




Instituto Interamericano de
Cooperación para la Agricultura



Política para la atención de
denuncias y la protección de
testigos y denunciantes

Tabla de contenido

ARTÍCULO I. Definiciones.....	3
ARTÍCULO II. Principios generales	5
ARTÍCULO III. Alcance y aplicabilidad	6
ARTÍCULO IV. Denuncias e investigaciones sobre presuntos actos irregulares o indebidos	7
ARTÍCULO V. Denuncias e investigaciones sobre represalias	8
ARTÍCULO VI. Cooperación en las investigaciones.....	9
ARTÍCULO VII. Anonimato y confidencialidad para denunciantes y testigos.....	9
ARTÍCULO VIII. Medidas de protección y reparación para personas sujetas a esta Política.....	10
ARTÍCULO IX. Medidas de protección y reparación para denunciantes y testigos externos.....	11
CAPÍTULO X. Denuncias externas.....	12
ARTÍCULO XI. Garantías procesales adicionales.....	12
ARTÍCULO XII. Comunicación, desarrollo de capacidades y cooperación.....	13
ARTÍCULO XIII. Implementación, seguimiento, presentación de informes y revisión de la Política.....	13
Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas	15
1. Propósito	15
2. Alcance y Aplicación	15
3. Procedimiento	15
4. Seguimiento	17
5. Actualización	17
Mecanismo de Reparación de denuncias o quejas.....	19
1. Propósito	19
2. Alcance y Aplicación	19
3. Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias, basado en principios:.....	19
4. Otras consideraciones:.....	21
5. Cumplimiento.....	21
6. Registro	22
7. Seguimiento	22
8. Actualización	22

ARTÍCULO I. Definiciones

En el marco de esta Política, los siguientes términos se definen según se indica:

Actividad relacionada con el IICA: Actividad financiada, administrada o apoyada por el Instituto, ya sea con sus propios recursos o con los de otros, o cualquier actividad que lo afecte o pueda afectar materialmente o serle pertinente por algún motivo.

Acto irregular o indebido: Conducta que infringe las políticas del IICA o que conlleva un riesgo significativo para el Instituto, debido a que es perjudicial para sus intereses, reputación, operaciones o gobernanza. Los actos irregulares o indebidos incluyen las faltas de conducta, las prácticas prohibidas y los conflictos de interés, pero no se limitan a tales acciones.

CE: Comité de Ética, constituido por el Director General del IICA, en virtud del artículo III(A) del Código de Ética del Instituto.

Conflicto de intereses: Situación en la que una parte o cualquier miembro de su personal involucrado en un proceso de toma de decisiones tiene intereses que podrían influir, o que podrían percibirse que influyen, indebidamente en el desempeño de los deberes o responsabilidades oficiales, en las obligaciones contractuales o en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Contraparte: Parte que contribuye, ejecuta, implementa, licita o participa de alguna manera en actividades relacionadas con el IICA, incluyendo la recepción de una subvención, préstamo u otra forma de financiamiento o apoyo del Instituto. Las contrapartes incluyen contribuyentes, entidades acreditadas, entidades de acceso directo, entidades ejecutoras, socios en la implementación de acciones y provisión de servicios, agentes fiscales, intermediarios financieros, vendedores y otros.

Contratistas Independientes: Personas físicas y/o jurídicas que se relacionan con el Instituto por medio de un contrato

Denuncia: Comunicar a la autoridad competente por medio del canal establecido para tal fin, parte o noticia de una actuación ilícita o de un suceso irregular.

Denuncia falsa o malintencionada: Denuncia inexacta o engañosa realizada de manera imprudente, consciente o deliberadamente, con el propósito de obtener una ventaja personal inmerecida o de causar daño a una persona o entidad.

Denunciante: Persona o entidad que, de buena fe y por motivos razonables, denuncia, intenta denunciar, se cree que está a punto de denunciar o se cree que ha denunciado presuntos actos irregulares o indebidos (incluidas presunciones sobre posibles actos de esa naturaleza).

Denunciantes y testigos externos: Partes externas que son denunciantes o testigos, según se define en esta Política.

Denunciar [o "denuncia" o "denunciado/a"] de buena fe: Denunciar lo que una persona adulta razonable que se encuentra en una situación similar cree razonablemente que es verdad con base en hechos que ella conoce.

Evidencia: Objeto físico, registro, documento en cualquier forma, testimonio u otra información que tiende a establecer la existencia o inexistencia de una alegación o un hecho.

Evidencia clara y convincente: Evidencia que demuestra una alta probabilidad de que un hecho alegado sea verdadero.

Falta de conducta: Acto que infringe la ley aplicable y/o las políticas, las normas y los reglamentos debidamente adoptados por el Instituto.

Mala intención: Conducta cuya única intención es causar daño, obtener una ventaja personal inmerecida o actuar con un desprecio imprudente hacia la verdad.

Mecanismo de Reparación: Mecanismo que permite abordar quejas y reclamos por parte de personas o grupos de interés, en permanente respeto a los derechos humanos.

Miembros del personal: Todas las personas nombradas en un puesto en el IICA mediante una carta de nombramiento (individualmente, un "miembro del personal").

Parte externa [o "miembro"]: Persona o entidad que no es una persona sujeta a esta Política que contribuye, participa, se ve afectada o está involucrada en una actividad relacionada con el IICA. Una parte externa puede ser una persona o una entidad, incluso una contraparte.

Persona sujeta a esta Política: Miembro del personal del IICA, según se lo define a continuación.

Personal del IICA: Miembro del personal del Instituto y cualquier otra persona que ha sido contratada y/o involucrada por éste para ejercer funciones oficiales del IICA, pasantes del Instituto y voluntarios, entre otros.

Prácticas prohibidas: Conductas específicas definidas como tales en los principios y políticas pertinentes del IICA, incluyendo prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas, colusorias y obstructivas, así como abusos, represalias contra denunciantes o testigos, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Queja: Expresión o manifestación de disconformidad con algo o alguien.

Quejoso: Dicho de una persona que tiene queja de otra, sinónimo de reclamante.

Razonable: Lo que una persona adulta razonable consideraría razonable en las mismas o similares circunstancias.

Represalia contra denunciantes o testigos: Acto perjudicial, directo o indirecto, recomendado, realizado o que constituye una amenaza contra un denunciante o testigo, o contra una persona asociada a un denunciante o testigo, por haber denunciado un presunto acto irregular o haber cooperado en una

investigación del Instituto; sin embargo, no incluye una sanción contra un denunciante por hacer de mala fe una denuncia falsa o mal intencionada, o por otro acto irregular o indebido, según se especifica en los artículos II (F) y III (B) de esta Política.

Sujeto de una investigación: Persona sospechosa de haber aprobado, alentado o participado, o de haberse involucrado, en un acto irregular o indebido directamente o mediante la delegación de un poder.

Testigo: Persona o entidad que de buena fe coopera, se cree que está a punto de cooperar o se cree que cooperó con una investigación y proporcionó información o evidencia.

ARTÍCULO II. Principios generales

El Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), comprometido con la transparencia de su gestión y apertura al diálogo, dispondrá de canales y mecanismos; a través de los cuales se pueden poner en conocimiento de manera segura y reservada, las denuncias o quejas asociadas a la prevención, detección y gestión de conductas y situaciones percibidas como irregulares, comentarios asociados a potenciales actos de corrupción o corrupción real.

A través de la presente Política el Instituto establece los lineamientos orientados a proveer un espacio de consulta, búsqueda de soluciones conjuntas sobre temas de interés, preocupación de las comunidades o individuos, relacionados directa o indirectamente con las actividades desarrolladas por el IICA o sus proyectos, comprometiéndose a garantizar el tratamiento adecuado, justo y respetuoso de las denuncias o quejas presentadas ante la Institución, por los mecanismos establecidos; donde deberá prevalecer la confidencialidad, la transparencia, el respeto a los derechos humanos, la objetividad, imparcialidad, integridad, legalidad en el debido proceso y sin temor a represalias.

En este marco, el Instituto no tolerará las represalias contra los denunciantes y testigos; es decir, habrá tolerancia cero a represalias contra denunciantes. Las represalias contra los denunciantes y testigos se constituyen en una práctica prohibida en el Instituto.

La presente política, se rige por los siguientes principios generales:

- A. El IICA, mantendrá un canal de denuncias o quejas, seguro, confidencial y accesible, para que cualquier persona pueda presentar una denuncia o queja sobre temas relacionados directa o indirectamente con las actividades desarrolladas por el IICA o sus proyectos.
- B. El Instituto, ha establecido un Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas, mediante el cual el Comité de Ética, examinará y analizará de forma objetiva y procesal cada denuncia o queja y establecerá su abordaje; lo anterior aplica también, para denuncias falsas o malintencionadas.
- C. Cualquier persona puede presentar una denuncia al CE, sin ningún obstáculo, sobre cualquier alegación de un presunto acto irregular o indebido del que tome conocimiento y cooperar con el CE, sin temor a represalias, en una investigación, una revisión proactiva de la integridad u otra consulta.

- D. El IICA, incluido el CE, tomará todas las medidas disponibles, según las capacidades del Instituto, para proteger a los denunciantes y testigos que hayan presentado una denuncia o que hayan cooperado con una investigación de buena fe y con la creencia razonable de que la denuncia, la información o las pruebas proporcionadas son ciertas.
- E. Cualquier persona puede denunciar de forma anónima un presunto acto irregular o indebido o proporcionar evidencia o información con respecto a una investigación.
- F. El Instituto mantendrá bajo confidencialidad las identidades de los denunciantes y testigos (si así ellos lo solicitan). Dicha protección se brindará incluso en el caso de que una denuncia o información sobre un presunto acto irregular o indebido no esté bien fundamentada, esté mal orientada o sea incorrecta, o de que la denuncia o información no conduzca a la determinación final por parte del Instituto de que ocurrió un acto irregular o indebido.
- G. El Instituto tomará medidas razonables, según sus capacidades, para garantizar el respeto de los derechos básicos de cualquier persona implicada en una denuncia de un acto irregular o indebido.
- H. El hecho de denunciar un presunto acto irregular o indebido de ninguna manera protege a un denunciante o testigo de las sanciones derivadas de su propia conducta indebida o irregular. En otras palabras, hacer una denuncia no es una "escotilla de escape" para una persona cómplice de una irregularidad. Sin embargo, para determinar la sanción apropiada u otra medida aplicable se tomarán en consideración, según las circunstancias, el hecho de haber presentado la denuncia y el grado de la cooperación brindada.
- I. Todas las personas sujetas a esta Política tienen el deber de rehusarse a participar en cualquier acto irregular o indebido.
- J. El IICA ha establecido un Mecanismo de Reparación de quejas que se fundamenta en principios y que tiene como propósito observar, prever y reparar, en el marco de su condición de organismo internacional y su marco normativo, cualquier impacto ambiental y social ocasionado involuntariamente por los proyectos en ejecución.

ARTÍCULO III. Alcance y aplicabilidad

- A. Esta Política se aplica a las personas físicas y/o jurídicas, denunciantes y testigos de presuntos actos irregulares o indebidos, según se definen en esta Política. Las denuncias de esos presuntos actos serán atendidas por el CE. Otras denuncias, quejas o reclamaciones que estén fuera del alcance de esta Política serán remitidas a, o atendidas directamente por, las divisiones, representaciones o unidades pertinentes del Instituto u otras autoridades que ejercen legalmente la jurisdicción correspondiente. Las denuncias complejas relacionadas con asuntos de naturaleza múltiple pueden ser atendidas por más de una división, representación, unidad o autoridad, de acuerdo al Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas, adjunto.
- B. Cualquier persona o entidad que realice una denuncia falsa o malintencionada no está sujeta a las medidas de protección que brinda esta Política y puede ser objeto de sanciones o medidas disciplinarias, de acuerdo con las políticas y directrices pertinentes del IICA y las disposiciones de cualquier acuerdo contractual entre el Instituto y esa persona o entidad.

ARTÍCULO IV. Denuncias e investigaciones sobre presuntos actos irregulares o indebidos

- A. Cualquier persona o entidad puede presentarle al CE denuncias y alegaciones sobre un presunto acto irregular o indebido, según se lo define en esta Política. Se alienta encarecidamente a las personas que cuentan con información relacionada con presuntas irregularidades, especialmente cuando están involucradas personas sujetas a esta Política y contrapartes en actividades relacionadas con el IICA, que transmitan dicha información al CE.
- B. Con sujeción a las protecciones disponibles, las personas sujetas a esta Política tienen el deber de denunciar presuntos actos irregulares o indebidos tan pronto como les sea posible, luego de conocer sobre la presunta falta con respecto a cualquier actividad relacionada con el IICA. Ninguna aprobación, autorización o permiso será necesario para que el personal del IICA denuncie presuntas irregularidades.
- C. Con sujeción a las protecciones disponibles, cualquier supervisor, gerente u otra persona en un cargo similar en el Instituto que reciba una denuncia realizada de buena fe sobre un presunto acto irregular o indebido está obligada a transmitir dicha denuncia sin demora al CE.
- D. De conformidad con el marco legal del Instituto y cualquier política posterior que corresponda, las contrapartes están obligadas a informar sin demora al Instituto sobre las denuncias de presuntas prácticas prohibidas encontradas en una actividad relacionada con el IICA o sobre alegaciones de su existencia; a investigar sobre las denuncias de presuntas prácticas prohibidas; y a informar al IICA sobre los hallazgos preliminares y finales de tales investigaciones. Esta obligación está sujeta a los términos y condiciones de cualquier acuerdo legal o instrumento jurídico vigente con el Instituto.
- E. Las denuncias y la información se deberán enviar al CE mediante los siguientes canales de contacto, a fin de que las personas remitan y canalicen de forma confidencial sus denuncias o quejas, referentes a los temas que dicta la presente Política:
 1. El Sitio de internet oficial: www.iica.int, sección REPORTES/DENUNCIAS; y,
 2. El correo electrónico: ec.ce@iica.int
- F. Anexo a la presente Política, se incluye el Procedimiento institucional para la gestión de denuncias o quejas recibidas en el IICA, el proceso de abordaje, registro, documentación, consultas, investigación, resolución y acciones correspondientes.

Si el denunciante así lo solicita, oportunamente se le comunicará sobre el trámite de la denuncia y si procede, sobre el resultado de la investigación. Para tal efecto el denunciante debe indicar una dirección de correo electrónico.
- G. Asimismo, en Anexo a la presente Política, se incluye el Mecanismo de Reparación de denuncias o quejas, el cual busca garantizar el tratamiento adecuado, justo y respetuoso de las denuncias o quejas recibidas en el IICA. Para mitigar aquellos riesgos de impacto ambiental y social ocasionado involuntariamente en la ejecución de los proyectos, se velará por que los socios y contrapartes, cuenten con un mecanismo de reparación a nivel del proyecto.
- H. Toda denuncia de un presunto acto irregular o indebido contra el personal del IICA, incluido un miembro del CE, y/o sus familiares inmediatos, se presentará al presidente del CE. Las denuncias por presuntos actos irregulares o indebidos realizadas contra el presidente del CE pueden presentarse directamente al Director General del IICA y/o al presidente del Comité Ejecutivo del Instituto.

- I. Las personas o entidades que presenten denuncias de presuntos actos irregulares o indebidos deben hacerlo de buena fe y proporcionar, cuando sea posible, cualquier información o evidencia en su poder que respalde la creencia razonable de que puede haber ocurrido un acto de esa naturaleza. Antes de realizar una denuncia, dichas personas o entidades no están obligadas a evaluar o determinar si la denuncia que pretenden presentar cumple con algún grado de gravedad.
- J. Para contribuir a que las investigaciones se realicen con éxito, las denuncias deben ser tan específicas como sea posible. En la medida de las posibilidades, deben incluir detalles como los siguientes:
 - 1. El tipo de presunto acto irregular o indebido;
 - 2. Cuándo, dónde y cómo ocurrió ese presunto acto; y
 - 3. Quién estuvo involucrado en el asunto denunciado y puede tener conocimiento al respecto.
- K. Los documentos pertinentes y otras evidencias deben entregarse con la denuncia o proporcionarse lo antes posible. Sin embargo, la ausencia de cualquiera de esos detalles no debería impedir la presentación de una denuncia ni la investigación, por parte del CE o cualquier otra autoridad competente, sobre la denuncia de presuntos actos irregulares o indebidos.
- L. Las denuncias de presuntos actos irregulares o indebidos y la información o evidencia que las acompañe pueden presentarse en cualquier idioma. Cuando una denuncia no se hace en inglés, el CE se esforzará para proporcionar la traducción o la interpretación, según sea necesario.
- M. Las medidas de protección previstas en los artículos VIII y IX de esta Política se aplicarán a las personas que proporcionen información sobre supuestos actos irregulares o indebidos. Para facilitar la presentación de denuncias anónimas, se pondrá a disposición un sistema para recibir denuncias de ese tipo y brindarles respuestas.
- N. Las personas que pretenden denunciar un presunto acto irregular o indebido y que no tienen plena certeza sobre las disposiciones para la presentación de denuncias o sobre cualquier asunto atinente a esta Política, pueden solicitar asesoramiento confidencial al presidente del CE. Las personas sujetas a esta Política también pueden solicitar asesoramiento al presidente del CE sobre asuntos específicos relativos a la interpretación o la aplicación de esta Política.
- O. Las denuncias de supuestos actos irregulares o indebidos serán atendidas de conformidad con las políticas y normas pertinentes del IICA. El CE atenderá con seriedad las denuncias de presuntos actos irregulares o indebidos y las investigará exhaustivamente de manera independiente y objetiva. Para ello realizará investigaciones administrativas dirigidas a determinar los hechos, las cuales estarán libres del control o la influencia de cualquier otra persona o entidad y cumplirán escrupulosamente con los principios de la justicia y el debido proceso.
- P. Cuando se determine que atender una denuncia de un acto irregular o indebido no es potestad del CE, este Comité puede referir a la persona que denuncia a otra instancia interna o externa al Instituto, según corresponda.

ARTÍCULO V. Denuncias e investigaciones sobre represalias

- A. Cualquier denunciante o testigo que considere que puede sufrir o ha sufrido represalias como consecuencia de denunciar un presunto acto irregular o indebido o de cooperar con una investigación del CE debe informar al respecto al presidente del CE o, en caso de una presunta

represalia por parte del presidente del CE, al Director General del IICA y/o al presidente del Comité Ejecutivo del Instituto.

- B. Para presentar denuncias y realizar investigaciones sobre represalias, se deben seguir las mismas normas y procedimientos provistos en el artículo IV de esta Política.
- C. Cuando una persona alega que una acción adversa a su interés realizada por el IICA constituye una represalia, tal como se define en esta Política, el Instituto deberá asumir la responsabilidad de probar con evidencias claras y convincentes que dicha acción no constituye una represalia; es decir, que la acción adversa a esa persona se habría realizado contra ella, incluso si esa persona no hubiera denunciado de buena fe un acto irregular o indebido, en calidad de denunciante o testigo.

ARTÍCULO VI. Cooperación en las investigaciones

- A. Con sujeción a las protecciones disponibles, todas las personas sujetas a esta Política tienen el deber de cooperar (por ejemplo, proporcionando información, evidencia o testimonio) como testigos en investigaciones sobre presuntos actos irregulares o indebidos. Este deber no está sujeto a la autorización ni al permiso de ningún supervisor u otra persona, división, representación, proyecto o unidad del Instituto, y la falta de cooperación por parte de cualquier persona sujeta a esta Política puede resultar en la imposición de medidas disciplinarias, según lo dispuesto en las políticas y directrices pertinentes del IICA.
- B. De acuerdo con los principios y políticas del Instituto, y con sujeción a los términos de los acuerdos correspondientes suscritos con el Instituto, se requiere que las contrapartes cooperen plenamente con el IICA en cualquier investigación del Instituto sobre denuncias de presuntas prácticas prohibidas en actividades relacionadas con el IICA, y tomar todas las medidas apropiadas para garantizar la plena cooperación de las personas y entidades pertinentes sujetas a dicha investigación, incluyendo, en cada caso, el permiso para que el Instituto se reúna con las personas pertinentes e inspeccione todas sus cuentas, registros y otros documentos que corresponda y los haga auditar por el IICA o en su nombre. El CE puede solicitar a otras personas que no sean personas sujetas a esta Política o a contrapartes que cooperen como testigos en las investigaciones.
- C. Todos los testigos de las investigaciones del CE deben cooperar de buena fe y proporcionar información o evidencia que consideren verdadera.

ARTÍCULO VII. Anonimato y confidencialidad para denunciantes y testigos

- A. Cualquier persona puede presentar de forma anónima una denuncia de un presunto acto irregular o indebido. Los denunciantes o testigos pueden solicitar que se mantengan bajo confidencialidad su identidad, la de sus familiares o asociados cercanos e información específica que se transmite en, durante o después de una investigación. El CE respetará las solicitudes de confidencialidad en la medida de lo posible, según las necesidades legítimas de la investigación correspondiente y el alcance que el debido proceso permita. En el caso de que, dados los

derechos al debido proceso de las personas acusadas de actos irregulares o indebidos, se requiera la divulgación de los nombres de los denunciantes o testigos, el CE les notificará con anticipación a dichos denunciantes o testigos sobre dicha divulgación.

- B. En cumplimiento de las políticas y procedimientos del Instituto, el CE protegerá la información confidencial proporcionada por denunciantes y testigos para que no sea divulgada sin autorización antes, durante y después de una investigación, para lo cual utilizará todos los medios disponibles, incluidos controles físicos, electrónicos y procedimentales.
- C. Durante una investigación, el CE tomará las medidas apropiadas para proteger la confidencialidad de cualquier información no pública asociada con una investigación y para evitar la divulgación no autorizada de los resultados de una investigación. Bajo ciertas circunstancias y según lo permita el debido proceso, el CE también podrá mantener confidenciales las identidades de los investigadores involucrados en una investigación.
- D. En los casos en que la divulgación de información confidencial pueda ser legítimamente necesaria para realizar una investigación o para proteger los derechos al debido proceso de personas acusadas de presuntos actos irregulares o indebidos, el CE deberá notificar al respecto a denunciante, testigos y cualesquiera otras partes de una investigación que hayan brindado información que había sido declarada confidencial.
- E. Bajo el respeto a la inmunidad de jurisdicción, el IICA tendrá el derecho de valorar si divulga o no información, cuando aplique sanciones o medidas disciplinarias en respuesta a una denuncia interna que se ha determinado como falsa y perniciosa. En tales eventualidades, el Instituto le comunicará al denunciante, al testigo o a cualquier otra parte protegida, sobre la necesidad de divulgar la información, lo que realizará antes de llevar a cabo la divulgación.
- F. El CE tendrá acceso exclusivo a los archivos y registros de las investigaciones, así como la autoridad para determinar si dichos archivos y registros, sin editar o redactados, pueden ser divulgados a personas que no sean personal del CE según sea necesario y sujetas a la obligación de mantenerlos bajo confidencialidad. El personal autorizado del CE y los miembros de este comité que tengan un conflicto de intereses en relación con una investigación o que se hayan recusado de ella no podrán conocer ninguna información sobre dicha investigación.
- G. El personal del CE de cualquier condición involucrado en una investigación está obligado a preservar y proteger la confidencialidad de la información relacionada con dicha investigación.
- H. El CE les informará a los denunciantes sobre los resultados de su investigación con respecto al presunto acto irregular o indebido alegado y denunciado por ellos, incluso sobre la comprobación de dicho acto y sobre las medidas disciplinarias, sancionatorias y otras que se hayan tomado. El alcance de la información que se les brindará estará sujeto a las normas de la Política de Divulgación de Información del Instituto.

ARTÍCULO VIII. Medidas de protección y reparación para personas sujetas a esta Política

- A. A los denunciante y testigos que sean personas sujetas a esta Política se les otorgará, a su solicitud y sin demora, protección provisional antes, durante el curso y de conformidad con una revisión o investigación, según sea necesario, para salvaguardar su seguridad y bienestar, de conformidad con el Marco Legal de Recursos Humanos o cualquier otra política y procedimiento del Instituto.

- B. Cuando exista la preocupación razonable de que una persona sujeta a esta Política que es considerada como denunciante o testigo, un(os) familiar(es) cercano(s) de ella o un(os) asociado(s), podría(n) sufrir, o está(n) sufriendo, de represalias asociadas a la presentación de una denuncia de un presunto acto irregular o indebido y que pueden conllevar una amenaza o un daño real a su seguridad personal y bienestar, el CE recomendará al Director General del Instituto que tome las medidas de protección que correspondan.
- C. Cuando mediante una investigación se haya verificado una represalia contra un denunciante o un testigo que es una persona sujeta a esta Política, esta persona puede solicitar, y el CE puede recomendar, que el Instituto aplique las medidas reparadoras o resarcitorias pertinentes. El CE consultará con el Director General o con los jefes de las unidades independientes que corresponda sobre la viabilidad y la proporcionalidad de las medidas reparadoras que el CE pueda recomendar. Las medidas reparadoras y resarcitorias incluyen la rescisión o el cese de la acción de represalia y, si corresponde, el reintegro a un puesto, la reemisión de un contrato y el pago de parte del Instituto de una indemnización por un monto razonablemente necesario para compensar a dicho denunciante o testigo por los daños reales sufridos. El Director General, o el jefe de la unidad independiente pertinente, según corresponda, definirá las medidas de reparación pertinentes.
- D. Cuando mediante una investigación se haya verificado que hubo una represalia contra un denunciante o un testigo que es miembro del CE, éste puede solicitar medidas reparadoras directamente al Director General, quien determinará las medidas que implementará el Instituto.
- E. El Instituto garantizará que la protección o las medidas de protección y reparación se apliquen sin demora.

ARTÍCULO IX. Medidas de protección y reparación para denunciantes y testigos externos

- A. Los denunciantes y los testigos externos tienen derecho a las medidas de protección provistas en esta sección y en el artículo VIII anterior.
- B. El Instituto se esforzará para garantizar que los denunciantes y testigos externos estén protegidos contra las represalias de las personas sujetas a esta Política. Las personas sujetas a esta Política de quienes se haya verificado que han realizado represalias contra los denunciantes y testigos externos estarán sujetas a medidas o sanciones correctivas o disciplinarias, según corresponda, de conformidad con las políticas y directrices del Instituto. Una contraparte de la que se descubra que ha condonado, estimulado o participado o que se ha involucrado directa o indirectamente en represalias contra denunciantes o testigos puede estar sujeta a sanciones, de conformidad con las políticas pertinentes del Instituto y con sujeción a las disposiciones de cualquier acuerdo legal que pueda celebrarse entre el Instituto y la contraparte.
- C. Cuando un denunciante o testigo externo, su(s) familiar(es) o asociado(s) cercano(s) puede(n) sufrir o sufre(n) represalias debido a una denuncia de un presunto acto irregular o indebido o a la provisión de cooperación en una investigación del CE, el Instituto se esforzará por aplicar sus buenos oficios ante las autoridades correspondientes, con el fin de asegurar la protección necesaria y de emplear otras medidas razonables para reducir los riesgos de represalias.
- D. Cuando se haya verificado mediante una investigación del Instituto que una persona sujeta a esta Política o una contraparte ha realizado una represalia contra un denunciante o testigo

externo, y se hayan impuesto medidas correctivas o disciplinarias contra una persona sujeta a esta Política, o se hayan impuesto sanciones contra una contraparte, el CE puede recomendar que el Instituto o la contraparte tome las medidas reparadoras adecuadas y oportunas para el beneficio de dicho denunciante o testigo externo.

CAPÍTULO X. Denuncias externas

- A. La protección contra las represalias se extenderá a una persona sujeta a esta Política que denuncie un presunto acto irregular o indebido a una autoridad gubernamental encargada del cumplimiento de la ley que se encuentra fuera de los mecanismos internos establecidos, cuando esa persona puede demostrar que:
1. Dicha denuncia es necesaria para evitar una amenaza importante para la salud y la seguridad públicas, daños sustanciales a las operaciones del Instituto o infracciones de las leyes nacionales o internacionales.
 2. Los mecanismos internos establecidos son inadecuados porque: (a) la persona sujeta a esta Política tiene motivos razonables para creer que no es posible denunciar el presunto acto irregular o indebido mediante los mecanismos internos establecidos a ese fin, debido a que todas esas vías permitirían que la persona sujeta a esta Política sufra represalias dentro del Instituto; (b) la persona sujeta a esta Política tiene motivos razonables para creer que no es posible denunciar un presunto acto irregular o indebido mediante los mecanismos internos establecidos a ese fin, ya que hacerlo por todas esas vías implicaría la posibilidad de que las pruebas relacionadas con el presunto acto irregular o indebido se oculten o se destruyan; o (c) la persona sujeta a esta Política ha denunciado previamente el presunto acto irregular o indebido a través de los mecanismos internos establecidos (y no de forma anónima), y no se le informó por escrito del estado del asunto dentro de un período de seis meses después de realizada la denuncia.
 3. La persona sujeta a esta Política no le acepta a ninguna parte pagos ni ningún otro beneficio por tal denuncia.
- B. No se considerará que las denuncias externas realizadas con sujeción a la obligación de confidencialidad constituyen un incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la divulgación de información, según lo dispuesto en las políticas y directrices del Instituto.

ARTÍCULO XI. Garantías procesales adicionales

- A. Cualquier persona o entidad implicada en una denuncia de un acto irregular o indebido debe ser notificada de la denuncia realizada en su contra dentro de un plazo razonable, siempre que esta notificación no impida el avance del procedimiento para investigar el presunto acto irregular o indebido.
- B. En cumplimiento de los principios del debido proceso, no se brindará información sobre los hallazgos con respecto a una persona o entidad implicada en una denuncia de un presunto acto irregular o indebido, a menos que esa persona o entidad haya tenido la oportunidad de

responder a tal denuncia; de examinar la evidencia que la respalda, que estará sujeta, si fuese necesario, a que la información sea presentada de forma que honre las disposiciones de confidencialidad establecidas en esta Política; y de brindar comentarios sobre el informe final del CE. A solicitud de la persona implicada, dichos comentarios se enviarán al Director General del Instituto con el informe del CE sobre el acto irregular o indebido.

- C. Los procedimientos y derechos procesales de los miembros del personal del IICA con respecto a la determinación de medidas disciplinarias y a cualquier revisión o apelación administrativa a dichas medidas se observarán de acuerdo con el Reglamento de Personal y el Manual de Personal.
- D. Nada en esta Política afectará o se interpretará como una limitación o renuncia a los privilegios e inmunidades de que goza el Instituto y/o del personal.

ARTÍCULO XII. Comunicación, desarrollo de capacidades y cooperación

- A. El CE, con el apoyo de la Gerencia de Talento Humano del Instituto, dará a conocer y comunicará de manera proactiva ésta y otras políticas y procedimientos de integridad del Instituto a las personas sujetas a esta Política, las contrapartes y otras partes interesadas. Se asegurará de que los canales para denunciar presuntos actos irregulares o indebidos sean razonablemente accesibles y estén razonablemente disponibles.
- B. Para promover la implementación efectiva de esta Política, la Gerencia de Talento Humano del Instituto llevará a cabo capacitaciones sobre integridad en coordinación y cooperación con las divisiones, las representaciones y las unidades pertinentes del Instituto.
- C. El IICA se esforzará por intercambiar información y experiencias con otras organizaciones internacionales sobre la implementación y el mejoramiento de las políticas y medidas de protección de denunciantes, según la disponibilidad de recursos.

ARTÍCULO XIII. Implementación, seguimiento, presentación de informes y revisión de la Política

- A. El CE, junto con la Gerencia de Talento Humano y los asesores legales del Instituto, será responsable de la implementación de esta Política, incluida la provisión de asesoramiento a otras áreas de la Dirección General para garantizar el estricto cumplimiento de las disposiciones de la Política.
- B. El CE presentará un informe anual al Director General sobre las actividades que ha realizado para cumplir con sus obligaciones según lo dispuesto en esta Política. Además de describir esas actividades, dicho informe contendrá una evaluación de la efectividad de esta Política durante el año en cuestión y cualquier recomendación para modificarla a la luz de la evolución de las normas internacionales y otras consideraciones pertinentes. Los informes anuales del CE se pondrán a disposición del Comité de Revisión de Auditoría, los auditores del Instituto y cualquier Estado Miembro del IICA, previa solicitud por escrito presentada al Director General del Instituto o al presidente del CE.



- C. Esta Política entrará en vigencia a partir de la su aprobación por parte del Director General del Instituto.

Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas

1. Propósito

El Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), mediante sus políticas y mecanismos de control, combate prácticas prohibidas y otros actos de malversación; así como previene, detecta y mitiga eficazmente toda práctica que ponga en riesgo el buen uso de los recursos encomendados al Instituto.

Como parte del marco normativo, el IICA cuenta con una Política para la atención de denuncias y la protección de testigos y denunciantes, la cual se ejecuta a través del presente procedimiento que, asegura el cumplimiento de dicha política mediante un mecanismo de detección, transparencia, impugnación de cualquier presunto acto irregular y establece procesos de investigación bajo criterios de objetividad, integridad, legalidad en el debido proceso, confidencialidad, respeto y sin temor a represalias.

2. Alcance y Aplicación

El presente procedimiento se aplica a las personas físicas y/o jurídicas que presenten una denuncia o queja al Instituto, mediante los canales oficiales establecidos, sobre presuntos actos irregulares o indebidos; sea que la denuncia o queja sea interpuesta por personas internas o externas al IICA.

El Instituto a través del Comité de Ética, examinará y analizará de forma objetiva y procesal cada denuncia o queja y establecerá su abordaje; lo anterior aplica también, para denuncias falsas o malintencionadas.

3. Procedimiento

Seguidamente se detalla el procedimiento para la gestión de denuncias o quejas al IICA:

- a. El denunciante, toda persona física y/o jurídica, sea interna o externa a las actividades regulares del IICA, debe dirigir su denuncia mediante alguno de los dos siguientes canales establecidos en la presente Política, *Artículo IV. Denuncias e investigaciones sobre presuntos actos irregulares o indebidos*, apartado E.:
 - i. El Sitio de internet oficial: www.iica.int, sección REPORTES/DENUNCIAS; y,
 - ii. El correo electrónico: ec.ce@iica.int

- b. La denuncia o queja podrá ser dirigida de forma personal e identificando a su emisor o bien de forma anónima.
- c. El presidente del Comité de Ética del Instituto, abrirá un expediente para cada caso, en el cual se documente todo el proceso de denuncia, investigación, recopilación de información, análisis, conclusión, implementación y seguimiento, entre otros; que demuestren fehacientemente que, el Instituto atiende oportunamente y objetivamente toda denuncia o queja interpuesta ante el IICA.
- d. El presidente del Comité de Ética analiza el caso y determina la política institucional y la entidad organizativa dentro de la cual debe ser abordada y analizada la denuncia o queja interpuesta. El abordaje de los casos se llevará a cabo considerando información probatoria suficiente y se llevará a cabo con la debida diligencia, para lo cual podrá asesorarse de la Unidad Jurídica de Asuntos Internacionales y Protocolo.
- e. En cumplimiento a la política institucional correspondiente, el Comité de Ética o la entidad organizativa correspondiente, realiza el análisis y la investigación del caso, dando fiel cumplimiento a los alcances de la política. En caso de corresponder a un tema para el cual no existe una política institucional, el Comité de Ética determinará los criterios a aplicar para el análisis, mismos que deberán quedar documentados en el expediente correspondiente.
- f. La entidad organizativa o el Comité de Ética debe recabar los insumos necesarios para brindar una conclusión y recomendación justificada y documentada. Esta recomendación debe incluir las acciones correctivas, sancionatorias y en caso correspondiente, reparadoras, de acuerdo a los principios establecidos en el Mecanismo de Reparación, seguido al presente anexo; y/o el no lugar a acciones correctivas, sancionatorias, por lo que se notificará a la parte denunciante la parte resolutive y cierre de la causa y archivo del expediente.
- g. La entidad organizativa o el Comité de Ética procederá a brindar respuesta oficial mediante notificación escrita a la persona que interpuso la demanda o queja, indicando la conclusión, la resolución y las acciones correspondientes. El alcance de la información que se les brindará estará sujeto a las normas de la Política de Divulgación de la Información del IICA.
- h. Una vez concluida la investigación, el Comité de Ética cerrará el expediente, para lo cual deberá asegurar la confidencialidad de la información contenida, así como la protección de datos personales de denunciantes y testigos.
- i. El área responsable de las Relaciones Externas e Institucionales del Instituto, es la encargada de mantener el repositorio institucional de denuncias o quejas y sus respectivos expedientes, de forma segura y confidencial.
- j. En caso de que la denuncia o queja interpuesta involucre a algún proyecto, contraparte o socio del Instituto, el IICA deberá informar a dicho ente la denuncia interpuesta, el análisis, la investigación realizada, conclusiones y recomendaciones, durante el proceso en que el caso sea abordado; asegurando cumplir con las disposiciones contenidas en el *Artículo XI-Garantías procesales adicionales*, de la presente Política y la Política sobre la protección de datos personales del IICA.

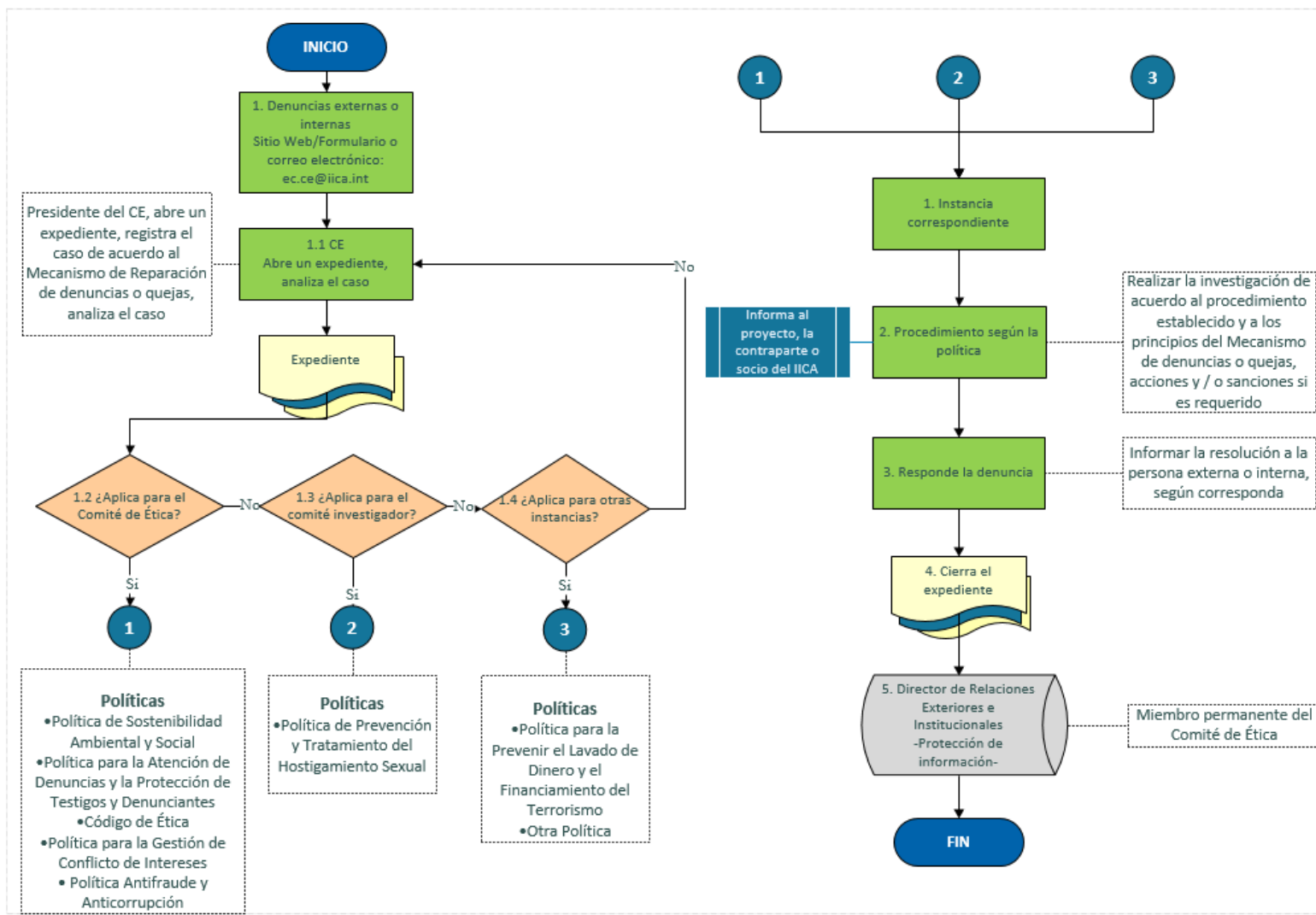
4. Seguimiento

La Auditoría Interna realizará revisiones anuales de la aplicación adecuada del presente Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas, y brindará sus recomendaciones al Director General.

5. Actualización

El Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas y sus lineamientos podrá ser actualizado cuando el Director General lo considere pertinente en procura de mantener los principios de transparencia y rendición de cuentas institucionales.

Diagrama de Flujo - Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas



Mecanismo de Reparación de denuncias o quejas

1. Propósito

El Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), mediante sus políticas y procedimientos, está comprometido a garantizar el tratamiento adecuado, justo y respetuoso de las denuncias o quejas presentadas ante la Institución, por los mecanismos establecidos; donde deberá privar la confidencialidad, la transparencia, el respeto a los derechos humanos, la objetividad, imparcialidad, integridad, legalidad en el debido proceso y sin temor a represalias.

Como parte del marco normativo, el IICA cuenta con una Política para la atención de denuncias y la protección de testigos y denunciadores, la cual integra el presente Mecanismo de Reparación de denuncias o quejas, que se regirá por los principios y procedimientos aquí expresados.

El Instituto realizará su mayor esfuerzo en la identificación de potenciales riesgos, categoría, causa, evento e impacto en la ejecución de sus proyectos, sean de financiamiento interno, como de financiamiento externo; en etapas tempranas del ciclo de proyecto; así como aprender y capitalizar las lecciones aprendidas en materia del Mecanismo de Reparación de denuncias o quejas.

De la misma manera, el Instituto está comprometido a observar, prever y reparar, en el marco de su condición de organismo internacional y su marco jurídico, cualquier impacto ambiental y social ocasionado involuntariamente por los proyectos en ejecución.

2. Alcance y Aplicación

El presente mecanismo se aplica a las personas físicas y/o jurídicas que presenten una denuncia o queja al Instituto, mediante los canales oficiales establecidos, sobre presuntos actos irregulares o indebidos; sea que la denuncia o queja sea interpuesta por personas internas o externas al IICA.

El Instituto examinará y analizará cada denuncia o queja de acuerdo con las condiciones pactadas en el Instrumento Jurídico suscrito con la contraparte para la ejecución del proyecto; así como el Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas contenido en la presente Política para la atención de denuncias y la protección de testigos y denunciadores.

3. Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias, basado en principios:

El Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias del Instituto, se fundamenta en los siguientes principios:

a. Equidad: Los denunciantes o quejosos reciben un trato justo, equitativo, imparcial, sin distinción de su condición de género, idioma, escolaridad, cultura, edad, condición económica y etnia, entre otros. Se les proporcionará información suficiente para explicar el Procedimiento para la gestión de denuncias o quejas y su participación. En caso necesario, y cuando el Instituto no cuente con las personas pertinentes, podrá acceder a expertos neutrales en los temas denunciados y en derechos humanos para asegurar el trato equitativo al denunciante o quejoso.

b. Eficiencia: Las inquietudes serán abordadas con prontitud, utilizando un proceso claro y transparente que sea fácilmente accesible para todos los segmentos de las comunidades o personas afectadas, sin costo y sin represalias.

c. Legitimidad: El abordaje de cada proceso será tratado con legitimidad para todas las partes interesadas y potenciales afectadas; y con el apoyo de la máxima autoridad del Instituto. Tendrán acceso a una audiencia justa y efectiva para sus quejas. Para tal fin, el Instituto deberá conocer los mecanismos judiciales y administrativos disponibles en el país correspondiente para la resolución de controversias y no obstaculizar el acceso a estos mecanismos; así como, en casos de duda, acordar con las partes la intervención de un Comité de Conciliación para asegurar la transparencia y legitimidad del proceso.

d. Efectividad: El Instituto basado en los principios que lo caracterizan y que están definidos en su Plan de Mediano Plazo, buscará soluciones a las quejas de manera colaborativa, con participación de la comunidad o personas afectadas. En todo el proceso privará el respeto y la comunicación, y se buscarán soluciones mediante procesos de diálogo.

e. Accesibilidad: Los denunciantes o quejosos potenciales deberán contar con información de fácil comprensión para poder presentar una denuncia o queja con facilidad. El IICA, de acuerdo a sus políticas, cuenta con un canal de denuncias o quejas en el sitio de internet oficial, así como una dirección de correo electrónico que remite las denuncias o quejas al Comité de Ética; sin embargo, en el caso de comunidades de poco acceso a plataformas informáticas o bien poblaciones marginadas; el Instituto, proveerá información accesible y de fácil comprensión y asistirá al quejoso o denunciante, para asegurar el principio de equidad.

En la sección inferior de la página Web del IICA www.iica.int, encontrará el enlace **Reporte/Denuncias** que lo llevará al formulario. También puede acceder al formulario de Reporte/Denuncias, directamente a través del siguiente enlace:

<http://apps.iica.int/transparenciaiica/public/Reporte?LG=es>

f. Independencia: El Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias, será ejecutado por funcionarios que no tengan vinculación directa con los proyectos bajo los cuales se presente la queja o denuncia, a fin de garantizar la independencia del análisis, la resolución y el proceso en general. Es así, por lo que, el Instituto abordará la atención de quejas o denuncias, a través del Comité de Ética y no de un único funcionario, a fin de garantizar el justo trato y el cumplimiento de los presentes principios.

g. Previsibilidad: Los denunciantes o quejosos deben conocer los pasos del proceso, sus derechos y obligaciones. El Instituto establecerá plazos apropiados para abordar la queja o denuncia, así como proporcionar los resultados y brindar seguimiento. El Instituto mantendrá un registro de las denuncias y quejas, la resolución y reparación.

h. Transparencia: Los denunciantes o quejosos deben estar informados del avance en el abordaje de su queja, deberán comprender los resultados de sus quejas y las implicaciones correspondientes. El diálogo entre el Instituto y el denunciante o quejoso, será de naturaleza confidencial, cuando así sea solicitado por este último. El Instituto documentará todo el proceso de atención de la queja o denuncia, desde el inicio y se cerrará el expediente hasta la conclusión del proceso.

i. Aprendizaje continuo: El Instituto a través del registro, seguimiento y monitoreo de las denuncias y quejas presentadas, deberá aprender de los errores, capitalizar las lecciones aprendidas y fortalecer los mecanismos de identificación de riesgos e integrarlos a sus procesos de capacitación. Con esta retroalimentación el Instituto debe identificar los cambios sistemáticos necesarios para el fortalecimiento de la gestión de proyectos y del Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias.

j. Compatibilidad con los derechos: Se debe garantizar que los resultados y las reparaciones estén en consonancia con los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

4. Otras consideraciones:

- a. El Instituto por su carácter de organismo internacional y su Convención, y al manejar fondos de los Estados Miembros, no podrá otorgar, en ninguna circunstancia, compensación económica por un daño comprobado en la ejecución de un proyecto liderado por el IICA.
- b. Para mitigar aquellos riesgos de impacto ambiental y social ocasionado involuntariamente en la ejecución de los proyectos, se velará para que los socios y contrapartes, cuenten con un mecanismo de reparación de reclamos a nivel del proyecto.

5. Cumplimiento

El cumplimiento del Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias, es una responsabilidad del Comité de Ética institucional, como componente de la infraestructura ética del IICA.

El Instituto asegurará que el abordaje de toda queja o denuncia, sea analizada de forma colaborativa, contando con los criterios especializados, y en caso de no contar con ellos a lo interno de la Institución, podrá contratar los servicios independientes para asegurar el cumplimiento del Mecanismo de

acuerdo a los principios aquí establecidos. El Comité de Ética informará al Director General de toda queja, denuncia y mecanismo de reparación.

Las políticas institucionales, aplican, sin excepción, a todas las actividades y operaciones del Instituto en la prestación directa de servicios de cooperación técnica o prestación de servicios para la gestión de la cooperación técnica; tanto en la ejecución directa de proyectos, como en la ejecución realizada a través de entidades ejecutoras con carácter de subdelegación, las cuales deberán incluir un mecanismo de reparación de reclamos a nivel del proyecto y quienes no cuenten con éste mecanismo adoptarán el del IICA.

6. Registro

El Comité de Ética institucional es el responsable de mantener el registro de quejas o denuncias presentadas y su estado de atención, tal y como se muestra a continuación.

El uso de la información contenida en dicho registro, será tratada de acuerdo a la Política sobre la protección de datos personales, que comprende las mejores prácticas y estándares internacionales en el uso de información personal.

Registro de quejas o denuncias

Nombre	Queja o denuncia	Descripción	Fecha de apertura	Acciones tomadas (abordaje, comunicaciones)	Estado a la fecha	Resumen de la respuesta	Fecha de comunicación al quejoso o denunciante	Fecha de cierre del expediente

7. Seguimiento

La Auditoría Interna realizará revisiones anuales de la aplicación adecuada del presente Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias, y brindará sus recomendaciones al Director General.

8. Actualización

El Mecanismo de Reparación de quejas o denuncias y sus lineamientos podrá ser actualizado cuando el Director General lo considere pertinente en procura de mantener los principios de transparencia y rendición de cuentas institucionales.