

# PROTECCIÓN A INFORMANTES Y TESTIGOS

POLÍTICA PARTICULAR

ELABORÓ: Dirección  
de Inteligencia  
Colaborativa

REVISÓ: Equipo  
Ejecutivo

APROBÓ: Director  
Ejecutivo

FECHA VIGENCIA:

1 septiembre, 2023

*Nuestra misión*

*“Desde el sur global impulsar procesos colaborativos que generen cambios sistémicos en favor de la dignidad humana y el cuidado del planeta.”*

ÍNDICE	Pág.
1. TIPO DE DOCUMENTO.....	2
2. CONTEXTO .....	2
3. OBJETIVO .....	2
4. ALCANCE.....	3
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	4
6. DESARROLLO .....	5
6.1. PRINCIPIOS GENERALES.....	5
6.2. MEDIDAS GENERALES DE PROTECCIÓN A INFORMANTES Y TESTIGOS.....	6
6.3. CERO TOLERANCIA A LAS REPRESALIAS .....	7
6.4. COMPROMISO DE COOPERACIÓN.....	7
6.5. CANALES PARA EL ENVÍO DE RECLAMOS .....	8
6.6. CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y ACTUALIZACIONES.....	8
7. RESPONSABILIDADES.....	9
8. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## 1. TIPO DE DOCUMENTO

**TIPO DE DOCUMENTO:** Política Particular derivada de ETI - PG Código de Ética y complementada con el ETI – PR – Prevención y atención de reclamos.

## 2. CONTEXTO

Fundación Avina basa su gestión en los valores institucionales expresados en su **Código de Ética** como marco general que regula las conductas esperadas de personas que directa o indirectamente se relacionen con la organización.

En Fundación Avina actuamos bajo el principio de **tolerancia cero a cualquier forma de violencia, discriminación, desigualdad, inequidad o represalia** en contra de personas con las que nos vinculamos en cualesquiera de los procesos que desarrollamos y/o acompañamos, enfatizando un enfoque transversal de género que promueve el cuidado, la seguridad y la no revictimización en los procesos de investigación.

En este contexto, Fundación Avina define el marco normativo que aplica a la **protección a informantes y testigos** para que puedan presentar reclamos sobre presuntas conductas prohibidas o inadecuadas que surjan y vinculen a Fundación Avina, con la seguridad de que recibirán la debida protección y respaldo, según el caso lo amerite.

## 3. OBJETIVO

A través de esta política, Fundación Avina busca establecer los criterios que permitan salvaguardar y garantizar la seguridad, confidencialidad y protección de personas que necesiten informar o bien atestiguar sobre conductas prohibidas o inadecuadas que hayan identificado, ya sea a lo interno de la organización, como a lo externo en los diferentes espacios en los que tengamos participación o vinculación, sin sentir temor a represalias, en condiciones seguras, especialmente en los casos

asociados a discriminación o violencia por razones de género; a ser escuchadas sin juzgamiento moral y, en todos los casos, a demandar acción.

#### 4. ALCANCE

La presente política aplica a personas vinculadas, directa o indirectamente con Fundación Avina, sean personas colaboradoras, consultoras, pasantes, voluntarias, proveedoras, aliadas, co-inversoras y/o cualesquiera otras relacionadas con la organización - sean aún externas – quienes decidan interponer un reclamo ante la organización por conductas prohibidas o inadecuadas que requieran ser investigadas, incluyendo aquellas relacionadas a conflicto de interés que afecten la transparencia y rectitud que rigen a la organización.

Si alguna situación involucra a personas vinculadas a organizaciones con las que coincidimos en un determinado proceso, Fundación Avina respetará el alcance establecido por los protocolos internos de dichas organizaciones, siempre y cuando no contradigan los criterios de Fundación Avina reflejados en su [Código de Ética](#) y en esta política, y se atienda adecuadamente el proceso de análisis y resolución de reclamo interpuesto. Ante la inexistencia de un proceso adecuado para tal fin, las organizaciones pueden aplicar la normativa establecida por Fundación Avina.

Esta orientación se complementa con otras políticas, protocolos y procedimientos asociados como **Igualdad de género y diversidad, Prevención de blanqueo de capitales, Financiamiento del terrorismo y corrupción, Respeto y protección de las personas, Prevención y gestión de conflictos de intereses, Prevención y atención de reclamos** y demás regulaciones asociadas, publicadas en nuestra web, en la **sección de políticas y protocolos**.

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Conductas prohibidas o inadecuadas:** todos aquellos comportamientos que **no** se encuentran alineados con los valores y principios organizacionales. Responden a esta categoría situaciones específicas contrarias a lo establecido en políticas aplicadas por Fundación Avina, incluyendo prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas, colusorias y obstructivas, así como abusos, represalias contra informantes o testigos, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Es el [Código de Ética](#) como marco general que refleja cuáles son las conductas esperables y cuáles las no permitidas para las personas que se vinculan con Fundación Avina.

**Comités:** equipo de personas que por sus conocimientos, formación y experiencias pueden realizar aportes significativos y de valor a la sensibilización, prevención, análisis, abordaje y resolución de las temáticas específicas que los convoca. En Fundación Avina los comités más vinculados a este procedimiento son: Comité de Ética, Comité de Género y Diversidades y Comité de Riesgo.

**Conflicto de interés:** situación en la que el juicio de una persona, en lo relacionado a un interés primario, y la integridad de sus acciones, pueden estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico, político o personal. Ver [Política particular de Prevención y gestión de conflicto de intereses](#).

**Reclamo mal intencionado:** comunicado generado sobre la base del error que puede desprestigiar a personas y/o instituciones sobre hechos inexistentes, posiblemente amparados en rumores inequívocos.

**Informante y testigo:** persona o grupo de personas que presenten algún reclamo y/o den fe de la existencia de presuntas conducta prohibidas o inadecuadas (incluidas presunciones de hechos vinculados que aún no suceden, pero tienen todo el potencial de materializarse).

**Ecosistema de Fundación Avina:** organizaciones que conforman el conglomerado de entidades relacionadas con Fundación Avina (organización sede en Panamá) por vínculo estructural y que se desarrollan acciones afines a la misión y visión institucional.

**Evidencia:** cualquier forma de información que compruebe la existencia de una conducta prohibida o inadecuada sobre la cual se basa la presentación del reclamo. La evidencia debe ser clara y convincente, para que sea considerada.

**Reclamo:** es la expresión escrita o verbal de una disconformidad de una persona sobre alguna conducta prohibida o inadecuada relacionada con los procesos desarrollados por Fundación Avina.

**Represalia:** Acto perjudicial, directo o indirecto que constituye una amenaza contra una persona informante o testigo, o contra una asociada a un informante o testigo, por haber presentado un reclamo por una presunta conducta prohibida o inadecuada o bien, por haber cooperado en la investigación.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. PRINCIPIOS GENERALES

Para efectos de esta política, el compromiso institucional de hacer valer esta regulación se plasma definiendo los principios generales que la rigen, a saber:

- **Viabilidad:** cualquier persona y/o grupo puede interponer un reclamo por una situación que considere irregular.
- **Accesibilidad:** todas las herramientas y condiciones para que cualquier informante o testigo pueda acceder al mecanismo de reclamos establecido por Fundación Avina.
- **Objetividad:** toda situación será analizada de manera objetiva, es decir tomando en cuenta criterios y evidencias que ayuden a entender el caso y así encontrar elementos de respaldo y fiabilidad en la información.
- **Respeto:** constituye la predisposición legítima de quienes valoran cada situación para con quienes la presentan. Es a través del respeto que se asegura mantener la confianza en los procesos, la libertad de exponer las preocupaciones, la equidad en todas las personas para presentar un reclamo, la responsabilidad que tiene la organización de atender prontamente cada situación y la conciencia de actuar en consecuencia.
- **Anonimato:** cualquier persona y/o grupo puede aplicar el derecho al anonimato siempre y cuando justifiquen tal condición o existan fuertes indicios de situaciones de riesgo con la integridad personal y potenciales represalias.
- **Confidencialidad:** toda información que se reciba será tratada con el máximo nivel de confidencialidad y cuidado, siendo de responsabilidad directa el mecanismo de prevención y atención de reclamos, además de los comités involucrados.
- **Debido proceso:** la organización garantizará en todo momento que se apliquen los procedimientos establecidos, asegurando imparcialidad en las decisiones finales tomadas.

- **No riesgo a represalias:** libertad total de poder interponer un reclamo sin temor alguno a represalias por parte de la organización a cualquier nivel.

## 6.2. MEDIDAS GENERALES DE PROTECCIÓN A INFORMANTES Y TESTIGOS

Con el fin de asegurar el cumplimiento de protección al informante y testigo, resguardando el derecho a la seguridad que merecen por haber interpuesto un reclamo, Fundación Avina establece las siguientes medidas, sin menoscabo de lo que aplique en la sección 6.1 de principios generales:

- Atención inmediata a un reclamo interpuesto.
- Contacto inmediato con quienes interponen un reclamo, habiendo previamente establecido y diagnosticado el nivel de seguridad y protección que se requiera en cada caso.
- Movilización de los comités que correspondan, así como del equipo ejecutivo para proceder en la definición, activación e implementación un plan de contingencia inmediata.
- Asignación de recursos humanos y, según posibilidades, recursos financieros necesarios para la atención del caso. En casos de que exista una preocupación razonable de que una persona informante o testigo esté sufriendo represalias, los comités deben recomendar a la Dirección Ejecutiva una respuesta inmediata de generación de condiciones para el caso.
- Búsqueda de apoyo externo en caso de ser necesario para acompañar la implementación de las medidas de seguridad que pueden ser en entornos digitales, organizacionales, territoriales-comunitarios, etc.
- Aplicación de procesos transparentes, debidamente acordados con las personas informantes.
- Resguardo y protección de la información recibida por parte única y exclusivamente de las personas directamente responsables de atender el reclamo presentado. En ningún caso se compartirá información con terceros, a menos que se cuente con el aval de las personas informantes y/o testigos y siempre con el fin de reforzar el proceso aplicado y la debida resolución.
- Facilitación de apoyo, según sea necesario y conforme a las posibilidades de Fundación Avina. En estos casos se priorizará el apoyo de grupos pro-bono en posibles temas legales, psicológicos u otros pertinentes.
- Monitoreo constante de todo el proceso para asegurar que no surjan situaciones que pueden afectar el bienestar de las personas informantes o testigos en algún momento del proceso.

En el caso de personas colaboradoras, consultoras, pasantes, voluntarias y/o proveedoras, relacionados con Fundación Avina, se aplicaría de manera general la protección contractual garantizada durante el proceso de atención del reclamo y aún después de terminado, con apego puntual a la resolución final que se emita y a las responsabilidades que corresponda asumir.

Ninguna de las medidas de protección señaladas en este apartado se aplicará si, las personas informantes y testigos presentan reclamos mal intencionados con la única intención de dañar, perjudicar o manipular alguna situación sobre la base del error o rumores inequívocos. Todo reclamo mal intencionado podría tener consecuencias administrativas o legales para quienes generen dicha acción.

### **6.3. CERO TOLERANCIA A LAS REPRESALIAS**

En apego a lo establecido en esta política, Fundación Avina garantiza la seguridad y bienestar de personas que actúen como informantes o testigos sin temor a represalias de ninguna índole por ejercer su derecho y deber de informar y demandar acción ante situaciones que requieran ser investigadas. Todo reclamo por represalia debe ser debidamente comprobada y se aplicará los mismos lineamientos establecidos en la presente política.

En los casos investigados y donde se hayan comprobado evidencias de represalias, además de las sanciones correspondientes, se deben aplicar medidas de reparación adecuadas y oportunas a favor de las personas informantes y testigos. Estas acciones serán evaluadas y ajustadas para cada caso.

### **6.4. COMPROMISO DE COOPERACIÓN**

Todo reclamo interpuesto por las personas informantes y testigos deberá ser debidamente comprobado y analizado para asegurar que se aplique un proceso transparente, equitativo y confiable. Para poder realizar estos procesos será necesaria la total cooperación no solo de las personas informantes y testigos, sino de cualesquiera otras personas vinculadas, a fin de se logre aclarar el caso y dictar las medidas que correspondan.

Este compromiso incluye a las personas o entidades sospechosas de incurrir en la presunta conducta prohibida o inadecuada, quienes durante todo el proceso tendrán la oportunidad de demostrar que el reclamo no corresponde, aportando las evidencias correspondientes que así lo demuestren.



---

## 6.5. CANALES PARA EL ENVÍO DE RECLAMOS

Vinculado a esta política, Fundación Avina ha establecido el [Procedimiento de Prevención y Atención de Reclamos](#), que permite orientar sobre el proceso y canales disponibles para la presentación de reclamos y las acciones que aplican en casos de que surja alguna conducta prohibida o inadecuada que requieran ser atendidas con diligencia y cuidado.

Fundación Avina pone a disposición en la web institucional, un formulario específico para el envío de reclamos, sea anónimo o no y que contenga información suficiente para actuar en el seguimiento del caso. También ofrece la posibilidad de que, según sea el nivel de exposición de las personas informantes y testigos, se utilicen otros canales a través de los cuales se salvaguarde el anonimato, sean correos electrónicos, llamadas o reclamos a través de terceros, siendo la condición de que se tenga información suficiente y confiable como para proceder en la etapa de análisis del caso de reclamo o denuncia por parte del comité correspondiente y también entendiendo que la presente política tendría limitación de aplicarse a la persona reclamante que prefiere no ser identificada.

Vale resaltar que el compromiso institucional se enfoca en cuidar la integridad de las personas informantes y testigos, por lo que Fundación Avina aplicará en todo momento la estricta confidencialidad de las situaciones que se compartan a través de los diferentes canales. Este cuidado se extiende a las personas involucradas y los procesos aplicados. Con esta actuación, se protege la identidad de quienes presenten reclamos a la vez que se habilita la posibilidad de realizar una investigación adecuada y completa que lleve a resultados claros y decisivos basados en datos precisos e incuestionables.

## 6.6. CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y ACTUALIZACIONES

Respondiendo al compromiso institucional de reforzar los conocimientos con quienes nos vinculamos, Fundación Avina facilitará espacios que aseguren la debida comprensión y cumplimiento de las medidas establecidas para reforzar la concientización sobre la importancia y responsabilidad de proteger a las personas informantes y testigos. Guías orientadoras que consideren elementos clave como resguardar la identidad de estas personas, vías de comunicación disponibles, evaluaciones de casos simulados, propuestas de mejora y repaso de legislaciones y normativas aplicadas serán temas para reforzar en estos espacios de capacitación que indudablemente reforzarán el objetivo de esta política.

La rendición de cuentas es un componente central para comprobar la correcta aplicación de lo establecido en esta política y la confiabilidad de la gestión por parte de Fundación Avina. Como parte de esta responsabilidad institucional, Fundación Avina mantendrá informado al Consejo Directivo de todos los casos que surjan, los procesos aplicados y las medidas tomadas. De igual forma, estará atenta a críticas constructivas que permitan robustecer los lineamientos dictados en beneficio de la protección de las personas informantes y testigos.

## 7. RESPONSABILIDADES

### Equipo ejecutivo, Direcciones y Gerencias:

- Asegurar que los equipos comprendan esta política.
- Guiar a los/as colaboradores/as frente a situaciones que generan dudas.
- Informar a los Comités correspondientes aquellas situaciones que por su importancia o envergadura requieran del asesoramiento y acompañamiento de los diferentes comités.

### Comités de Ética, Riesgos, Género y Diversidad:

- Acompañar los procesos interpuestos por informantes y testigos, participando activamente en el esclarecimiento y resolución de cada caso.
- En caso de que informantes y testigos pidan protección y anonimato, los comités deberán asegurar el cumplimiento de dicha condición y en caso de que por razones de investigación y de resultado de procedimiento se tenga que dar en conocimiento la información, se deberá previamente consultar y acordar con la parte informante.
- Definir y proponer un conjunto de acciones o programas con el objetivo de sensibilizar y difundir los temas y prácticas relacionadas con los valores éticos de la fundación, como así también prevenir cualquier comportamiento ajeno al [Código de Ética](#) y sus políticas derivadas.
- Analizar la viabilidad del tratamiento de esas situaciones notificadas, siempre con un especial énfasis en el enfoque de género y llevar el registro de las situaciones que deben ser abordadas y reparadas.
- Analizar las situaciones, sumar al proceso de análisis y resolución a responsables y personas que se consideren necesarias tomando cuidado de no limitar o exceder en cantidad de consultas que puedan poner en riesgo la calidad de la investigación.

- Definir las instancias y el plan de acción necesario para analizar las situaciones en profundidad.
- Definir acciones tendientes a la prevención, reparación de daños y monitorear la implementación de dichas acciones.
- Verificar que se cumplió con la condición de confidencialidad de los reclamantes, así como la viabilidad legal del resultado logrado, considerando sus implicancias legales tanto para la organización como para los ofensores, en caso de que aplique.
- Realizar y presentar el informe de casos gestionados, las acciones implementadas, los impactos, resultados y aprendizajes realizados.
- Asegurar, dentro del margen que la confidencialidad permite, la gestión de conocimiento de los casos para que a futuro se puedan prevenir o actuar de manera anticipada.

