

fecha: 1 de diciembre de 2023

## **Procedimiento de quejas de integridad VVSG-Internacional**

### **1. Capítulo 1. Disposiciones introductorias**

#### **Artículo 1. Objeto Objeto**

El procedimiento de tramitación de denuncias tiene por objeto garantizar la tramitación adecuada y oportuna de las denuncias e informes relacionados con violaciones de la integridad. Este procedimiento sirve de guía y orientación para la tramitación de las denuncias. Sin embargo, las violaciones de la integridad y la posible tramitación de las denuncias pueden ser muy delicadas y complejas, por lo que este procedimiento no debe obstaculizar la adopción de un enfoque flexible y adaptado a cada caso.

#### **Artículo 2. Reglamentos y funciones**

Este procedimiento no sustituye en modo alguno a las obligaciones derivadas de reglamentos o documentos internos como la política de integridad de VVSG-Internacional y el reglamento de trabajo de la VVSG. El procedimiento de tramitación de denuncias es complementario y no afecta a otros procedimientos establecidos y viceversa.

#### **Artículo 3. Ámbito de aplicación**

Este procedimiento se aplica a las quejas o informes relativos a violaciones de la integridad cometidas por empleados o directores de VVSG-Internacional. Las quejas o denuncias relativas a violaciones de la integridad cometidas por empleados de un gobierno local -que no son empleados de la VVSG pero que pueden estar implicados en la ejecución de los programas de la VVSG sobre cooperación internacional municipal- se transmiten a las personas adecuadas dentro del municipio en cuestión. Dependiendo de la situación, el gestor de quejas de VVSG-Internacional podrá ayudar en la investigación y/o la comunicación.

Por violación de la integridad se entiende cualquier infracción de la conducta financiera o moral adecuada según la política de integridad u otras normas internas.

Cualquier persona puede presentar una queja o denuncia. Puede tratarse de un miembro del personal de VVSG-Internacional, pero también de un socio o beneficiario en la ejecución de programas (por ejemplo, miembros del personal de gobiernos locales flamencos y extranjeros, provincias, ONG asociadas y asociaciones paraguayas extranjeras de gobiernos locales).

Una vez recibida la denuncia, se enviará al denunciante un acuse de recibo.

#### **Artículo 4. Otros canales de información**

Antes de presentar una denuncia o queja formal, es posible realizar una denuncia informal. <sup>1</sup>En cualquier momento, el denunciante puede comentar confidencialmente sus sospechas de infracción con un miembro del personal, un directivo, el director del programa de cooperación internacional municipal de VVSG o el consejero de integridad. Si es necesario, pueden informar y guiar al denunciante a través del procedimiento formal de denuncia.

Las denuncias también pueden derivarse de controles internos, como auditorías financieras y fiscalizaciones. En tales casos, no debe presentarse ninguna denuncia a través de la [línea directa del sitio web de la VVSG](#) y, si es necesario, el responsable de denuncias iniciará una investigación (preliminar).

Las denuncias de explotación sexual, abuso sexual y acoso sexual también pueden presentarse ante el [Punto Central de Denuncias de abusos en la cooperación al desarrollo](#). Aunque el Punto Central de Denuncias sólo es competente para este tipo de denuncias y sólo se puede recurrir a él si ya se ha contactado con el punto de denuncia de la organización en cuestión / la organización en cuestión no ha dado curso a una denuncia / existe un conflicto de intereses en el punto de denuncia de la organización en cuestión.

## **2. Capítulo 2. Investigación preliminar Investigación preliminar**

### **Artículo 5. Objeto del examen preliminar**

La finalidad de la investigación preliminar es determinar si una denuncia debe ser investigada. Durante la investigación preliminar, el gestor de quejas evaluará la admisibilidad de la denuncia y realizará una valoración inicial de la autenticidad de los hechos alegados y examinará su demostrabilidad.

### **Artículo 6. Condiciones de admisibilidad**

Una denuncia o notificación es admisible si

1. Se trata de una denuncia relativa a una posible violación de la integridad, tal como se define en el apartado 1 del artículo 3.
2. La denuncia se presentó a través del [formulario de denuncia del sitio web de VVSG](#). En él deben rellenarse obligatoriamente los siguientes campos: dirección de correo electrónico del denunciante ; organización en la que trabaja el denunciante; naturaleza de la relación del denunciante con VVSG-Internacional; motivo por el que el denunciante se pone en contacto; objeto de la denuncia (menú de selección); descripción de las personas y partes implicadas; fecha de los hechos; descripción de la denuncia.
3. La denuncia no se presentó de forma anónima;
4. No se trata de una denuncia de una infracción que haya sido denunciada previamente y ante la que se hayan tomado medidas adecuadas.

---

<sup>1</sup> Consulte los datos de contacto al final de este documento.

La admisibilidad es evaluada por el gestor de quejas. No cabe recurso contra la decisión de admisibilidad. El denunciante es libre de presentar una nueva denuncia o informe para obtener la admisibilidad.

## Artículo 7. Resultado e informe del examen preliminar

El gestor de quejas elaborará un informe de la investigación preliminar y lo entregará al denunciante en el plazo de dos semanas.

Si la investigación preliminar revela una situación potencialmente de alto riesgo que requiere gran urgencia, se menciona en el informe y se da prioridad al caso. Si parece que el denunciante necesita asistencia médica o psicosocial inmediata, el gestor de quejas recurre a las personas de contacto del asesor de prevención de VVSG (para los casos en Flandes) o se pone en contacto con el gestor nacional dentro del equipo Internacional para el país socio en cuestión, que a su vez recurre a la red local de VVSG-Internacional.

El informe de investigación preliminar incluye la valoración de admisibilidad y una primera valoración sobre la autenticidad y comprobabilidad de los hechos denunciados. Si, sobre la base de esta información, se plantea una investigación de la denuncia, el responsable de la denuncia hace una propuesta de investigación que se incluye en el informe de investigación preliminar. En caso necesario, se puede solicitar información adicional al denunciante. En caso de denuncia falsa, sólo tras oír al denunciante se estudiará la necesidad de imponer sanciones.

<sup>2</sup>Si la denuncia se refiere a explotación sexual, abuso sexual o acoso sexual, existen cuatro obligaciones específicas . 1) En cualquier caso, la VVSG adopta las medidas oportunas en el momento inmediatamente posterior al análisis de la denuncia. 2) La VVSG proporciona asistencia adecuada a las víctimas. 3) En caso necesario, la VVSG proporciona asistencia adecuada a otras personas que denuncien abusos. Esto incluye medidas para proteger a los denunciantes y proteger a las víctimas de posibles represalias. 4) La VVSG tiene la obligación de informar a las víctimas de la asistencia disponible. Sólo prestará asistencia si así lo solicita la víctima.

Si, sobre la base del informe de investigación preliminar, no hay motivos para iniciar una investigación, se informa de ello al denunciante con una breve motivación.

## 3. Capítulo 3. Investigación Investigación

### Artículo 8. Investigación de las denuncias

Puede iniciarse una investigación si el resultado de la investigación preliminar lo requiere. Esta decisión la toma el responsable de quejas, en su caso en consulta con el departamento de RRHH, la dirección general, un psicólogo o un consultor externo.

En función de los hechos y datos de la investigación, se decide qué personas participarán y si la investigación se realizará interna o externamente. La discreción y la confidencialidad se garantizan al máximo y las personas implicadas sólo reciben información cuando es necesario. Este enfoque se utiliza a lo largo de toda la investigación y en todos los actos

---

<sup>2</sup> Véase [el Real Decreto 18/4/2023](#).

de investigación. Las directrices incluidas en los folletos sobre integridad y tramitación de denuncias diseñados por Deloitte y la DGD sirven de guía durante la investigación.

Cada investigación requiere un enfoque individual y siempre habrá flexibilidad con los hechos y datos específicos de la investigación. Todas las acciones de investigación y los pasos dados se documentarán en el expediente, que también incluirá información sobre los antecedentes, los documentos recibidos y las conclusiones. El expediente de investigación también contiene datos relativos al investigador o investigadores y a las partes contactadas e implicadas, de forma anónima o no.

## Artículo 9. Principios y salvaguardias

Una serie de principios merecen especial atención y deben respetarse siempre en el curso de la investigación. Entre ellos figuran la confidencialidad de la información, la proporcionalidad, el tratamiento dentro de un plazo razonable, la ausencia de parcialidad y la protección de las partes implicadas. Los hechos, la sensibilidad, el riesgo y la complejidad de la denuncia se contrastan siempre con estos principios a la hora de adoptar medidas de investigación. Las desviaciones del respeto de estas salvaguardias, aplicadas por ejemplo al mantenimiento de la confidencialidad de las identidades del denunciante, la víctima y el agresor, sólo pueden hacerse con el consentimiento expreso de las partes implicadas o cuando lo exija la ley (por ejemplo, en el caso de una investigación judicial).

## 4. Capítulo 4. Tratamiento y seguimiento

### Artículo 10 Resultado de la investigación e imposición de medidas

Si la investigación demuestra que se han cometido posibles infracciones penales, se puede pedir asesoramiento a un experto interno o externo, tras lo cual se informará a las autoridades judiciales si es necesario.

Si se considera que se ha cometido una violación de la integridad, se tomarán las medidas oportunas contra el autor. La sanción apropiada depende obviamente del caso y puede variar ampliamente desde una reprimenda o advertencia hasta el despido inmediato con remisión formal a las autoridades penales. La determinación de la sanción corresponde a la dirección general, posiblemente previo asesoramiento interno o externo.

Además de las sanciones, también pueden proponerse soluciones alternativas, como la mediación o el acuerdo amistoso. Esto lo determina el gestor de quejas, en consulta con el director general de la VVSG o del municipio afectado, en su caso.

Si la investigación demuestra que no se ha cometido ninguna violación de la integridad, no se impondrá ninguna medida.

### Artículo 11. Conclusión de la investigación Finalización de la investigación.

Cada investigación se registra tras su finalización, se mantiene en los archivos de la VVSG y el expediente de investigación se conserva durante un periodo de cinco años.

El resultado de la investigación de la denuncia se comunicará al denunciante y, en su caso, a la víctima de la infracción. A tal efecto, deberá respetarse un plazo razonable.

Se presta la debida atención a la víctima de la denuncia al tramitarla. La forma exacta de seguimiento hacia la víctima depende de los hechos, las circunstancias y el resultado de





la investigación. En cualquier caso, el responsable de las denuncias mantiene el pulso una vez concluido el procedimiento de denuncia.

## Artículo 12 Comunicación, privacidad y transparencia

La tramitación justa de las denuncias, respetando la protección de la víctima, el denunciante y el agresor, tiene siempre prioridad sobre los intereses y consideraciones de comunicación. Esto significa, entre otras cosas, que la información en torno a una denuncia o investigación específica sólo se comunica a los actores que están o necesitan estar directamente implicados. La comunicación en torno a casos específicos requiere consideraciones morales precisas caso por caso.

Si otras partes interesadas distintas de los denunciantes o las víctimas en un asunto sensible desde el punto de vista de la publicidad también corren el riesgo de sufrir algún tipo de daño, se les informará de la situación. La información y comunicación a estas partes interesadas sólo se refiere a lo estrictamente necesario y a condición de que también ellas garanticen principios como la confidencialidad. La idoneidad, el momento, el tono y el contenido de otras comunicaciones externas se revisan siempre en función de las circunstancias de la situación concreta. Dichas comunicaciones siempre tienen en cuenta las compensaciones entre los intereses y derechos de la víctima, el delincuente, el público, la industria y otras posibles partes interesadas.

Anualmente, VVSG-Internacional informa sobre las denuncias tramitadas al Consejo Ejecutivo y en hojas de informe anual (de acceso público) en su sitio web. En aras de la protección del denunciante, la víctima y el agresor u otras partes interesadas, este informe no incluye datos sensibles o específicos de cada caso. Sobre la base de estos informes anuales y del análisis de los informes, las denuncias y las violaciones de la integridad, este procedimiento de denuncia puede actualizarse para mejorar la calidad de la tramitación de las denuncias.

	<p><b>Gestor de quejas</b>            Nathalie Dumarey            Jefe del Departamento de            Gobernanza y Estrategia  <a href="mailto:Nathalie.dumarey@vvsq.be">Nathalie.dumarey@vvsq.be</a>            +32 486 37 35 08</p>		<p><b>Coordinador y Consejero de Integridad</b>            Heleen Voeten            Funcionario Gobernanza y Estrategia  <a href="mailto:heleen.voeten@vvsq.be">heleen.voeten@vvsq.be</a>            +32 496 73 55 49</p>
	<p><b>Back-Up gestor de quejas</b>            Hanne Albers            Funcionario Gobernanza y Estrategia  <a href="mailto:hanne.albers@vvsq.be">hanne.albers@vvsq.be</a>            +32 498 20 32 14</p>		<p><b>Responsable del programa GLoBe</b>            Karlien Gorissen            Funcionario Gobernanza y Estrategia  <a href="mailto:karlien.gorissen@vvsq.be">karlien.gorissen@vvsq.be</a>            +32 499 22 01 10</p>