

## Política de denuncias y no represalias de CRS

Aplica a: Todo el personal, afiliados, contratistas, socios del proyecto, proveedores, proveedores de servicios, subcontratistas y miembros de la junta

Patrocinador: EVP, Global People Resources

Creado el: 1 de julio de 2023

Revisión aprobada el: N/A

Fecha de vencimiento: 30 de junio de 2026

### Objetivo:

Catholic Relief Services (CRS) tiene un fuerte compromiso con los más altos estándares de integridad personal, conducta moral, ética y responsabilidad hacia aquellos a quienes CRS sirve y entre sí. La misión de CRS de proteger al personal, y las comunidades a las que sirve CRS se ve socavada cuando las infracciones de esos estándares permanecen ocultas y no denunciadas. CRS toma en serio las infracciones de las políticas y leyes, y tiene tolerancia cero con la inacción frente a una conducta indebida, impropia o ilegal, o represalias contra un Informante de dicha conducta.

La intención de esta política global de denuncia de irregularidades y no represalias ("Política") es alentar y permitir que un Informante demuestre coraje, hable e **informe conductas ilícitas e inapropiadas de las que sospeche razonablemente**, incluidas las infracciones de **salvaguarda, el fraude y la mala conducta financiera**, las **relaciones con los empleados**, las quejas y acciones de **represalia** que afecten al personal de CRS o a sus colegas. Al recibir un informe creíble, sin importar la forma de comunicación, CRS evaluará, investigará y abordará la conducta indebida del personal y los afiliados de CRS que cometan irregularidades. CRS informará a los socios/contratistas sobre la mala conducta de los empleados del socio/contratista del programa que no pertenezcan a CRS para su propia investigación y acción internas.

### Alcance:

CRS lleva a cabo compromisos en todo el mundo y se compromete a respetar la dignidad y el bien común de las personas a las que sirve CRS y obedecer las leyes de los lugares donde opera CRS. Es responsabilidad del personal de CRS, los afiliados, los contratistas, los socios del proyecto, los proveedores, los proveedores de servicios, los subcontratistas y los miembros de la junta informar la conducta indebida presenciada o sospechada razonablemente.

En esta política se identifican los canales formales de denuncia disponibles para denunciar conductas indebidas y cómo CRS administra las protecciones para aquellos denunciantes que informan, o están involucrados en una evaluación o investigación, contra represalias. Muchos países cuentan con leyes de denuncia de irregularidades; los requisitos de todas esas leyes no se pueden capturar en una sola política. CRS cumplirá con las jurisdicciones cuyas leyes se aplican a un caso denunciado, dados los hechos y circunstancias individuales de un caso. El cumplimiento de

esas leyes puede requerir que CRS se desvíe de esta política o altere su enfoque en la evaluación o investigación de una inquietud.

Los informantes y los sujetos de una queja pueden incluir, entre otros, personal de CRS a tiempo completo y parcial, miembros de la junta, afiliados, contratistas, empleados de socios del proyecto, proveedores, proveedores de servicios y subcontratistas, según se define en el [Código de conducta y ética de CRS](#).

"Mala conducta" se refiere a actividades o incidentes que infringen una política de CRS y conducta que es injusta, impropia, ilegal o de represalia.

"Sujeto de una queja" se refiere a alguien de quien se alega o se sospecha razonablemente de mala conducta.

"Denunciante" e "Informante" se usan indistintamente y se refieren a alguien que revela una mala conducta.

### **Política:**

Es política y práctica de CRS mantener los más altos estándares éticos y crear un lugar de trabajo sin conductas inapropiadas ni ilegales, en el que se aliente a las personas a compartir inquietudes relacionadas con sospechas de mala conducta sin temor a represalias. De acuerdo con los Principios Rectores de CRS, ninguna persona cubierta por esta política que sospeche e informe razonablemente una infracción del Código de conducta y ética de CRS, las políticas de ética relacionadas o infracciones de la ley o los reglamentos sufrirá acoso, represalias o consecuencias laborales adversas.

Todos los informes de mala conducta se tratan con discreción y confidencialidad en equilibrio con las consideraciones del debido proceso. Se pueden hacer divulgaciones a las partes apropiadas a lo largo de la investigación para recopilar información, y evaluar y resolver la inquietud. El personal de CRS debe alentar a otros a informar una conducta indebida razonablemente sospechada y no debe tomar represalias contra los informantes por hacerlo. No se espera que los gerentes y los denunciantes tengan todos los detalles sobre el incidente o la conducta. Los informantes y sus equipos de gestión no deben realizar investigaciones por sí mismos, sino permitir que el equipo de CRS apropiado, incluido Fraude, Salvaguarda o Global People Resources, proceda de inmediato con una evaluación o investigación al recibir el informe.

### **¿Dónde debo informar sospechas de mala conducta?**

Todas las conductas indebidas y de represalia denunciadas se toman en serio y, una vez informadas, se responderán y tratarán de manera justa, confidencial y rápida. Las divulgaciones protegidas incluyen cualquier información dada y compartida bajo la política y eso incluye equipos de investigación y revisión y aquellos que abordan la mala conducta. Se alienta a los informantes a notificar primero a CRS sobre cualquier conducta indebida.

El personal de CRS debe hablar cuando tenga sospechas razonables de una infracción e informar todas las inquietudes a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Gerente o supervisor
- Recursos Humanos (CP HR, [HRBP](#), [RPO](#), o GPR)
- Representante de país
- El sitio de denunciantes de CRS ([EthicsPoint](#)) donde el personal puede enviar un informe en línea con opción de anonimato
- Correo electrónico: [alert@crs.org](mailto:alert@crs.org)
- 1-866-295-2632 (los números adicionales específicos de cada país están disponibles en el sitio [EthicsPoint](#))
- Correo:  
Atención:  
Asesor jurídico  
Catholic Relief Services  
228 W. Lexington Street  
Baltimore, MD 21201

#### Infracciones relacionadas con un contrato federal de EE UU.

Los informes pueden reportar infracciones: relacionadas con un contrato o subvención federal, incluida la competencia o negociación de un contrato o subvención relacionado con subvenciones o contratos del gobierno de los EE. UU. a un miembro del congreso de los EE. UU. o representante de un comité del congreso, un Inspector General de los EE. UU. (OIG) para la agencia que adjudicó el contrato (p. ej. [la línea directa de la OIG de USAID](#), [la línea directa de la OIG del USDA](#) o [la línea directa de la OIG del Departamento de Trabajo de los EE. UU.](#)), la [Oficina de Responsabilidad del gobierno de los EE. UU.](#), un empleado federal responsable de la supervisión de contratos/subvenciones o de investigar conductas indebidas, o un tribunal de los EE. UU. o un gran jurado).

No se espera que los gerentes y los denunciantes tengan todos los detalles sobre el incidente o la conducta; los gerentes ni los informantes deben investigar la inquietud antes de informar.

Las divulgaciones protegidas son confidenciales e incluyen cualquier información dada y compartida bajo la política y eso incluye equipos de investigación y revisión, y aquellos que abordan la mala conducta. Los informantes también pueden notificar a un donante cuando sea necesario. CRS puede, cuando sea necesario, informar el incidente externamente a una agencia gubernamental, donante o socio/contratista de programa relevante fuera de los EE. UU. con empleados involucrados en el incidente.

#### ¿Qué pasará cuando informe?

Después de la presentación de un informe sobre mala conducta, el informe se evaluará, considerará para investigación y los informantes estarán protegidos de acuerdo con esta política. Los informes serán reconocidos por escrito de manera oportuna, registrados y revisados cuidadosamente por un personal dedicado dentro del equipo de Salvaguarda, Fraude/Conducta financiera indebida o Relaciones con los empleados para determinar si se requiere una investigación. Cuando sea necesario, se iniciará una investigación de inmediato. Es útil que los investigadores se comuniquen con los denunciantes para obtener más detalles sobre un incidente; sin embargo, es posible que los denunciantes deseen permanecer en el anonimato y denunciar incidentes a través de [EthicsPoint](#).

La duración y el alcance de la investigación dependerán del tema del informe. CRS se esfuerza por brindar una resolución rápida a cualquier inquietud planteada, sin embargo, la complejidad del caso puede variar según los hechos y circunstancias individuales. Una vez que se complete la investigación, se notificará al denunciante y al sujeto de la queja. Debido a la confidencialidad de la investigación, es posible que no se informe al denunciante sobre los detalles o el resultado de la investigación.

### ¿Qué se debe informar a CRS?

La mala conducta incorpora infracciones de conducta del [Código de conducta y ética](#), [Salvaguarda](#), [Fraude y mala conducta financiera](#), Relaciones con los empleados y Represalias de CRS, que se describen a continuación y en otras [políticas de CRS](#). Sin embargo, existen muchas leyes y reglamentos locales que pueden prohibir conductas que no se encuentran específicamente en las políticas de CRS y que deben informarse. Si el informante sabe que la conducta es ilegal donde se realizó, debe informar el problema a CRS.

Un informante debe usar su mejor juicio al determinar si debe informar una conducta que no se describe específicamente a continuación. Al considerar si informar una inquietud, el informante debe considerar si 1) la conducta lo inquieta, 2) si sus instintos le dicen que algo "no está bien" sobre una situación, o 3) si la conducta parece razonablemente infringir el [Código general de conducta y ética de CRS y Ética](#) o la [Política de conducta general en el trabajo](#). Al determinar si algo "no está bien", el informante debe considerar la [misión y los principios rectores](#) de CRS y si la conducta promueve o dificulta la misión de CRS, la reputación de CRS y la capacidad de CRS para proteger y servir. Además, el informante, cuando no esté seguro de si debe informar, debe pedir orientación a Recursos Humanos o a un gerente o supervisor de confianza para tomar la decisión correcta.

Los informes de una infracción que el informante sabe que son falsos constituyen una infracción grave de la [Política de conducta general en el lugar de trabajo](#), al igual que informar denuncias que son maliciosas y tienen la intención de desinformar. Dicho informe también constituye una infracción grave del [Código de conducta y ética de CRS](#). Estos serán investigados y pueden causar una acción disciplinaria que puede incluir la terminación del empleo.

### **Infracciones de salvaguarda**

La salvaguarda es fundamental para la identidad de CRS como organización humanitaria y de desarrollo, y para el compromiso de responsabilidad de CRS con aquellos a quienes sirve. La salvaguarda es la protección contra todas las formas de acoso o intimidación basadas en un estado protegido por la ley, el acoso sexual, la explotación y el abuso, incluidos la explotación y el abuso sexuales y la trata de personas. El acoso, la intimidación y el acoso sexual se refieren a conductas o comportamientos prohibidos por parte del personal, los afiliados, los socios de proyectos, los proveedores y los proveedores de servicios de CRS contra el personal, los afiliados, los socios de proyectos, los proveedores y los proveedores de servicios de CRS definidos en la [Política de salvaguarda de CRS](#).

Las represalias contra un informante de una infracción de Salvaguarda en forma de acoso, intimidación o abuso están estrictamente prohibidas e infringen la [Política de salvaguarda de CRS](#).

Se pueden encontrar más detalles sobre las protecciones de Salvaguarda de CRS y las definiciones de la conducta prohibida en la [Política de salvaguarda de CRS](#).

### **Fraude y mala conducta financiera**

CRS considera que la administración de los recursos de los donantes es una responsabilidad seria y no tolera el fraude ni la mala conducta financiera.

La agencia define el fraude como “Un acto o curso de deshonestidad, una ocultación, omisión o perversión intencional de la verdad, para (1) obtener una ventaja ilegal o injusta, (2) inducir a otro a desprenderse de algún artículo valioso o renunciar a un derecho legal, o (3) infligir daño de alguna manera”.

El [Procedimiento de gestión de denuncias de fraude \(FAM\)](#) garantiza que CRS gestiona las denuncias y sospechas de fraude a través de un proceso que cumple con los requisitos reglamentarios de CRS y de los donantes. CRS maneja todos los incidentes y denuncias informados de manera minuciosa, confidencial y responsable.

El fraude y la mala conducta financiera incluyen, entre otros:

- obtención de algo de valor mediante tergiversación intencional o falsa;
- engaño, ocultación de información realizada con la intención de engañar y generar ganancias financieras o personales;
- malversación;
- apropiación indebida de activos;
- falta de divulgación de conflictos de interés;
- Prácticas corruptas que incluyen sobornos, comisiones ilícitas, gratificaciones ilegales y pagos de facilitación;
- nepotismo: favorecer a parientes, amigos o asociados;

- fraude de adquisiciones, incluido el comportamiento colusorio entre proveedores y personal, manipulación de licitaciones, manipulación, extorsión económica;
- afirmaciones falsas e intentos deshonestos de obtener un pago indebido;
- robo como resultado de una acción fraudulenta; o
- falsificación o tergiversación intencional de transacciones o alteración de registros contables y financieros para inducir a error.

#### [Procedimiento de gestión de alegaciones de fraude \(FAM\)](#)

Para obtener detalles sobre las infracciones de fraude, la detección y cómo CRS responde y gestiona las denuncias, consulte el [Código de conducta y ética de CRS](#), el Procedimiento de gestión de denuncias de fraude, las reglamentaciones aplicables de los donantes y las políticas de recursos humanos. Además, CRS debe mantener el cumplimiento de numerosas reglamentaciones legales en todo el mundo. En la [Política y procedimiento contra el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo, los controles de exportación, las sanciones económicas y las partes excluidas](#) se explican algunas de esas obligaciones con más detalle. CRS también está sujeto a la [Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero](#) y la [Ley de Reclamos Falsos de los Estados Unidos](#).

#### **Asuntos de relaciones con los empleados**

Relaciones con los empleados implica crear y mantener una relación empleador-empleado saludable mediante el reconocimiento y la prevención proactiva de problemas en el lugar de trabajo, trato injusto o inquietudes sobre el desempeño. También incluye el cumplimiento de las leyes laborales y de empleo, y las políticas de la agencia.

Debe informarse el comportamiento que se desvíe de los valores esperados del personal de CRS descritos en la [Política sobre la conducta general en el lugar de trabajo](#), infrinja la ley laboral, se encuentre dentro de los tipos de problemas de relaciones con los empleados a continuación o no promueva una cultura de respeto, equidad, diversidad e inclusión. Lo ideal es hablar con un gerente o supervisor, RR. HH. del programa del país, HRBP, RPO o alguien en GPR; sin embargo, cualquiera puede compartir una inquietud a través de [EthicsPoint](#).

Los tipos de problemas de relaciones con los empleados incluyen:

*Acciones contra la agencia:* abusar/dañar la propiedad de CRS o la propiedad del personal; poseer, distribuir, vender o usar alcohol o drogas ilegales en el lugar de trabajo; divulgar información confidencial; usar el tiempo de trabajo para realizar negocios personales; fallar o negarse a seguir instrucciones razonables del supervisor; no seguir los protocolos apropiados de la agencia.

*Comunicación ofensiva/inapropiada:* uso de lenguaje obsceno y ofensivo; difundir rumores, hacer declaraciones maliciosas, falsas y lesivas; demasiado crítico; culpar, regañar o avergonzar; hacer comentarios despectivos o humillantes.

*Comportamiento ofensivo/inapropiado:* crear conflicto o discordia en el lugar de trabajo; mostrar un comportamiento o tomar medidas que falten al respeto a los demás; mostrando parcialidad que beneficia a unos y excluye a otros/favoritismo; demostrar un comportamiento combativo o

beligerante; usar las redes sociales de manera inapropiada; cometer actos delictivos que **no** involucren los recursos de CRS o que infrinjan la Política de salvaguarda.

*Violencia en el lugar de trabajo:* amenazas de daño físico o agresión a una persona.

*Uso inapropiado de la autoridad:* hacer demandas irrazonables al personal; negarse a tomar medidas para apoyar al personal; utilizando prácticas de gestión inadecuadas.

*Discriminación en la oportunidad de empleo:* restringir a personas o miembros de un grupo (basado en etnia, color, religión, sexo, edad, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, condición médica, estado civil o condición de veterano) de oportunidades o puestos que están disponibles para los miembros de otros grupos. *Ejemplo:* excluir candidatos calificados del proceso de contratación.

*Discriminación de beneficios para empleados:* restringir ilegalmente a personas o miembros de un grupo, basado en etnia, color, religión, sexo, edad, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, condición médica, estado civil o condición de veterano, de los beneficios o servicios que están disponibles para los miembros de otros grupos. *Ejemplos:* negar ajustes de compensación, beneficios o el uso de los servicios de la agencia.

*Informes falsos intencionales:* presentar una inquietud sobre relaciones con los empleados de mala fe.

*Interferencia con las actividades organizativas de los empleados:* realizar cualquier acción que tenga un efecto inhibitorio en los intentos de dos o más empleados de organizarse con fines de representación y los intentos estén protegidos por la ley aplicable.

*Represalias:* tomar medidas laborales adversas contra cualquier persona que denuncie una inquietud sobre las relaciones con los empleados o contra una persona que denuncie problemas de cumplimiento con los estatutos de pago o beneficios exigidos por ley, por ejemplo, el salario mínimo, el pago de horas extra, la seguridad de los empleados, la cobertura de seguros u otros derechos o beneficios protegidos del trabajador dentro de una jurisdicción legal.

*Proceso de contratación injusto:* desviación de las [políticas y procedimientos de contratación de CRS](#).

*Terminación injusta/ilegal:* terminación injusta/ilegal del contrato de trabajo.

## **No represalias**

Esta política hace que las acciones de represalia contra un informante, denunciante o participante en una investigación estén sujetas a medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación del empleo o la terminación de una asociación. Los informantes no sufrirán consecuencias adversas ni represalias por negarse a hacer algo que infrinja el Código de conducta y ética de CRS, las políticas o leyes del programa global y nacional, por plantear una inquietud sobre una posible conducta indebida sospechada razonablemente o por cooperar durante las investigaciones. Cualquier amenaza o intento de tomar represalias contra los informantes está prohibido y debe denunciarse de inmediato a través de los canales de denuncia destacados en esta política o en [EthicsPoint](#) para que se puedan implementar medidas de protección provisionales.

Las represalias contra cualquier persona que haya participado en una investigación es una mala conducta grave y dará lugar a medidas disciplinarias de las personas que iniciaron o participaron en la represalia y pueden incluir el despido por causa justificada. Las represalias son conductas perjudiciales en la forma de una acción negativa tomada contra cualquier persona que divulgue información que se sospecha razonablemente que es cierta cuando se hizo, o conducta perjudicial contra cualquier persona que ayude o participe en una investigación de esa divulgación. Las represalias también pueden ser cualquier acción que tenga un efecto inhibitorio sobre el deseo o el intento de denunciar de una de las partes. Las represalias se realizan con la intención de castigar, intimidar o herir debido a la participación en la investigación de denuncia de irregularidades. Las acciones de represalia por parte de empleados que no pertenecen a CRS contra el personal de CRS se informarán, según corresponda, al empleador de los empleados que no pertenecen a CRS o a las autoridades locales para que tomen medidas.

Los ejemplos de represalias incluyen, entre otros, despido injustificado, descenso de categoría injustificado, trato discriminatorio, planes de mejora del desempeño sin fundamento, pérdida injustificada de oportunidades de promoción, cambio injustificado de responsabilidades laborales, acoso o amenazas o actos intimidatorios hacia el informante u otras personas que participan en la investigación, su familia o sus bienes.

Si un informante o participante de la investigación cree y comunica al equipo de investigación o al personal de CRS que pueden sufrir represalias, o si el equipo de investigación determina a través de la investigación que es posible que se produzcan represalias, CRS puede implementar medidas de protección provisionales donde y cuando sea necesario. El equipo de investigación, en asociación con el programa de país y otras partes relevantes, determinará las medidas apropiadas a tomar, con el consentimiento de la parte amenazada, para garantizar la protección contra represalias después de que se realice el informe. Estas medidas pueden incluir [licencia administrativa](#) para un partido, reasignación temporal de un partido, transferencia de un partido a otra función u oficina, protección adicional para un partido, o cualquier otra medida de seguridad apropiada que CRS, a su sola discreción, considere necesaria dada la hechos y circunstancias del caso.

### Conducta no cubierta por esta política

Ciertas conductas pueden no considerarse informables ni ser consideradas represalias y no están cubiertas por esta política. Dichas acciones incluyen quejas personales en el lugar de trabajo, que son informes de comportamiento que tienen implicaciones para el individuo personalmente, pero no para CRS. Los ejemplos incluyen desaprobación personal o desacuerdo con las acciones de otro que no infringe una política o valor de CRS; diferencias en los principios éticos; conflicto interpersonal entre dos empleados que no constituya intimidación o acoso; problemas que no reflejan un comportamiento discriminatorio pero que incluyen insatisfacción con un gerente o supervisor; salarios y beneficios que cumplan con la ley; decisiones relacionadas con el empleo o compromiso, como una transferencia, promoción o falta de promoción debido a problemas de desempeño; o acción disciplinaria no vinculada a ninguna forma de represalia o discriminación. Las

quejas personales relacionadas con el trabajo deben ser planteadas por el personal a su gerente o supervisor y, si no se resuelven, escalarlas por escrito a través de RR. HH. del programa de país, [HRBP](#), [RPO](#), GPR, gerente o supervisor. Los supervisores son responsables de garantizar que las quejas se exploren y resuelvan. Cuando un programa de país tiene un proceso de resolución de quejas, los gerentes y supervisores deben seguir ese proceso hasta el cierre; de lo contrario, el gerente debe contactar a su Gerente de Recursos Humanos para hablar sobre la resolución.

### **Adhesión y responsabilidad**

Los estándares en esta política son importantes para CRS. La tolerancia cero implica que todas las denuncias se evalúen, se investiguen según sea necesario y se tomen las medidas adecuadas. Se espera el pleno cumplimiento de todo el personal de CRS, afiliados, contratistas, empleados de los socios del proyecto, proveedores, proveedores de servicios, subcontratistas y miembros de la junta. La infracción de estos estándares, o facilitar o ayudar a sabiendas a un sujeto de una queja en la mala conducta es un asunto serio y puede resultar en una acción disciplinaria, hasta e incluyendo la terminación de una relación laboral o una asociación.

Dependiendo de la mala conducta, el contexto y las leyes locales, CRS puede informar las denuncias y los hallazgos de la investigación de CRS a los donantes y las autoridades policiales locales.

### **Interpretación y preguntas:**

Las preguntas sobre la interpretación de esta política y cualquier otra pregunta sobre su contenido pueden dirigirse al Director de Salvaguarda, al Director de Ética de Operaciones de Campo, al Director de Cumplimiento de Empleo Global o a [EthicsPoint](#).

**El contenido de esta política está sujeto al Contenido y la Exención de responsabilidad incluidos en la [Política sobre desarrollo, revisión y aprobación de políticas de CRS](#).**

### **Recursos**

[Código de conducta y ética de CRS](#)  
[Política y procedimiento contra el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo, los controles de exportación, las sanciones económicas y las partes excluidas](#)  
[Cumplimiento contra la trata de personas](#)  
[Política sobre licencia administrativa de CRS](#)  
[Política sobre conflictos de intereses de CRS](#)  
[Política sobre conducta general en el lugar de trabajo de CRS](#)  
[Política de salvaguarda de CRS](#)  
[Procedimiento de gestión de alegaciones de fraude \(FAM\)](#)  
[Política y procedimiento de salvaguarda de socios](#)