

# POLITICA PARA PROMOVER EL REPORTE DE IRREGULARIDADES

Nivel 1 – Política



Photo: Tom Peyre-Costa/NRC

**NRC**

NORWEGIAN  
REFUGEE COUNCIL

## Información del Documento

<b>Aprobador/a</b>	Jan Egeland, secretario general
<b>Propietario/a</b>	Marianne Irion, directora de Gestión del Riesgo
<b>Desarrollado por</b>	Joanna Nicholson, Asesora Legal Senior
<b>Alcance</b>	Global
<b>Documento(s) Relacionado(s)</b>	Código de Conducta Política de Protección Frente a la Explotación Sexual, el Abuso Sexual y el Acoso Sexual Política de Salvaguarda de la Niñez Política Anticorrupción Política para el manejo de conflicto de intereses Alleged Misconduct Incident Triage and Response SOP
<b>Fecha</b>	Diciembre 2023
<b>Fecha de revisión</b>	Diciembre 2025
<b>Versión</b>	1.0

# TABLA DE CONTENIDO

CARTA DEL SECRETARIO GENERAL .....	4
¿ESTA USTED PROTEGIDO (A) POR LA POLITICA DE REPORTE DE IRREGULARIDADES? .....	5
1 OBJETIVO Y ALCANCE.....	6
2 DEFINICIONES.....	8
3 ¿QUIÉN PUEDE HACER UN REPORTE A NRC? .....	9
4 ¿QUÉ ES UNA PREOCUPACIÓN REPORTABLE?.....	10
5 CANALES PARA REPORTAR IRREGULARIDADES.....	12
5.1 Personal directivo de confianza u otro empleado de confianza .....	12
5.2 Correo electrónico para reportar irregularidades.....	12
5.3 Formulario para reportar irregularidades .....	12
6 LOS PRINCIPIOS DE REPORTE DE IRREGULARIDADES.....	14
6.1 NRC fomentará una cultura para "alzar la voz" frente a irregularidades dentro de la organización .....	14
6.2 NRC proporcionará canales seguros y confidenciales para que usted reporte .....	14
6.3 NRC tratará su reporte de forma confidencial y sensible.....	15
6.4 NRC le protegerá de represalias por haber reportado sus preocupaciones .....	15
6.5 NRC estudiará si son necesarias medidas de protección provisionales.....	16
6.6 NRC se tomará en serio sus preocupaciones y les dará el seguimiento adecuado. ....	16
6.7 NRC tomará las medidas apropiadas cuando se pruebe la ocurrencia de una preocupación reportable.....	17
7 SUS OBLIGACIONES .....	18
7.1 Debe reportar inmediatamente las preocupaciones reportables .....	18
Si usted es empleado.....	18
Si usted es un tercero .....	18
7.2 Absténgase de investigar la situación usted mismo.....	19
7.3 Debe reportar de buena fe.....	19
7.4 Tiene el deber de respetar la confidencialidad .....	19

# Carta del secretario general

Estimados (as) colegas y valorados socios,

El Consejo Noruego para Refugiados existe para ayudar y proteger a las personas afectadas por el desplazamiento. Para lograr esto, debemos contar con la confianza de nuestro propio personal, de nuestros socios y de las personas a las que servimos. Necesitamos que todo nuestro personal, nuestros socios, nuestros proveedores, los participantes en nuestros proyectos y el público en general nos informen si saben o sospechan que algo va mal. Esto nos ayuda a investigar y resolver posibles irregularidades y a llamar a rendir cuentas a las personas en caso de conducta indebida. Queremos que ustedes "reporten" sin miedo y con confianza en los compromisos de NRC para dar seguimiento a sus inquietudes.

Esta política explica qué pueden ustedes reportar, cómo pueden hacerlo y cómo tratará el NRC las cuestiones que ustedes planteen. Establece principios importantes para nuestro trabajo en este ámbito. En particular, alguien que haya "reportado" de acuerdo con esta política no debe ser objeto de ningún tipo de represalia por hacerlo, y lo que diga debe ser tratado como confidencial. El NRC se tomará en serio sus preocupaciones, siguiendo un enfoque "centrado en el/la superviviente", y actuará en consecuencia si las mismas resultan ser ciertas. También actuaremos contra las denuncias falsas y protegeremos a las víctimas de tales denuncias. En resumen, la política establece sus derechos y obligaciones en relación con "reportar".

Les animo a todos (as) a leer detenidamente esta política y a tomarse en serio sus compromisos y los de NRC. Si tienen alguna duda, pregunten a su jefe inmediato o a un (a) compañero (a) del equipo de Riesgos y Cumplimiento.

Gracias por ayudarnos a situar esta importante cuestión en el centro del trabajo que el NRC realiza en favor de las personas desplazadas.



Jan Egeland, secretario general



# ¿Está usted protegido (a) por la política de reporte de irregularidades?

## ¿Pertenece usted a uno de estos grupos?

Empleados anteriores y actuales (incluidos los expertos de NORCAP); candidatos en procesos de selección; miembros de la Junta; trabajadores eventuales; practicantes; voluntarios; consultores, socios, proveedores y otros contratistas; visitantes a proyecto; donantes, familiares y colegas que apoyan a quienes informan.

## ¿Está usted denunciando una preocupación que debe reportarse?

Cualquier cosa que observe, experimente o de lo que tenga conocimiento y que sospeche que es un riesgo o un acto ilícito o de mala conducta en NRC.

## ¿Está utilizando un canal de reporte de irregularidades?

Personal directivo de su confianza u otro empleado de su confianza  
Correa electrónico para reportar irregularidades (speakup@nrc.no)  
Formulario para reportar irregularidades

**Usted está protegido bajo esta política.**

# 1 Objetivo y alcance

El Consejo Noruego para Refugiados (NRC) se compromete a actuar con integridad y justicia de acuerdo con nuestros valores. Todos los empleados (as) de NRC deben firmar un Código de Conducta cuando se incorporan a la organización, el cual les obliga a cumplir las normas más estrictas de comportamiento. Sin embargo, a veces pueden ocurrir cosas dentro de la organización que causan preocupación. NRC necesita enterarse de estas situaciones rápidamente, para poder entender lo que está ocurriendo y tomar medidas si es necesario.

NRC confía en que nuestros empleados (as) y terceros, como socios, consultores y proveedores, nos comuniquen las preocupaciones que puedan tener. Esto da a NRC la oportunidad de reaccionar y abordar cualquier situación, así como de llamar a rendir cuentas a aquellos responsables de irregularidades. Guardar silencio puede resultar en que:

- el problema continúa y las cosas puedan empeorar
- se cause daño a los empleados (as), a los participantes en el proyecto y a otras personas
- la gente pierde la confianza en NRC
- NRC sufre un perjuicio financiero, y
- El NRC y la comunidad humanitaria sufren daños en su reputación.

Esta Política para promover el reporte de irregularidades ("la política") es igual a la política para denunciar en NRC. Garantiza que cualquier persona que reporte irregularidades a NRC pueda hacerlo sabiendo que:

- sus preocupaciones serán tomadas en serio
- se hará un seguimiento de sus preocupaciones utilizando un enfoque centrado en el superviviente
- se hará todo lo posible para garantizar la confidencialidad, y
- están protegidos contra posibles represalias por haber reportado.

## **La política explica:**

- quién puede reportar irregularidades a NRC
- qué tipo de preocupaciones pueden reportarse bajo esta política
- cómo reportar irregularidades ante NRC
- qué principios sigue NRC cuando alguien reporta irregularidades, y

- las obligaciones que tienen los empleados (as) y terceros cuando reportan a NRC.

Se trata de un documento rector de nivel 1. Esto significa que es un documento obligatorio. Su aplicación es a nivel global. Las Oficinas de NRC pueden crear una enmienda a la política para cumplir con los requisitos legales nacionales sobre reporte de irregularidades de acuerdo con la Política de Documentos Rectores.

# 2 Definiciones

*A lo largo de la política se utilizan los siguientes términos:*

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
NRC	El Consejo Noruego para Refugiados y todas las demás entidades del NRC, incluidas las entidades jurídicas, como Flüchtlingshilfe Deutschland, NRC US y NRC UK, y las entidades no jurídicas, como NORCAP, Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC) y ACAPS.
Oficina(s) de NRC	Oficinas de País, Oficinas Regionales, Oficinas de Representación o la Oficina Central.)
Política	Esta política de reporte de irregularidades
Preocupación(es) reportable(s)	Preocupación que puede reportarse al NRC en virtud de esta política, tal como se define en la sección 4 de la política
SOP	SOP de triage y respuesta a incidentes de presunta mala conducta
Reportar	Informar a NRC sobre una preocupación reportable (denuncia de irregularidades)
Canales para reportar irregularidades	Los canales utilizados para el reporte de irregularidades en el NRC, tal como se definen en la sección 5 de la política
Sistema de reporte de irregularidades	El sistema de gestión de las preocupaciones reportables descrito en el SOP
Enfoque centrado en el/la superviviente	Un enfoque que garantiza la seguridad y confidencialidad del superviviente en todo momento; que trata a los implicados con dignidad y respeto; que no es discriminatorio, es transparente y se guía por el respeto a las decisiones de la superviviente.
Usted/su	Personas que pueden reportar a NRC, tal como se definen en la sección 3 de la política



# 3 ¿Quién puede hacer un reporte a NRC?

## *Esta política es aplicable a:*

- Empleados (as), incluidos los expertos (as) de NORCAP
- empleados anteriores y candidatos en procesos de selección
- miembros de la junta
- trabajadores (as) eventuales,<sup>1</sup> practicantes y voluntarios (as)
- consultores, socios, proveedores y otros (as) contratistas,
- visitantes a proyectos
- donantes (públicos o privados) y
- familiares y colegas que apoyan a quienes denuncian

que denuncian una preocupación reportable al NRC (**usted/su**).

Las comunidades con las que trabajamos y los participantes en los proyectos deben dirigir cualquier preocupación a su Mecanismo local de Quejas y Retroalimentación (MQR), de acuerdo con la Política de Quejas y Retroalimentación de NRC. Cualquier queja de este tipo recibida por el sistema de reporte de irregularidades será remitida al MQR correspondiente y se le dará el seguimiento adecuado.

# 4 ¿Qué es una preocupación reportable?

Una preocupación reportable es cualquier cosa que usted sospeche, observe, experimente o de la que tenga conocimiento y que pueda constituir una irregularidad o una mala conducta en NRC. Algunos ejemplos de preocupaciones reportables son:

- delitos penales, incluyendo:
  - fraude, desvío de ayuda, soborno o corrupción
  - explotación sexual, acoso sexual o abuso sexual
  - abuso infantil
- comportamientos contrarios a los principios y valores de NRC
- discriminación, incluida la discriminación por motivos de raza, etnia, discapacidad, sexo u orientación sexual
- intimidación y acoso
- represalias contra alguien que denunció de buena fe
- otras infracciones del Código de Conducta de NRC
- cuestiones de salud y seguridad<sup>2</sup>
- acciones percibidas como faltas a la ética
- perjudicar o dañar la reputación de NRC, su gobernanza o cualquier otra cosa que vaya en detrimento de sus intereses
- daños o perjuicios al medio ambiente causados por las operaciones de NRC.

## Sólo para empleados: quejas personales relacionadas con el trabajo

Las preocupaciones reportables no incluyen normalmente las quejas personales relacionadas con el trabajo.

Una queja personal relacionada con el trabajo es un reporte de comportamientos que tienen implicaciones para el denunciante a nivel personal y no tienen implicaciones organizativas para NRC o el ambiente de trabajo en NRC. Por ejemplo, un conflicto interpersonal entre usted y otro empleado, o la insatisfacción con una decisión relacionada con su empleo.

Las quejas de esta naturaleza deben remitirse al departamento de Recursos Humanos (RRHH) correspondiente y tratarse de acuerdo con los procedimientos de RRHH de NRC.

Si no está seguro de si su preocupación es una queja personal relacionada con el trabajo o no, por favor notifíquelo a través de uno de los canales para reportar irregularidades. Entonces se le indicará si ésta se tramitará a través del sistema de reporte de irregularidades o de los procedimientos de Recursos Humanos.

# 5 Canales para reportar irregularidades

Usted puede utilizar cualquiera de los siguientes canales de reporte para informar a NRC sobre preocupaciones reportables:

## 5.1 Personal directivo de confianza u otro empleado de confianza

Puede optar por comunicar sus preocupaciones a su jefe inmediato o a otro cuadro directivo en quien confíe. También puede comunicar sus preocupaciones al personal de Recursos Humanos, al de Riesgos y Cumplimiento o a un punto focal asignado.

Estos empleados (as) tienen la obligación de actuar de acuerdo con la política y los SOP, respetando al mismo tiempo su confidencialidad.

## 5.2 Correo electrónico para reportar irregularidades

Puede utilizar el siguiente correo electrónico para reportar a NRC: [speakup@nrc.no](mailto:speakup@nrc.no).

Este correo electrónico es supervisado de forma segura y confidencial por la Sección de Gestión de Riesgos en la Oficina Central de NRC en Oslo.

## 5.3 Formulario para reportar irregularidades

Puede utilizar el formulario para reportar irregularidades, disponible en la página web del NRC ([www.nrc.no](http://www.nrc.no)) para informar a NRC. Esto le permite reportar de forma anónima si así lo desea.

El formulario para reportar irregularidades es monitoreado de forma segura y confidencial por la Sección de Gestión de Riesgos en la Oficina Central de NRC en Oslo.

### ***Realizar un reporte de forma externa***

En algunos ordenamientos jurídicos, existen otras maneras de hacer denuncias, por ejemplo a través de una autoridad de control (como un regulador de protección de datos), o cuando se trata de una denuncia de emergencia o de un asunto de interés público. Antes de hacer un reporte de este tipo, se recomienda que busque asesoramiento jurídico independiente para entender los criterios para hacer tal reporte.

# 6 Los principios de reporte de irregularidades

NRC se compromete a lo siguiente:

## 6.1 NRC fomentará una cultura para "alzar la voz" frente a irregularidades dentro de la organización

NRC se compromete a crear una cultura de confianza, imparcialidad y salvaguarda en toda la organización para animarle a reportar a NRC cualquier preocupación reportable que pueda tener.

Esto incluye:

- garantizar que se actúe frente a las denuncias de conformidad con el sistema de reporte de irregularidades
- garantizar que la alta dirección y la junta estén informadas sobre el sistema de reporte de irregularidades
- sensibilizar y capacitar al personal de todos los niveles de la organización sobre el sistema de reporte de irregularidades
- sensibilizar a terceros, incluidos socios y proveedores, sobre el sistema de reporte de irregularidades, y
- dar seguimiento y mejorar continuamente el sistema de reporte de irregularidades.

## 6.2 NRC proporcionará canales seguros y confidenciales para que usted reporte

NRC proporcionará canales seguros para que pueda reportar las preocupaciones reportables.

Usted puede reportar a NRC sin tener que revelar su identidad. NRC trata las denuncias anónimas con seriedad y les dará seguimiento de acuerdo con la política. Si realiza una denuncia anónima, tenga en cuenta que:

- es difícil prestarle el apoyo adecuado si el NRC no sabe quién es usted, y
- es más difícil investigar los reportes si el NRC no puede pedirle más información sobre lo sucedido.

Si opta por denunciar de forma anónima, facilite tanta evidencia como sea posible para que el NRC pueda investigar sus preocupaciones.

## **6.3 NRC tratará su reporte de forma confidencial y sensible**

NRC hará todo lo posible por proteger su confidencialidad. Esto significa que su identidad, o cualquier otra información que pudiera identificarle, sólo se revelará al personal que participe en la gestión e investigación de su caso, en la medida en que sea estrictamente necesario.

NRC seguirá un enfoque centrado en el/la superviviente a la hora de realizar el seguimiento de las denuncias.

## **6.4 NRC le protegerá de represalias por haber reportado sus preocupaciones**

Si usted denuncia de buena fe una preocupación reportable, estará protegido (a) frente a represalias, independientemente de que la acusación resulte ser cierta o no. Esto también se aplica si participa en una auditoría o investigación autorizada.

Queda prohibida cualquier forma de represalia contra usted por denunciar, incluidas las amenazas o intentos de represalia. Cualquier empleado (a) que lo haga podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

Algunos ejemplos de represalias son, entre otros:

- cambiar negativamente las condiciones laborales, por ejemplo, el lugar o las responsabilidades
- discriminación o trato injusto
- evaluaciones negativas del rendimiento sin fundamento o comentarios que no reflejen el rendimiento real
- cambios contractuales injustificados, como el despido o la suspensión
- intimidación o acoso, ya sea verbal (por ejemplo, bromas, comentarios, burlas), escrito (por ejemplo, correos electrónicos, comentarios en redes sociales) o físico (por ejemplo, gestos, poses amenazantes)

- aislamiento o exclusión de actividades sociales, o
- rescisión o amenaza de rescisión de contratos de bienes o servicios.

Si observa que se toman represalias contra usted o cualquier otra persona por reportar o haber reportado una preocupación reportable, le animamos a que lo reporte a través de uno de los canales de reporte de irregularidades. Las denuncias de represalias se tratarán como cualquier otro reporte y se seguirán los procedimientos establecidos en los SOP.

Si, tras una investigación, se determina que ha sido víctima de represalias, tendrá derecho a una solución correctiva adecuada, por ejemplo, el cese de la acción de represalia o, en el caso de los empleados (as), la reasignación (con su consentimiento) a otro cargo o puesto para el que esté cualificado (a).

## 6.5 NRC estudiará si son necesarias medidas de protección provisionales

Después de denunciar una preocupación reportable, NRC adoptará un enfoque basado en el riesgo y centrado en el/la superviviente a la hora de considerar qué protecciones y apoyo son apropiados para usted dadas las circunstancias.

NRC considerará, en consulta con usted, si son necesarias medidas provisionales de protección, por ejemplo:

- reasignación temporal, con su consentimiento
- traslado a otra oficina, con su consentimiento
- medidas especiales de seguridad
- cualquier otra acción adecuada, como apoyo psicosocial o médico.

## 6.6 NRC se tomará en serio sus preocupaciones y les dará el seguimiento adecuado.

NRC se tomará en serio sus preocupaciones y responderá de forma oportuna, justa y coherente de acuerdo con el SOP.

NRC se comunicará con usted según proceda, incluyendo:

- un acuse de recibo de su informe en un plazo de 5 días
- una indicación de cómo se va a realizar el seguimiento de su informe
- si se abre una investigación:
  - una estimación de la duración de la investigación
  - confirmación de la finalización de la investigación
  - confirmación de que se han tomado medidas tras la entrega del informe



NRC no le revelará los detalles de las medidas adoptadas, incluidos los procedimientos disciplinarios, para proteger la confidencialidad, la privacidad y los derechos legales de los afectados.

## **6.7 NRC tomará las medidas apropiadas cuando se pruebe la ocurrencia de una preocupación reportable.**

NRC tomará las medidas del caso cuando se considere que una preocupación es fundada, de conformidad con los SOP y otros procedimientos y políticas aplicables.

# 7 Sus obligaciones

Usted tiene las siguientes obligaciones en virtud de la política:

## 7.1 Debe reportar inmediatamente las preocupaciones reportables

### Si usted es empleado

Los empleados (as) tienen el deber de reportar las irregularidades observadas o sospechadas a través de los canales de reporte de irregularidades.

Es **obligatorio** que todos los empleados reporten inmediatamente (es decir, a más tardar en las 24 horas siguientes a tener conocimiento de ello) de cualquier preocupación relacionada con:

- explotación sexual, abuso sexual, acoso sexual o abuso infantil dentro del NRC o de la comunidad en general que implique al personal del NRC, a otros trabajadores humanitarios o a otras personas
- otras cuestiones de salvaguarda, y
- fraude, desvío de ayudas, soborno o corrupción

Cualquier otra presunta infracción del Código de Conducta o cualquier otra preocupación reportable deberá notificarse lo antes posible.

### Si usted es un tercero

Se recomienda encarecidamente a los terceros que reporten lo antes posible sobre las preocupaciones reportables a través de los canales de reporte de irregularidades.

Si se está causando daño a alguien, incluidos casos de explotación y de abuso sexual, debe reportarlo inmediatamente, a más tardar en las 24 horas siguientes a tener conocimiento de ello.

## 7.2 Absténgase de investigar la situación usted mismo

No investigue la situación por su cuenta; utilice los canales de reporte de irregularidades para reportar usando la información que tenga. NRC no espera que usted tenga todas las respuestas o pruebas y no espera que demuestre que su preocupación está bien fundada.

Si investiga el asunto usted mismo, podría ponerle a usted o a otros en peligro y podría afectar una futura investigación.

Es obligación de NRC averiguar qué ha ocurrido y tomar medidas cuando sea necesario.

## 7.3 Debe reportar de buena fe

La política le protege si reporta de buena fe, independientemente de que la denuncia sea comprobada o no.

No se debe hacer intencionadamente reportes que se sepa que son falsos, malintencionados, o engañosos. Esto se considera un asunto grave y puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias contra usted.

## 7.4 Tiene el deber de respetar la confidencialidad

Usted tiene la responsabilidad de proteger su confidencialidad y la de los demás; para ello debe:

- ser discreto, y
- abstenerse de comentar su reporte con otras personas ajenas a las implicadas en el manejo de su reporte.

Se recuerda a los empleados que tienen un deber de confidencialidad en virtud del Código de Conducta.