizar la difusión y la aplicación del Código de Conducta, el Reglamento sobre corrupción, fraude y conflictos de intereses y las presentes Directrices, el Consejo de Administración adopta las medidas oportunas. Los miembros del Consejo de Administración forman parte de la Unidad de Gestión de Casos (véase más adelante).

6.3. Directores nacionales

Las direcciones nacionales garantizan la lucha eficaz contra la corrupción, el fraude y los conflictos de intereses mediante la difusión de información sobre la normativa y el mecanismo de denuncia en sus respectivos programas nacionales. Se informa a las personas empleadas y a otras partes interesadas pertinentes de la existencia y el funcionamiento del mecanismo de denuncia. Las direcciones nacionales realizan evaluaciones periódicas de los riesgos locales en materia de corrupción, fraude y conflictos de intereses, y planifican y aplican medidas preventivas basadas en dichas evaluaciones. Las direcciones nacionales informan periódicamente al responsable de cumplimiento de la sede central sobre los planes, los avances y los retos, y reciben asistencia de la sede central cuando es necesario. Todas las denuncias formales graves tramitadas a nivel nacional deben comunicarse inmediatamente al responsable de cumplimiento (véase más abajo) de la sede central. En el proceso de gestión de casos de la sede central, dirigido por la Unidad de Gestión de Casos, las tareas de investigación pueden delegarse en el director nacional.

6.4. Personas empleadas que reciben denuncias

Si las personas empleadas de HELVETAS o de las organizaciones colaboradoras tienen conocimiento de casos de corrupción, fraude o conflictos de intereses en el marco de las actividades de HELVETAS, tienen el derecho y la obligación de denunciarlos inmediatamente a su superior o a través del mecanismo de denuncia.

6.5. Responsable de Cumplimiento

A través del mecanismo de denuncias, la persona responsable de cumplimiento recibe las denuncias. Esta lleva a cabo la investigación documental y presenta un informe con recomendaciones a la Unidad de Gestión de Casos, que decide si es necesario iniciar una investigación o no. En caso de que no se inicie una investigación, la persona responsable de

cumplimiento informa a la persona denunciante. La persona responsable de cumplimiento se encarga de dar a conocer el mecanismo de reclamaciones y de garantizar una orientación y una formación concretas a distintos niveles y a través de diversos canales (suministro de material informativo estándar, actualizaciones mediante boletines informativos, etc.). La persona responsable de cumplimiento es la persona de contacto principal en relación con este tema y presta apoyo técnico tanto en la sede central como a los programas nacionales.

6.6. Unidad de Gestión de Casos (CMU)

La unidad decide, por recomendación de la persona responsable de cumplimiento, si las investigaciones son pertinentes o no. La unidad dirige las investigaciones y se comunica con las partes interesadas externas (por ejemplo, las organizaciones financiadoras) de forma regular. La CMU está compuesta por miembros del Consejo de Administración, la Dirección de Propiedad Intelectual, Finanzas Internacionales y la persona responsable de cumplimiento, con una composición rotativa. La CMU somete los asuntos que entran dentro de su mandato a la atención del Consejo de Administración y del Comité de Administración y Ética, según lo definido.

6.7. Agente de servicios externo

La persona agente de servicios externo, contratado por HELVETAS, recibe la reclamación, la registra de forma sistemática entre signos de comillas „“, aclara las dudas con la persona reclamante—si se conoce su identidad—, clasifica la información y la remite al responsable de cumplimiento para su posterior tramitación. Además, HELVETAS recibe anualmente un resumen de los casos.

7. Tramitación de una reclamación

7.1. Recepción de una reclamación

La reclamación es recibida por la persona responsable de cumplimiento o por La persona agente de servicios externo. Si otra persona empleada recibe una reclamación, está obligada a remitirla por escrito al responsable de cumplimiento lo antes posible utilizando el formulario de reclamación (en un plazo máximo de tres días laborables, salvo que circunstancias excepcionales lo impidan; véase el anexo I).

Una vez que la persona responsable de cumplimiento o la persona agente de servicio externo haya recibido una reclamación, se notifica al reclamante mediante un mensaje de acuse de recibo. En dicho acuse se indica cuándo y cómo HELVETAS recibió la reclamación, quién es la persona responsable de tramitarla y quién será la persona de contacto de la persona reclamante para cualquier pregunta o comentario. Si la persona reclamante no desea recibir un acuse de recibo por escrito porque se siente en peligro, la confirmación también puede realizarse verbalmente.

7.2. Identificación de riesgos, protección y apoyo

Al recibir la denuncia, la persona responsable de cumplimiento evalúa si la persona denunciante, la persona objeto de la denuncia o cualquier otra persona se encuentra en situación de riesgo. HELVETAS se compromete a proteger de forma razonable tanto a las personas denunciantes como al objeto de la denuncia (este último durante el proceso de denuncia) frente a posibles represalias (véase la Política de protección de personas denunciantes). Las medidas de protección

se definen en consulta con la persona o personas en situación de riesgo y pueden incluir asistencia médica, psicológica o jurídica.

7.3. Investigación documental

En un plazo máximo de dos semanas, la persona responsable de cumplimiento inicia una investigación documental inicial del caso para examinar las opciones de cómo proceder. Esto incluye responder a las siguientes preguntas:

- ¿Se ha presentado la denuncia de buena fe?
- ¿Se refiere la denuncia a un incumplimiento del Código de Conducta o del Reglamento sobre corrupción, fraude y conflictos de intereses?
- ¿Existe información y pruebas suficientes tras la investigación documental o es necesario seguir investigando?

La persona responsable de cumplimiento elabora un informe y recomienda a la CMU si procede investigar la denuncia. La CMU decide si se suspenden las investigaciones y se archiva el caso o si se lleva a cabo una investigación. A continuación, se informa a la persona denunciante de la decisión y de la motivación por escrito, con el visto bueno de la CMU.

7.4. Investigación

La CMU se constituye de forma ad hoc; su composición depende de la importancia del caso (véase el capítulo 6, «Responsabilidades en la tramitación de denuncias»).

Se debe informar y consultar a la entidad financiadora sobre la reclamación.

La investigación se lleva a cabo con celeridad. Como parte de la misma, se pueden analizar documentos, entrevistar a la persona denunciante, a la persona objeto de la denuncia y/o a los testigos, consultar a expertos locales e internacionales pertinentes (por ejemplo, expertos jurídicos o investigadores forenses), realizar un seguimiento o una auditoría, etc. Durante la investigación, la persona responsable de cumplimiento documenta y archiva todos los pasos y se elabora un informe interno. Sobre la base del informe interno, la CMU decide si se da por concluida la investigación o si se adoptan medidas adicionales. Estas medidas pueden incluir, por ejemplo, una auditoría forense externa, la interposición de una demanda judicial o la imposición de medidas disciplinarias. Todas estas medidas deben ser coordinadas con la organización financiadora y deben ajustarse a la legislación nacional.

La persona objeto de la denuncia deberá ser escuchada en un momento oportuno durante la investigación. La CMU deberá examinar la situación desde la perspectiva de la persona objeto de la denuncia y tener en cuenta cualquier otra prueba nueva antes de tomar una decisión.

Al término de la investigación, se redacta un informe final de investigación, al que se adjunta la documentación clave.

7.5. Decisión definitiva

Una vez concluida la investigación, la CMU, si es necesario en consulta con la entidad financiadora, toma una decisión definitiva. La decisión debe adoptarse en un plazo razonable. En caso de que la decisión definitiva se retrase, se informará a la persona denunciante de cuándo puede esperar el resultado final. Si se confirman las sospechas, se aplican sanciones (véase el capítulo 8, «Sanciones»). Si la investigación demuestra que la denuncia carece de fundamento, se archiva el caso. Los resultados se comunican tanto a las personas denunciantes como a las personas objeto de la denuncia, así como a la organización financiadora. El informe final de la investigación se comparte con el Consejo de Administración. Se comparte con el Consejo de Administración un

informe anual de casos, mientras que se presenta un informe resumido anual al Comité de Administración y Ética. En casos de infracciones graves del Código de Conducta, se informa al Comité de Administración y Ética a su debido tiempo.

Se informa de la reclamación a las demás organizaciones implicadas (por ejemplo, socios del consorcio, organizaciones colaboradoras), incluida una persona de contacto de HELVETAS a la que se puede dirigir cualquier consulta. A lo largo de todo el proceso de tramitación de la reclamación, se informa a la(s) organización(es) de las medidas que se adoptarán durante la investigación, así como del resultado final.

8. Sanciones

8.1. Sanciones obligatorias

Si la CMU confirma la conducta indebida de las personas objeto de la denuncia, la CMU impone las sanciones adecuadas y se adoptan medidas legales si procede.

Las infracciones leves pueden dar lugar a una advertencia por escrito o a una nota en el expediente personal.

Las infracciones graves pueden acarrear el despido (inmediato) de acuerdo con el marco de la legislación local.

Se informa a las organizaciones colaboradoras sobre las normas y políticas de HELVETAS y se les solicita que sancionen a su personal en caso de conducta indebida.

8.2. Exención de sanciones

En caso de infracción, no se aplicarán sanciones si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- El objetivo de la acción era proteger el bien común (por ejemplo, salvar vidas);
- La persona denunciante ha consultado previamente a su superior o le ha informado de inmediato.

9. Documentación, análisis y presentación de informes

Cada caso se documenta y archiva. La documentación debe describir todas las medidas adoptadas e incluye los informes de las investigaciones, la correspondencia, los dictámenes de los expertos y la decisión final. La documentación archivada es gestionada por la persona responsable de cumplimiento.

Los casos se analizan para identificar patrones y puntos débiles en el sistema y, de este modo, mejorar los métodos de prevención y detección. Basándose en el resultado del análisis, la persona responsable de cumplimiento comparte periódicamente (por ejemplo, a través de boletines informativos o eventos de equipo) las lecciones aprendidas y las nuevas medidas acordadas. La Unidad de Gestión de Casos recopila las lecciones aprendidas y decide las medidas preventivas que se aplicarán en el futuro.

La persona responsable de cumplimiento elabora el Informe anual sobre corrupción, fraude y conflictos de intereses, dirigido a la Comisión de Administración y Ética y al Consejo de Administración. Además de las medidas de sensibilización adoptadas a lo largo del año, se describen los casos que se han producido, incluyendo información sobre cómo se gestionaron, las decisiones finales —incluidas las sanciones y consecuencias aplicadas— y las lecciones aprendidas.

10. Observaciones finales

Las presentes directrices tienen carácter complementario y sirven para especificar la aplicación del Reglamento sobre corrupción, fraude y conflictos de intereses. En caso de dudas o interrogantes relacionados con la aplicación del reglamento o de las directrices, póngase en contacto con su superior o con la persona responsable de cumplimiento de la sede central.

Las presentes Directrices sobre la gestión de la corrupción, el fraude y los conflictos de intereses fueron aprobadas por el Consejo de Administración el 23 de octubre de 2018, entraron en vigor el 1^{de} enero de 2019 y se revisaron el 1^{de} abril de 2026.

11. Anexos

Anexo I: Formulario de reclamación

Titular (cargo y nombre):	Isabelle Fisher, responsable de cumplimiento y asesora jurídica
Versión (primera/última):	03.07.2018/01.06.2026

Anexo 1: Formulario de reclamación

Confidencial

Utiliza este formulario para denunciar cualquier sospecha de conducta indebida o de incumplimiento del Código de Conducta de Helvetas. Tu denuncia se tratará de forma confidencial.

Detalles del incidente o la queja

1. **Tipo de problema** (marque todas las opciones que correspondan)

- ☐ Corrupción
- ☐ Fraude / Robo
- ☐ Conflicto de intereses
- ☐ Contratación pública
- ☐ Acoso
- ☐ Explotación, abuso o acoso sexual
- ☐ Abuso de autoridad
- ☐ Violación de la protección infantil
- ☐ Incumplimiento de las salvaguardias ambientales o sociales
- ☐ Otro: Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

2. **Fecha del incidente**

Fecha: DD/MM/AÑO.

(Si hay más de un incidente, especifica): Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

3. **Ubicación**

País: Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

Proyecto / Oficina / Emplazamiento (si lo conoces): Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

4. **Descripción del incidente**

(Describe lo que ocurrió: quiénes estuvieron implicados, qué ocurrió exactamente, cuándo, dónde, cómo, etc.)

Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

5. **Testigos u otras personas implicadas**

Nombre y función (si los conoces): Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

Nombre y función (si los conoces): Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

6. Pruebas

¿Tienes alguna prueba o documento (correos electrónicos, fotos, informes, etc.)?

☐ Sí ☐ No

En caso afirmativo, descríbelas o adjúntalas (si es posible):

Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

Preferencia de denuncia

¿Cómo te gustaría que Helvetas haga seguimiento a esta queja?

- ☐ Me gustaría que se pusieran en contacto conmigo para dar seguimiento.
☐ Prefiero que Helvetas no se ponga en contacto conmigo.
☐ No me importa el seguimiento / No quiero saber el resultado.

Datos del reclamante

Campo

Nombre (opcional)

¿Deses permanecer en el anonimato?

Contacto (correo electrónico / teléfono)
(opcional)

Presento esta queja en nombre de otra persona

Información

Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

☐ Sí ☐ No

Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

☐ Sí ☐ No

Tu función / relación con Helvetas

- ☐ Personal de Helvetas
☐ Socio / organización ejecutora
☐ Contratista / consultor
☐ Parte interesada principal / miembro de la comunidad
☐ Otro: Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

Declaración

☐ Confirmo que, según mi leal saber y entender, la información facilitada en este formulario es verdadera y correcta.

Firma (si no es anónima): Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

Fecha: Haz clic o pulsa aquí para introducir texto.

Instrucciones para el envío

- **Correo electrónico:** Envía este formulario a la dirección de correo electrónico para reclamaciones
- **Correo:** Helvetas [Nombre del país], Dirección postal
- **Buzón:** Utilice el buzón de reclamaciones de la oficina o la sede del proyecto