

GUÍA DE USO - LÍNEA DE DENUNCIAS CAF

VERSIÓN 1

Septiembre de 2024

El presente documento no forma parte integrante del Sistema Normativo de CAF

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	LO QUE DEBES CONOCER SOBRE LA LÍNEA DE DENUNCIAS CAF	3
II.1.	¿Quién puede usar la Línea de Denuncias CAF?	3
II.2.	¿Por qué debe usarla?	3
II.3.	¿Cuándo debe usarla?	3
II.4.	¿Qué debe reportar?	4
II.5.	¿Qué información se debe proporcionar?	4
II.6.	¿Qué canales de denuncia tengo disponibles?	5
II.7.	¿Cómo se utilizará la información reportada?	6
II.8.	¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi denuncia?.....	6
II.9.	¿Qué sucede si posteriormente a realizar mi reporte tengo más información que proporcionar?	6
III.	ANEXO: TIPOS DE DENUNCIA QUE PUEDEN REALIZARSE POR MEDIO DE LA LÍNEA DE DENUNCIAS	8

I. INTRODUCCIÓN

La **Línea de Denuncias CAF** es una herramienta, compuesta por un conjunto de canales de denuncia (teléfono, buzón de voz, página web y correo electrónico) confidenciales a través de la cual se puede denunciar e informar de forma responsable, incluso anónima, situaciones relacionadas con Conductas Indebidas y Prácticas Prohibidas.

La **Línea de Denuncias CAF** es operada por un tercero independiente, Ernst and Young, (en adelante “**El Operador**”). Esta herramienta se encuentra a disposición del funcionariado de la Corporación Andina de Fomento (CAF) y del público en general.

CAF ha establecido el Comité de Integridad Laboral y el Comité de Prácticas Prohibidas como las instancias encargadas de resolver aquellas denuncias por presuntas conductas indebidas y prácticas prohibidas, respectivamente, de conformidad con los principios y directrices establecidos en su normativa interna.

Esta guía contiene la información necesaria para hacer uso de la **Línea de Denuncias CAF**.

II. LO QUE DEBES CONOCER SOBRE LA LÍNEA DE DENUNCIAS CAF

II.1. ¿Quién puede usar la Línea de Denuncias CAF?

Todo el funcionariado, sin importar el cargo que ocupen, así como otros grupos de interés (v.g. proveedores, clientes) que consideren tener sospechas para reportar una irregularidad, sea una conducta indebida o una práctica prohibida.

II.2. ¿Por qué debe usarla?

Reportar sospechas de irregularidades ayuda a consolidar la cultura ética de la Corporación, generando un ambiente de trabajo positivo y una gestión sana en sus operaciones.

Para más información acerca de las situaciones que deben ser reportadas, así como sus definiciones, revisar la sección II.4. ¿Qué debo reportar?

II.3. ¿Cuándo debe usarla?

El funcionariado de CAF tiene el deber de reportar irregularidades de conformidad con lo establecido en el Código de Ética, mientras que el público en general podrá hacer uso de los canales de denuncia cuando identifique alguna de las situaciones señaladas en la sección II.4 y sean de incumbencia de CAF.

En CAF, no toleramos las represalias en contra de las personas denunciantes o testigos. Si considera que están tomando represalias en su contra, realice un reporte.

II.4. ¿Qué debe reportar?

A través de la **Línea de Denuncias CAF**, se puede denunciar las siguientes situaciones¹:

1. Incumplimientos al Código de Ética.
2. Aquellas prácticas prohibidas señaladas en el Manual de Prevención de Prácticas Prohibidas.

II.5. ¿Qué información se debe proporcionar?

La denuncia de buena fe que se realice a través de la **Línea de Denuncias CAF**, debería proveer información o evidencias que faciliten el análisis y la revisión de la situación reportada. Dicha información debería permitir responder las siguientes preguntas:

1. ¿Quién es(son) el(los) responsable(s) / involucrado(s)?
2. ¿Qué ocurrió(hicieron)?
3. ¿Dónde ocurrió?
4. ¿Cuándo ocurrió? ¿Por cuánto tiempo sucedió? ¿Todavía está ocurriendo?
5. ¿Dónde existen evidencias o sustentos que pueda validar **CAF**?
6. ¿Quién más conoce de esta situación (testigos)?
7. ¿Este hecho ha sido comunicado con anterioridad? ¿Cómo? ¿Qué pasó?



Algunas recomendaciones:

- Explicar con claridad y en orden cronológico los hechos (no se debe asumir que quien escucha o lee el reporte entiende del tema).
- Incluir información y evidencias (v.g. montos, fechas, personas, fotos, audios, videos, correos, entre otros).
- Los formatos aceptados para cargar documentos adjuntos son: "JPG", "JPEG", "GIF", "MSG", "DOC", "DOCX", "PDF", "TXT", "XLSX", "XLS", "PPT", "PPTX", "PNG", "MP4", "WAV", "MP3", "3GP", "AIFF", "M4A".
- Solo se podrá enviar hasta 5 archivos electrónicos con un tamaño total de máximo 20MB².
- Proporcionar a **CAF** y/o al **Operador** algún dato para ser contactado posteriormente a fin de resolver alguna consulta o coordinar la obtención de evidencias.
- Al denunciar una situación, se tiene la responsabilidad de mantener la confidencialidad sobre lo reportado. Además, en caso lo desee, puede optar por el anonimato.

¹ Para facilitar la lectura del presente documento, en el Anexo 2 se presentan los tipos de denuncia que pueden realizarse por medio de la Línea de Denuncias CAF.

² Para conocer otras formas para añadir más información a la denuncia ver sección II.9. del presente documento.

II.6. ¿Qué canales de denuncia tengo disponibles?

Los canales que conforman la **Línea de Denuncias CAF** manejados exclusivamente por el **Operador**, son los siguientes:

Línea telefónica 	Si desea comunicarse con un profesional del Operador para guiarlo durante el proceso, marcar opción 1: Líneas locales por país: • Argentina: 0800-112-3900 • Barbados: 833 752 1554 • Bolivia: 800 110411 • Brasil: 800 8923-078 • Chile: 800 761022 • Colombia: 01800 0930982 • Costa Rica: 800-123-1047 • Ecuador: 1800 001 686 • El Salvador: 8006672 (Redes fijas y móviles de Movistar) • Jamaica: 844-576-1844 (Redes fijas y móviles de C&W y Flow) • México: 800 323 1802 • Panamá: 800-0421 • Paraguay: 009-800-511-8226 (Todas las Redes fijas, y solo redes móviles Claro). • Perú: 0800-71191 • República Dominicana: 809 200 1641 • Trinidad y Tobago: 1 800 203-2981 (Redes Fijas y móviles de TSTT) • Uruguay: 000 405 4453 • Venezuela: 04242280792 Disponible en días laborables, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:30 p.m. (UTC 5-00).
Buzón de voz* 	Si desea comunicarse con una casilla para dejar un mensaje de voz, marcar opción 2 de los números indicados para la Línea Telefónica. Disponible todos los días del año, las 24 horas. Esta opción le permite grabar un mensaje expresando su denuncia o dejar un número telefónico o un correo electrónico para que un profesional del Operador le devuelva la comunicación. <i>*Esta opción se encuentra fuera de servicio temporalmente para Venezuela.</i>

Página Web 	Si desea ingresar su denuncia directamente en una página web manejada por el Operador a través de Internet, acceder a: www.lineadenunciascaf.com Esta página contiene preguntas y guías para registrar su denuncia. Disponible todos los días del año, las 24 horas. La denuncia será leída por el Operador.
Correo electrónico 	Si desea comunicar su denuncia mediante un correo electrónico, remitirlo a: denuncias@lineadenunciascaf.com Disponible todos los días del año, las 24 horas. El mensaje será leído por el Operador.
Whatsapp 	Si desea dejar un mensaje de Whatsapp, por favor enviarlo a: +51 989 043 514 Disponible todos los días del año, las 24 horas. El mensaje será leído por el Operador. Es importante indicar que está escribiendo a la Línea de Denuncias CAF para una atención personalizada.

II.7. ¿Cómo se utilizará la información reportada?

Todas las denuncias comunicadas a través de la **Línea de Denuncias CAF**, serán recibidas, registradas y evaluadas por el **Operador**, quien cuenta con un equipo de consultores especializados en el tratamiento de reportes en sistemas confidenciales de denuncias.

El **Operador** remitirá las denuncias sólo a las instancias definidas por **CAF** para continuar con el proceso de gestión de denuncias de conformidad con lo establecido en su normativa interna.

II.8. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi denuncia?

Una vez que el denunciante envíe su reporte por medio de algún canal de la **Línea de Denuncias CAF**, el **Operador** proporcionará un código de denuncia, el cual debe ser conservado.

El denunciante podrá hacer seguimiento al estado de su denuncia mediante la página web (<http://www.lineadenunciascaf.com/>). En la opción "Consultar Denuncia", debe indicar el código de denuncia proporcionado al momento de realizar la denuncia. Aquí, podrá ver el estado de la misma, así como otras consultas adicionales o requerimientos de información que las **instancias definidas por CAF** puedan requerir para tratar la denuncia reportada.

II.9. ¿Qué sucede si posteriormente a realizar mi reporte tengo más información que proporcionar?

En caso la persona denunciante desee añadir información adicional a su reporte, podrá realizarlo de las siguientes maneras:

1. A través de la página web, en la opción "Consultar Denuncia", deberá indicar el

código de denuncia proporcionado al momento de realizar la denuncia. Aquí, le aparecerá una opción de “Si posee evidencia digital de los hechos reportados, seleccione los archivos digitales a adjuntar:”, en donde podrá adjuntar información adicional relacionada con su denuncia.

En ese sentido, los formatos aceptados para cargar documentos adjuntos son: "JPG", "JPEG", "GIF", "MSG", "DOC", "DOCX", "PDF", "TXT", "XLSX", "XLS", "PPT", "PPTX", "PNG", "MP4", "WAV", "MP3", "3GP", "AIFF", "M4A" y solo se podrá enviar hasta 5 archivos electrónicos con un tamaño total de máximo 20MB.

2. A través de correo electrónico, enviando los archivos electrónicos como adjuntos de un correo electrónico, en donde se indique el código de la denuncia como asunto del correo, a la siguiente dirección: denuncias@lineadedenunciascaf.com

III. ANEXO: TIPOS DE DENUNCIA QUE PUEDEN REALIZARSE POR MEDIO DE LA LÍNEA DE DENUNCIAS

Denuncias de Prácticas Prohibidas: Prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas, colusorias, obstructivas o uso indebido de recursos asociadas con las operaciones o proyectos que financia, invierte o coopera CAF.

No.	Tipología de denuncia	Descripción
1	Práctica Coercitiva	Lesionar o amenazar con lesionar a personas, entidades o empresas o las propiedades de estos para influenciar indebidamente sus acciones.
2	Práctica Colusoria	Acuerdo entre dos o más partes para lograr objetivos indebidos, ilegales o para influenciar a otros de manera indebida o ilegal.
3	Práctica Corrupta	Influenciar a otros mediante la oferta, entrega, recepción o solicitud de algo de valor con el objetivo de obtener beneficios indebidos para sí mismo o para otros.
4	Práctica Fraudulenta	Realizar acciones u omitir información con la intención de engañar y evitar obligaciones u obtener beneficios económicos u otros privilegios.
5	Práctica Obstructiva	Destruir, alterar, falsificar u ocultar evidencia en investigaciones, dar declaraciones falsas a un investigador o intimidar o amenazar para evitar la revelación de información relevante en una investigación.
6	Uso Indebido de Fondos	Utilizar intencional o negligentemente los fondos o recursos de CAF para fines indebidos o no autorizados.

Denuncias de Conducta Indebidas: Conductas del personal de CAF que contravengan el Código de Ética.

No.	Tipología de denuncia	Descripción
2	Abuso de información privilegiada	Negociar activos financieros haciendo uso indebido de información privilegiada disponible en la Corporación.
3	Abuso de sustancias	Realizar las actividades laborales en estado de ebriedad o bajo la influencia de cualquier sustancia psicotrópica o estupefaciente que impida mantener un nivel adecuado de desempeño, garantizar su seguridad o la preservar su salud.
4	Acoso laboral o conducta abusiva o con violencia	Conducta que crea un ambiente laboral hostil o acción que busca perturbar, alterar intimidar, insultar o denigrar a una persona a través de agresiones verbales, físicas, o psicológicas, generando conductas

No.	Tipología de denuncia	Descripción
		no deseadas. Incluye aquellas conductas abusivas de autoridad de un supervisor hacia su personal a cargo.
5	Actos de fraude, alteración de reportes, registros o documentos	Acción u omisión que denota manipulación, alteración, falsificación o destrucción de datos, información, reportes, registros o documentación que induce a error, intenta engañar, encubrir u ocultar algo con el fin de obtener un beneficio o evitar una desventaja.
6	Compras de bienes indebidos	Adquisición de productos o servicios que no cumplen con las políticas o procedimientos de la Corporación o que contravengan los principios éticos generales del Código de Ética de CAF.
7	Conflictos de interés no reportados oportunamente	Eludir u omitir el reporte de un conflicto de interés a las instancias correspondientes de parte de aquella persona que tiene la obligación de realizarlo oportunamente.
8	Contrataciones de personal, consultores o proveedores indebidas	Contratar a individuos o entidades externas que no cumplen con las políticas o procedimientos de la Corporación o que contravengan los principios éticos generales del Código de Ética de CAF.
9	Desempeño de labores bajo instrucciones de terceros (diferentes a CAF)	Optar por buscar, recibir o llevar a cabo instrucciones no autorizadas de fuentes externas, ya sea de un gobierno, organismo internacional o autoridad ajena a la Corporación.
10	Discriminación	Esto incluye trato diferenciado no justificado que viole las políticas o procedimientos de la corporación hacia una persona o grupo, incluyendo discriminación por género, orientación o identidad sexual, discapacidad, diversidad étnico racial, religión, tendencia política o edad.
11	Incumplimiento de aprobaciones o instrucciones	Acción que incumple las decisiones internas, directrices e instrucciones emitidas por los órganos o unidades correspondientes de CAF.
12	Incumplimiento de las normas de medio ambiente	Incumplimiento de las políticas y procedimientos o cualquier otra disposición interna que conlleve a afectar o ponga en peligro el medio ambiente o el bienestar social en el curso de las actividades que realiza la Corporación.
13	Incumplimiento de las normas de propiedad intelectual o industrial	Apropiación, distribución, exhibición o uso personal o indebido de la imagen institucional o cualquier resultado parcial o final, abstracto o tangible, desarrollado por el funcionariado como consecuencia de la realización de sus labores o funciones, violando los derechos de propiedad legal o industrial de la Corporación.

No.	Tipología de denuncia	Descripción
14	Incumplimientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo	Conducta que impida mantener ambientes de trabajo seguros y saludables o que contravengan las políticas y procedimientos o cualquier otra disposición interna en la materia.
15	Manifestaciones inapropiadas en redes sociales	Comentarios u opiniones personales a través de las redes sociales que estén siendo interpretadas como posición oficial de la Corporación o que contravengan los principios éticos generales del Código de Ética de CAF.
16	Manifestaciones políticas indebidas	Realizar actividades, manifestaciones políticas o proselitismo político a título de CAF o portando algún distintivo de la Corporación, o usando indebidamente la posición que ocupa dentro de la Corporación para favorecer grupos o ideologías políticas.
17	Pagos inapropiados, sobornos o actos de corrupción	Ofrecer, pagar, solicitar, autorizar, aceptar o recibir dinero o cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, para o de una persona o entidad pública o privada para influir indebidamente en la toma de decisiones u obtener un beneficio indebido.
18	Represalias contra denunciantes o testigos	Acto o acción tendiente a castigar, amenazar, intimidar o presionar a un denunciante o testigo o aquellos que están a punto de denunciar o cooperar para ocasionarle daño, perjuicio, o privación o limitación de cualquier derecho.
19	Robo de dinero o bienes de valor	Conducta ilegal que involucra el robo o la sustracción no autorizada de dinero, recursos financieros, mercancía, activos o propiedad de la Corporación.
20	Sobrepago o pago menor de facturas	Prácticas indebidas relacionadas con la gestión financiera realizando pagos que exceden o sean menores al monto estipulado en una factura.
21	Transgresión de derechos humanos	Acción en contra de los derechos fundamentales de las personas, incluyendo actividades que impliquen el trabajo forzado o infantil, así como la trata y tráfico de seres humanos, entre otros.
22	Tratamiento injusto/favoritismo	Acto que muestra favoritismo, un trato injusto o parcial en los procesos de incorporación, contratación, promoción, remuneración o asignación de tareas.
23	Uso inapropiado o ilegal de los recursos de CAF	Uso indebido de los bienes o activos tangibles e intangibles de CAF, incluida su marca y su reputación.
24	Uso indebido de información confidencial	Utilización indebida o no autorizada de información de la Corporación o sobre la que ésta es responsable.

No.	Tipología de denuncia	Descripción
25	Uso indebido de privilegios, inmunidades o exenciones	Aprovechamiento indebido de los privilegios, inmunidades o exenciones que le hayan sido otorgados a una persona funcionaria de CAF.
26	Violación a las normas sobre regalos y/o entretenimiento	Acto de aceptar, ofertar, entregar o solicitar regalos, favores o entretenimientos que contravengan las políticas internas de la Corporación.
27	Violaciones de las leyes o regulaciones locales de un determinado país	Incumplimientos de las leyes o regulaciones de un determinado país.