

# Términos Generales y Condiciones de Hivos

## 1. Generalidades

- 1.1 Estos Términos y Condiciones Generales son de aplicación a todos los acuerdos legales y a toda la relación legal entre la Fundación Hivos, de aquí en adelante **"Hivos"** y la organización responsable por la ejecución de las actividades descritas en la Solicitud (de aquí en adelante la **"Organización Ejecutora"**).
- 1.2 De aquí en adelante Hivos y la Organización Ejecutora serán referidos conjuntamente como las **"Partes"**.
- 1.3 La Organización Ejecutora está obligada a compartir estos Términos Generales y Condiciones con auditores externos para garantizar que los auditores comprueben y reporten sobre cualquier discrepancia encontrada.

## 2. Contrato

- 2.1 Un acuerdo entre Hivos y la Organización Ejecutora con respecto a la financiación de las actividades de la Organización Ejecutora, referido desde aquí en adelante como el **"Contrato"**.
- 2.2 El Contrato entra en vigencia al momento de la firma de las dos Partes. El Contrato deberá estar firmado por los responsables legales de las Partes.
- 2.3 Las partes se comprometerán a cumplir con las obligaciones establecidas en el Contrato y en los Términos y Condiciones Generales.

## 3. Desembolsos

- 3.1 La contribución de Hivos será desembolsada en la moneda especificada en el Contrato y se ingresará en la cuenta bancaria que indique la Organización Ejecutora. La cuenta bancaria debe estar a nombre de la Organización Ejecutora. Sólo en casos excepcionales y previo consentimiento escrito de Hivos, se aceptará a otro titular de la cuenta bancaria.

Dependiendo en la naturaleza del contrato, el resultado de la evaluación de Hivos y los requerimientos de los donantes, Hivos podrá solicitar que la financiación de su proyecto se mantenga en una cuenta separada. Este requerimiento estará estipulado en el contrato.

- 3.2 Los cambios concernientes a la cuenta bancaria serán comunicados inmediatamente a Hivos por medio de una carta o una nueva hoja de datos bancarios, suscrita por las personas autorizadas dentro de la Organización Ejecutora. Sólo si Hivos confirma por escrito los cambios, o en caso de que Hivos no responda pasadas 8 semanas de recibida la comunicación, la Organización Ejecutora podrá reclamar a Hivos por el desembolso incorrecto de órdenes de pago.
- 3.3 Las fechas y montos de los desembolsos de los fondos facilitados por Hivos estarán estipulados en el Contrato bajo el título **"Detalles de pagos"**. Hivos se reserva el derecho de cambiar el monto programado, reducir el balance de los fondos en posesión de la

Organización Ejecutora o diferir los siguientes desembolsos si el 70% (u otro porcentaje estipulado) del previo desembolso no ha sido utilizado.

- 3.4 Si los informes a que se refieren los art. 5. y 6. lo justifican, la Organización Ejecutora podrá proponer que Hivos retrase o adelante la fecha de los desembolsos programado en el esquema de pagos.
- 3.5 Hivos tiene el derecho de suspender los desembolsos si la Organización Ejecutora no cumple con los términos del Contrato y/ o los Términos y Condiciones Generales.

Específicamente, Hivos tiene el derecho a suspender los desembolsos si:

- la Organización Ejecutora no empleó la contribución financiera de Hivos conforme a la Solicitud;
  - no se han enviado a Hivos los informes de progreso y financieros señalados más adelante en los puntos 5 y 6 conforme a las fechas de entrega;
  - Hivos no aprueba los informes de progreso y/o financieros que hayan sido entregados. Sin embargo, si Hivos no valora los informes en un plazo de dos meses después de recibirlos ni informa a la Organización Ejecutora sobre sus reservas, los pagos no se suspenderán.
  - La Organización Ejecutora no ha cumplido con otras condiciones estipuladas por el financiador.
- 3.6 Los pagos a efectuar dependen de la recepción efectiva del dinero del financiador, lo cual significa que Hivos se reserva el derecho de suspender los pagos, o parte de ellos, en los siguientes supuestos:
- el financiador aplica un mecanismo de financiación basado en resultados y la Organización Ejecutora no consigue los resultados esperados o parte de ellos;
  - el informe del financiador se retrasa como resultado de la entrega tardía de un informe por otro beneficiario del mismo programa;
  - el financiador rechaza el informe.
- 3.7 Si los informes se entregan pasados cuatro meses de su fecha de entrega, Hivos reducirá el siguiente desembolso, si éste existiese, 30%.

Igualmente, el desembolso final del contrato dependerá de lo siguiente:

- entrega y aprobación de una previsión financiera incluyendo los detalles de los gastos reales (hasta la fecha), el presupuesto y los gastos previstos para lo restante del período;
  - presentación de un informe narrativo detallando los resultados acumulados del proyecto comparado con los resultados programados del monitoreo y evaluación y los gastos hasta la fecha;
  - los costos finales pre-financiados por la Organización Ejecutora y que serán reembolsados por Hivos después de la aprobación de un informe financiero auditado o de un informe financiero con prueba que sustente los gastos realizados;
  - la última transferencia a la Organización Ejecutora se realiza después de la recepción y aprobación de la auditoría del proyecto.
- 3.8 Hivos se reserva el derecho a reclamar sus desembolsos, en parte o en su totalidad, si la Organización Ejecutora no cumple con sus obligaciones con Hivos en general y en particular,

como se estipula en los puntos 3, 4, 5, y 6. El derecho de Hivos a reclamar sus desembolsos no afecta sus derechos a disolver el Contrato conforme al punto 14.4

#### **4. Ejecución de actividades**

- 4.1 La Organización Ejecutora será responsable de asegurar que las actividades descritas en la Solicitud se lleven a cabo conforme a la Solicitud y a los Términos y Condiciones Generales de manera eficiente y eficaz y con el máximo cuidado.
- 4.2 La Organización Ejecutora empleará la contribución conforme a la Solicitud.
- 4.3 La Organización Ejecutora no puede realizar gastos que sobrepasen el presupuesto ni transferencias de fondos internas entre los rubros "inversiones" y "gastos corrientes" a menos que cuente con la autorización previa de Hivos.
- 4.4 Dentro de los rubros del presupuesto: "inversiones de capital" y "gastos corrientes" se podrá sobrepasar la suma establecida si (i) no se excede el 10% del monto original y (ii) siempre que los gastos totales se mantengan dentro del presupuesto original, como se ha definido en el Contrato. Esto significa que cualquier gasto que exceda éste 10% deberá ser notificado y aprobado por Hivos antes de que el receptor los realice. El contrato estipulara explícitamente si los cambios por menos del 10% requieren aprobación.
- 4.5 En caso de saldos sobrantes de los fondos del proyecto financiado por Hivos, no se podrá aplicar el saldo de la contribución de Hivos (una vez concluido el proyecto) sin el consentimiento previo de ésta. La Organización Ejecutora está obligada a rembolsar cualquier saldo no utilizado y porción de la subvención que no se haya utilizado o que haya sido considerada como inelegible por Hivos. En casos excepcionales, Hivos podrá asignar el saldo existente a la continuación de algunas actividades que Hivos haya aprobado. Cualquier interés o ganancias realizadas del tipo de cambio de las subvenciones de Hivos son parte de la subvención y se podrán utilizar para financiar actividades y también se rendirán cuentas de los mismos. Hivos reducirá de su contribución financiera el monto de los intereses o ganancias generadas por el tipo de cambio de la contribución de Hivos.
- 4.6 Si, en algún momento durante el período del Contrato se hace evidente que la implementación de las actividades va a tomar más tiempo del acordado, la Organización Ejecutora debe informar a Hivos de forma puntual al respecto y solicitar una aprobación por escrito. En estos casos, Hivos tiene el derecho de rechazar la ampliación propuesta o de adaptar el esquema de pagos sujeto a la aprobación por parte del financiador.
- 4.7 Si la Organización Ejecutora considerase necesario modificar la naturaleza de las actividades y/o el uso del presupuesto del Contrato, ésta deberá notificar esta modificación puntualmente a Hivos y obtener su aprobación por escrito. En estos casos, Hivos tiene el derecho de adaptar el esquema de pagos.
- 4.8 Si la Organización Ejecutora necesita presupuesto adicional, deberá realizar esta petición a Hivos. Las peticiones de ampliación de presupuesto y de tiempo deberán ser enviadas a Hivos como mínimo seis meses antes de la fecha de finalización del contrato.

## **5. Informes narrativos y obligación de proporcionar información**

- 5.1 A no ser que haya sido convenido de otra manera en el Contrato, la Organización Ejecutora deberá presentar a Hivos un informe narrativo por año civil. El informe deberá ser redactado de acuerdo a las indicaciones enviadas junto con el Contrato. Las fechas de presentación se incluyen en el Contrato.
- 5.2 Hivos también podrá requerir a la Organización Ejecutora que presente informes narrativos sobre las actividades ejecutadas durante los tres primeros meses del período del proyecto (u otros intervalos más cortos si son requeridos por el financiador). De ser así, los períodos y las fechas de presentación se incluyen en el Contrato. Los informes deben prepararse de acuerdo a las indicaciones enviadas junto con el Contrato.
- 5.3 El informe narrativo debe estar relacionado con el informe financiero del período siendo evaluado. El informe narrativo deberá demostrar la conexión entre los informes financieros y de monitoreo y evaluación, conectando los fondos utilizados con los resultados del programa.
- 5.4 A menos que se acuerde diferente, todos los informes deberán redactarse en el lenguaje del contrato.
- 5.5 De forma más general, la Organización Ejecutora deberá asegurarse de la recepción por parte de Hivos de toda la información que Hivos solicite o requiera, o la cual la Organización Ejecutora estime necesaria para las actividades de Hivos y por los requerimientos adicionales de los financiadores. En particular, la Organización Ejecutora se asegurará de la recepción por parte de Hivos de toda aquella información que podría tener un efecto importante en el financiamiento por parte de Hivos de las actividades de la Organización Ejecutora.

## **6. Gestión financiera e informes financieros**

- 6.1 Al utilizar los recursos, la Organización Ejecutora deberá aplicar el mismo nivel de cuidado en cumplir sus funciones conforme a este acuerdo, de la forma en que las cumple con respecto a la administración y gestión de sus propios recursos y negocios. La Organización Ejecutora cooperará totalmente con cualquier evaluación de diligencia debida por parte de Hivos o sus oficiales, de los controles internos y del sistema de la Organización Ejecutora, previo a o durante la ejecución de este Acuerdo y tomará las acciones necesarias como respuesta a las recomendaciones hechas. Las evaluaciones de diligencia debida se podrán llevar a cabo cada 3 años o antes si hay un cambio significativo en los procedimientos, el control o el entorno operativo de la Organización Ejecutora. Se podrán utilizar un número de herramientas para realizar las evaluaciones y la continuidad de este Acuerdo dependerá en si Hivos considera que la Organización Ejecutora tiene la suficiente capacidad para entregar el proyecto y gestionar los fondos de Hivos.
- 6.2 La Organización Ejecutora llevará la administración financiera del proyecto de manera tal que el empleo de las contribuciones de Hivos, de terceros y del aporte propio sea claro y transparente a terceros. Los estados financieros se deberán guardar por un período de por lo menos ocho años después de la finalización del contrato. Mantener toda la información:
- Conforme al cuidado esperado de una organización puntera en la relevante industria y / o sector;
  - En orden cronológico;

- En un formato que se pueda auditar;
- A su propio gasto y;
- Siempre que sea práctico, la información se deberá guardar y almacenar en papel.

6.3 La gestión financiera se llevará conforme a los estándares mínimos de gestión financiera de (Anexo 1).

- Igualmente, la organización implementará las obligaciones de la Organización Ejecutora para prevenir y detectar el fraude y la corrupción, incluyendo un procedimiento interno para informantes y la divulgación al personal sobre cómo realizar una denuncia. Hivos deberá ser notificada inmediatamente sobre cualquier fraude u otro acto impropio relacionado con los fondos de Hivos.
- Todas las compras se basarán en la comparación objetiva de licitaciones competitivas. Hivos se reserva el derecho a aplicar diferentes procedimientos o límites en las adquisiciones conforme a los requerimientos del financiador específico.

6.4 Durante el período de la cooperación la Organización Ejecutora presentará a Hivos una copia de las cuentas anuales de la organización por año fiscal (Declaración financiera auditada), cubriendo la gestión financiera total de la organización, firmada por el órgano competente dentro de la organización y, si se estipula en el Contrato, aprobada por un auditor externo. Las fechas de presentación se incluyen en el Contrato. Las cuentas anuales auditadas deben ser preparadas conforme a las instrucciones incluidas en el Contrato y deberán seguir un marco contable y de reportaje aplicable o adecuado.

Dependiendo en los requerimientos del donante y en la naturaleza del proyecto (financiado por Hivos), Hivos podrá requerir un informe financiero auditado de un proyecto que incluya la relación de ingresos y gastos del programa o las actividades financiadas por Hivos (y el balance o balances generales). El informe financiero auditado del proyecto debe cumplir con las directrices estipuladas en el Contrato y deberá redactarse conforme al marco aplicable y apropiado contable y de reporte de información.

En casos excepcionales Hivos proporciona los términos de referencia para la auditoría del proyecto y designa un auditor. Este hecho estará estipulado en el contrato

Igualmente, dependiendo de los requerimientos del donante, Hivos también podrá estipular que el Auditor aplique "procedimientos acordados" conforme a los requerimientos del financiador para auditorías. Este requerimiento estará claramente estipulado en el Contrato.

6.5 Para efectos de monitoreo, Hivos también requiere que todas las Organizaciones Ejecutoras presenten informes financieros interinos sobre el uso de los fondos proporcionados por Hivos durante los primeros seis meses del año financiero, u otro periodo especificado, de la Organización Ejecutora. Las fechas de presentación se incluyen en el Contrato. El informe deberá redactarse conforme a las directrices enviadas junto con el Contrato.

En algunos casos Hivos podrá estipular la presentación de informes trimestrales (u otro período) para mejorar el monitoreo o para cumplir con los requerimientos del donante. Este requerimiento estará estipulado en el Contrato.

Hivos requiere que todos los informes trimestrales se sustenten en libros mayores detallados (y extractos bancarios si aplica). Los informes financieros deberán estar relacionados de forma

apropiada con los libros mayores detallados presentados y comparar los gastos realizados con el presupuesto aprobado. Hivos evaluará los informes interinos por medio de dos métodos:

- Algunos informes se evalúan por medio de un proceso de verificación de gastos. En estos casos, Hivos seleccionará una muestra de gastos por los que la Organización Ejecutora tendrá que presentar prueba escaneada del gasto;
- Otros informes se evalúan por medio de las visitas de "Comprobación" de Hivos. En estos casos, Hivos visita in-situ a la organización contraparte para realizar comprobaciones de cumplimiento. Una comprobación de cumplimiento evalúa el ambiente de control interno del proyecto y valida los gastos incluidos en el informe interino.

La Organización Ejecutora está obligada a rembolsar a Hivos por cualquier gasto que se considere inelegible; de lo contrario, estos se deducirán de los desembolsos que queden pendientes de hacer a la Organización Ejecutora. Hivos deberá incluir los detalles de los gastos inelegibles identificados en la comprobación de verificación en la carta de confirmación de auditores externos, para garantizar que estos gastos no se incluyan en los informes financieros auditados

6.6 Todos los informes serán escritos en el idioma del Contrato, a menos que se estipule lo contrario.

## 7. Financiación del terrorismo

7.1 La Organización implementadora se compromete a tomar las medidas adecuadas para garantizar que los fondos proporcionados en virtud de este Contrato no se utilicen para ayudar, o de otro modo apoyar, a terroristas u organizaciones terroristas.

7.2 La Organización implementadora acuerda que hará todos los esfuerzos razonables para garantizar que los fondos recibidos en virtud de este Contrato no se utilicen para participar, apoyar o promover la violencia, actividades terroristas o capacitación relacionada de ningún tipo y tomarán todas las precauciones adecuadas e instituirán todos los procedimientos necesarios para evitar que cualquier parte de los fondos se utilice de esa manera.

7.3 La Organización implementadora deberá evaluar a sus socios implementadores para garantizar que no se otorgarán fondos, otros activos financieros y recursos económicos, directa o indirectamente, a, o en beneficio de, una persona física o jurídica, grupo o entidad asociada con terrorismo consistente con la lista de sanciones de la OFAC o la lista consolidada de la Unión Europea de personas, grupos y entidades sujetas a sanciones financieras de la UE.

7.4 Si, durante el curso de este Contrato, la Organización Implementadora descubre algún vínculo con alguna organización o individuo asociado con el terrorismo, debe informar a Hivos de inmediato. La Organización implementadora deberá proporcionar a Hivos una cuenta de todos los hechos conocidos, y posteriormente consultará con Hivos sobre el manejo adicional del asunto.

## **8. Auditoría**

- 8.1 Hivos (y/o el financiador) está autorizada a realizar una auditoría de la Organización Ejecutora sobre la gestión financiera global de la organización, o de obtener información adicional en cualquier momento que considere necesario durante la ejecución de la subvención de Hivos (y/o financiador) hasta ocho años después de la terminación de este acuerdo. La Organización Ejecutora dará su plena colaboración a tal auditoría y confiere acceso a Hivos (y/o financiador) o sus oficiales, conforme se requiera, a todo el proyecto y a los documentos pertinentes.
- 8.2 Una auditoría como la mencionada en el punto 7.1. no será realizada hasta después de que la Organización Ejecutora haya sido notificada por escrito. Los resultados serán discutidos con la Organización Ejecutora antes de ser redactado el informe final.
- 8.3 Hivos también llevará a cabo visitas de comprobación aleatorias como parte de su marco de control y monitoreo. Los financiadores también podrán efectuar auditorías financieras o evaluaciones de la gestión financiera de la Organización Ejecutora.

## **9. Evaluación**

- 9.1 Los proyectos financiados por Hivos podrán ser evaluados por Hivos y la Organización Ejecutora conjuntamente y/o por otro organismo a designar por Hivos. Una evaluación de la organización financiera-administrativa y de la gestión financiera de la Organización Ejecutora podrá formar parte de esta evaluación o podrá ser implementada separadamente. Los términos de referencia serán acordados por Hivos después de consultar con la Organización Ejecutora.
- 9.2 Con respecto al informe de la evaluación se aplica lo determinado en el punto 7.2.

## **10. Cooperación con actividades educativas, recaudación de fondos y/o cabildeo**

- 10.1 Hivos podrá hacer uso de las experiencias y de los materiales o información relacionados con las actividades llevadas a cabo por la Organización Ejecutora que se encuentren a disposición de Hivos o de la Organización Ejecutora, con fines de que Hivos realice sus actividades de educación, de recolección de fondos y/o de incidencia en Holanda y/o en Europa, sin previo consentimiento de la Organización Ejecutora.
- 10.2 Si Hivos lo requiriera de forma razonable, se solicitará a la Organización Ejecutora que preste asistencia específica a las actividades de educación, recolección de fondos y/o de incidencia en Holanda y/o en Europa. La Organización Ejecutora será oportunamente informada por escrito sobre el tipo de asistencia necesitada. Si como consecuencia de estas actividades se recolectarán fondos entre el público en Holanda y/o en Europa; estos fondos no se considerarán adicionales a la contribución Contractual convenida.
- 10.3 Hivos publicará una breve descripción de la Organización Ejecutora y de sus actividades en su página web, salvo que la Organización Ejecutora se oponga a ello por razones de seguridad y confidencialidad. Esta objeción se deberá comunicar a Hivos por escrito en el momento que la Organización Ejecutora devuelva el Contrato firmado a Hivos.

## **11. Derechos de autor de proyectos dentro del Programa de Conocimientos**

- 11.1 Se permite y fomenta que Hivos y la Organización Ejecutora creen productos en el marco del Programa de Conocimientos y los difundan, siempre que en los mismos se indique claramente que proceden de dicho programa conjunto.
- 11.2 Hivos y la Organización Ejecutora, así como cualquier autor u organización eventualmente contratados, ostentarán conjuntamente la propiedad de los productos del Programa de Conocimientos y, siempre que sea posible, aceptarán ponerlos a disposición bajo una licencia abierta para su difusión y distribución gratuitas.
- 11.3 Hivos y la Organización Ejecutora también podrán usar los resultados del Programa de Conocimientos para publicaciones e investigaciones después del periodo del Contrato, siempre utilizando la misma referencia que la del apartado 9.1.
- 11.4 Además de lo estipulado en los apartados 9.1 y 9.2, Hivos y la Organización Ejecutora seguirán siendo propietarios de sus conocimientos existentes y de los productos ya obtenidos antes del inicio de la cooperación en virtud del presente acuerdo.

## **12. Indagaciones y/o evaluaciones por parte del proveedor de fondos**

- 12.1 Hivos y la Organización Ejecutora deberán ofrecer su cooperación en cualquier indagación y/o evaluación realizada en virtud de las condiciones estipuladas en los acuerdos con el proveedor de fondos, y que lleven a cargo de personas o instituciones designadas por dicho proveedor de fondos.

## **13. Gestión de Riesgos**

- 13.1 La Organización Ejecutora será responsable del uso apropiado de los fondos de Hivos, el riesgo de la gestión y la entrega de los productos y resultados del proyecto, incluyendo cualquier efecto adverso de los gastos del proyecto que conlleve resultados no deseados o inesperados para los receptores, incluyendo cualquier impacto relacionado adversamente con el género.
- 13.2 La Organización Ejecutora desarrollará y mantendrá actualizado un registro de riesgos que, como mínimo, permita la identificación clara de riesgos individuales, una evaluación del posible impacto, cómo se abordarán y serán subidos de nivel y la persona responsable por su monitoreo y reporte.
- 13.3 La Organización Ejecutora gestionará todos los riesgos relacionados con este proyecto al menos que se acuerde que sea parte del registro de riesgos y por escrito con Hivos. Si la Organización Ejecutora transfiere los riesgos a terceros, la Organización Ejecutora seguirá siendo responsable ante Hivos de la gestión eficaz de esos riesgos.
- 13.4 La Organización Ejecutora es responsable de todas las medidas de seguridad relacionadas con este Acuerdo, incluyendo la salud y la seguridad de cualquier persona empleada o contratada como parte de este Acuerdo, incluyendo a aquellas personas empleadas o contratadas por cualquier otra parte ejecutora contratada por la Organización Ejecutora.

## **14 Responsabilidad**

- 14.1 Bajo ninguna circunstancia Hivos será responsable de cara a la Organización Ejecutora, sus subsidiarias, subcontratistas o terceros por cualquier daño indirecto, incidental, especial o circunstancial surgido o relacionado con el Contrato, ya sea bajo la teoría del contrato, agravios (incluyendo negligencia), la responsabilidad que pudiera derivarse de la prestación de servicios u otros, independientemente de si Hivos ha sido advertida acerca de la posibilidad de ocurrencia de dichos daños e incluso si los daños eran previsible.
- 14.2 La Organización Ejecutora deberá indemnizar, defender y mantener indemne a Hivos, libre de cualquier reclamo (incluyendo cualquier reclamo basado en la responsabilidad por productos defectuosos relacionados de alguna forma con o resultantes del trabajo realizado por Hivos para la Organización Ejecutora y/o el uso por parte de la Organización Ejecutora de los servicios prestados o puestos a disposición por Hivos), demandas, acciones y procedimientos presentados y/o instaurados en contra de Hivos por cualquier evento, pérdida, costes, penalizaciones o daños resultantes o relacionadas con el Contrato.
- 14.3 Las limitaciones de responsabilidad descritas en este documento no se aplican en la medida que los daños sean consecuencia de una conducta dolosa o en la que medie culpa grave por parte de Hivos.

## **15. Disolución**

- 15.1 El Contrato quedará disuelto en la fecha en la cual la Organización Ejecutora termine las actividades financiadas por Hivos. La disolución del contrato no afecta las obligaciones de la Organización Ejecutora relacionadas con los puntos 5 y 6 de los Términos y Condiciones Generales. Las obligaciones anteriormente mencionadas terminarán después de la aprobación (tácita) de todos los informes mandatorios por Hivos. Al no haber sido informado por Hivos de la desaprobación del informe final dentro de un período de 6 meses la Organización Ejecutora podrá considerarlo tácitamente aprobado.
- 15.2 Además, la disolución del Contrato no afecta las obligaciones de la Organización Ejecutora relacionadas con los puntos 7, 8 y 11 de los Términos y Condiciones Generales.
- 15.3 Las solicitudes de extensión del período del Contrato deberá ser enviadas a Hivos seis meses antes de la fecha de disolución del Contrato.
- 15.4 Hivos se reserva el derecho de disolver el Contrato sin notificación o compensación alguna si la Organización Ejecutora no cumple sus obligaciones para con Hivos. En particular, Hivos se reserva el derecho de disolver el Contrato en los siguientes casos:
- Hivos posee evidencia sobre faltas profesionales graves u otras acciones, que contradicen las estipulaciones de Hivos sobre su política de salvaguarda e integridad, cometidas por la Organización Ejecutora, o cualquier entidad o persona relacionada con ella. Esto también se aplica a los oficiales de la Organización Ejecutora;
  - Hivos posee evidencia de que la Organización Ejecutora, o cualquier entidad o persona relacionada con ella, ha cometido fraude, corrupción, participado en una organización criminal o se ha involucrado en cualquier otro tipo de actividad ilegal en detrimento de los intereses financieros de Hivos; o

- la Organización Ejecutora hace declaraciones falsas o incompletas para obtener una subvención del Contrato o si proporciona informes financieros y narrativos que no reflejan la realidad;
- la Organización Ejecutora participa en trabajo infantil conforme a las definiciones de la Organización Internacional de Trabajo;
- la Organización Ejecutora viola las leyes laborales aplicables;
- la Organización Ejecutora viola las leyes medioambientales aplicables;
- la Organización Ejecutora tolera la discriminación o el acoso sexual en su organización;
- la Organización Ejecutora apoya activamente cualquier tipo de discriminación ya sea de tipo racial, religiosa, por origen nacional, casta, color, sexo, edad, condición de veterano, orientación sexual o discapacidad;
- la Organización Ejecutora ya no se encuentre dispuesta o capacitada para llevar a cabo la ejecución del Contrato conforme a la Solicitud;
- la Organización Ejecutora no ha presentado los informes mandatorios en un período de ocho meses;
- la Organización Ejecutora transfiere la ejecución de actividades a otra agencia sin el previo consentimiento de Hivos.

La disolución del Contrato por parte de Hivos no afecta su derecho a reclamar compensación conforme al punto 3.8

- 15.5 Los fondos de este Contrato los proporciona una tercera parte a Hivos. Si esta tercera parte decide enmendar o disolver este contrato o acuerdo con Hivos, y este cambio no se debe a la mala gestión por parte de Hivos, Hivos se reserva el derecho de enmendar o disolver de la misma manera el Contrato y los desembolsos que estén pendientes con la Organización Ejecutora.
- 15.6 Si Hivos debe consentir las substitución de la Organización Ejecutora por otra organización de derecho privado o público o que haga suyo el poder de decisión, tanto en lo que respecta a la Organización Ejecutora como a las actividades descritas en la Solicitud, de manera tal que la Organización Ejecutora no esté en condiciones de ser responsable por la ejecución de las actividades descritas en la Solicitud, Hivos se reserva el derecho de disolver el Contrato. En tales casos no se podrá llegar a la disolución del Contrato sin previa deliberación con la Organización Ejecutora, a no ser que esta deliberación no sea posible o no tenga mayor sentido. En caso que Hivos disuelva el Contrato, podrá también determinar si -y en qué medida- la Organización Ejecutora estará obligada a devolver el aporte financiero ya recibido.

Al firmar el contrato, la organización implementadora se compromete a defender los siguientes principios de salvaguardia:

- 16.1 La Organización implementadora promueve y protege la salud, el bienestar y los derechos humanos de las personas, y les permite vivir libres de daños, explotación y abuso.
- 16.2 La Organización implementadora tiene una política para proteger a cualquier persona relacionada con la organización, como la protección contra conductas inapropiadas como el acoso, hostigamiento (sexual) y las violaciones financieras, y tiene un enfoque activo para prevenir el fraude y la corrupción (Anexo 2).

- 16.3 La organización implementadora identifica y minimiza especialmente el riesgo de daños a niños y niñas y personas adultas (vulnerables), como personas discapacitadas o LGTB +.
- 16.4 La organización implementadora tiene reglas claras sobre qué tipo de comportamiento (por parte de su personal o de las personas con las que se ponen en contacto relacionados con los proyectos de Hivos (personal de Hivos, proveedores, grupos objetivo, partes interesadas, etc.) se considera inaceptable, y los analiza. Discute estas regulaciones activamente con su personal (ver anexo 3).
- 16.5 La organización implementadora informa cualquier tipo de conducta indebida a Hivos mediante el procedimiento de quejas (ver Anexo 4).

## 17. Varios

- 17.1 Hivos se reserva el derecho de enmendar estos Términos y Condiciones Generales. Las enmiendas a los Términos y Condiciones Generales serán de aplicación a los nuevos Contratos y a todos los acuerdos vigentes.
- 17.2 Las Partes acuerdan que cualquier proceso o acción legal relacionado o en conexión con este Acuerdo se dirimirá ante el juzgado competente del distrito de La Haya, Holanda, al menos que las Partes acuerden por escrito otro lugar.
- 17.3 El Contrato se regirá por el Derecho Holandés.
- 17.4 Representantes Autorizados - Cualquier acción requerida o permitida y cualquier documento requerido o permitido por medio de este Contrato por Hivos o la Organización Ejecutora puede ser efectuada o ejecutada por los oficiales especificados en el Contrato firmado.
- 17.5 Comunicaciones - Cualquier notificación, solicitud o permiso requerido o permitido conforme a este Contrato deberá realizarse por escrito.
- 17.6 Impuestos y aranceles - Bajo ninguna circunstancia Hivos será responsable por el pago o reembolso de ningún tipo de impuesto o aranceles. Si la Organización Ejecutora, o su correspondiente personal, adeudan impuestos o aranceles, el monto del Contrato no será modificado para incluir estos impuestos.
- 17.7 Equipos, vehículos y materiales financiados por Hivos - El equipo, los vehículos y los materiales puestos a disposición de la Organización Ejecutora por Hivos, o adquiridos por la Organización Ejecutora en su totalidad o parcialmente con fondos de Hivos, serán propiedad del financiador y deberán ser designados conformemente. La Organización Ejecutora garantizará que estos materiales continuarán siendo usados para el objetivo declarado en este Acuerdo. Si estos bienes y servicios se utilizan para otros propósitos Hivos deberá ser notificada inmediatamente. A la disolución o fin de este Contrato, la Organización Ejecutora entregará a Hivos un inventario de este equipo, vehículos y materiales. Hivos dará a la Organización Ejecutora su consentimiento para deshacerse de estos equipos, vehículos y materiales de forma adecuada.
- 17.8 Conflictos de interés - La Organización Ejecutora acuerda tomar todas las precauciones necesarias para evitar conflictos de interés y notificará inmediatamente a Hivos cualquier situación que es, o podría resultar en este tipo de conflictos. Ni la Organización Ejecutora ni



ningún empleado o contratista de la Organización Ejecutora deberá ser parte de ninguna actividad personal, profesional o comercial que esté en conflicto o podría estar en conflicto con cualquiera de las obligaciones de este Acuerdo. Existe conflicto de intereses cuando el ejercicio imparcial y objetivo de las funciones de cualquier persona bajo este Contrato, se compromete por razones de tipo familiar, vida emocional, afinidad política o nacional, intereses económicos o cualquier otro interés compartido con otra persona.

## ANEXO 1. ESTANDARES MINIMOS DE HIVOS PARA LA GESTION FINANCIERA

- Todas las Organizaciones Ejecutoras deberán tener políticas y procedimientos financieros aprobados por el Consejo u otra organización gubernativa y que forman la base de los procesos de la gestión financiera y los controles
- Todas las cuentas bancarias estarán a nombre de la Organización Ejecutoras. Deberá existir una clara separación entre la Organización Ejecutoras y los individuos que la fundaron o administran. (p.ej. los negocios de la Organización Ejecutoras no deben ser personalizados)
- Dependiendo en la naturaleza del contrato y el resultado de las evaluaciones de Hivos y los requerimientos de los donantes, Hivos podrá requerir que su financiación se mantenga en una cuenta bancaria separada. Este requerimiento estará estipulado en el contrato. En este caso, la Organización Ejecutoras deberá mantener una cuenta bancaria en la moneda del contrato u una en la moneda local para cada proyecto financiado por Hivos para que la rendición de cuentas sea más fácil y la auditoría disponga de mejor información.
- Todos los fondos depositados en la moneda del Contrato se convertirán a la moneda local y se transferirán a la cuenta de moneda local al mejor tipo de cambio posible. El comprobante de haber obtenido el mejor tipo de cambio posible se archivará como documento contable
- Todos los cambios monetarios deberán efectuarse por medio de agentes de casas de cambio aprobadas. La Organización Ejecutora archivará como parte de los documentos contables, la documentación de las transacciones de cambio monetario.
- La Organización Ejecutora que cambia el financiamiento de Hivos a la moneda local debe convertir todos los gastos a la moneda de los informes al tipo de cambio al cual se cambió el envío de Hivos a la moneda local (en base al principio de primero en entrar, primero en salir). La Organización Ejecutora que mantiene los fondos de Hivos en moneda extranjera deberá convertir las transacciones en monedas que no se la de la moneda de notificación en base al tipo de cambio al contado (tipo de cambio en el día de la transacción), basándose en una fuente fidedigna de tipos de cambio al contado (preferiblemente una institución financiera identificable u otra empresa fidedigna que trabaja con tipos de cambio al contado y la prueba de la transacción se debe adjuntar.
- Todos los pagos del proyecto deberán estar conectados con un estado financiero del ciclo complete de proceso contable de pagos efectuados.
- La Organización Ejecutoras deberá utilizar un paquete contable adecuado u otro tipo de software para el registro de las transacciones financieras. No se recomienda aunque si se acepta el uso de hojas de cálculo (para Organizaciones Ejecutoras pequeñas emergentes) sujeto a los controles requeridos para mantener la integridad de los datos contables
- Todos los informes financieros proporcionados por la Organización Ejecutoras deberán estar directamente conectados con el libro mayo del paquete contable
- Los fondos de Hivos se utilizarán de forma exclusiva en el proyecto y presupuesto aprobados, Todos los fondos no utilizados o deberán devolverse a Hivos.
- Las transacciones bancarias deberán reconciliarse mensualmente con los estados bancarios y regularmente con los estados financieros, comparando los presupuestos efectivos con los aprobados y documentando las razones por significantes variantes encontradas.

- Se deberá minimizar el uso de dinero en efectivo en transacciones. En situaciones ineludibles el uso de efectivo deberá sujetarse a los requisitos para su uso para asegurar que los fondos se utilizan para el propósito asignado y existe prueba fidedigna de la transacción.
- Debe existir separación de funciones en la Organización Ejecutoras para garantizar la integridad de las transacciones financieras
- Deben existir comprobaciones (preventivas e investigativas) de todos los procesos (financieros y no-financieros) para garantizar prácticas sólidas de control interno.
- Todas las transacciones deberán documentarse adecuadamente. Todos los pagos deberán tener la orden de pedido correspondiente que incluya las autorizaciones necesarias y la correspondiente documentación que den prueba de la entrega, valor para la Organización Ejecutoras y una prueba, si aplica, de otras licitaciones competitivas. Se deberán reportar solamente los costos que se hayan efectivamente realizado (p.ej. bienes o servicios entregados). Los compromisos de pago no se incluirán en los gastos del proyecto.
- Las transacciones financieras deberán ser autorizadas/aprobadas por los administradores correspondientes y la separación de los roles entre aquellos que inician los pagos y aquellos que los aprueban deberá ser visible en los documentos de respaldo.
- Todos los costos de personal deberán estar respaldados por roles de pago aprobados y/o por comprobantes de pago, como también por las hojas de asistencia mensuales (si aplica) y los correspondientes contratos de empleo. Cada empleado debe tener un contrato válido de empleo especificando los términos de servicio.
- El financiamiento de Hivos no puede utilizarse para préstamos u otros adelantos que no estén relacionados con el proyecto.
- Los fondos de Hivos se pueden mantener en una cuenta que devenga intereses pero no deberán invertirse en actividades especulativas. Los intereses o ganancia por el tipo de cambio devenido de las subvenciones de Hivos deberán incluirse en el presupuesto del proyecto. Hivos se reserva el derecho de reducir su contribución financiera en un monto igual al monto de los intereses o ganancia por el tipo de cambio devenido. Si el tipo de cambio es desfavorable, la Organización Ejecutora solicitará un ajuste del presupuesto aprobado.
- Todas las compras deben efectuarse siguiendo el proceso de licitaciones que incluye la comparación de presupuestos (para el mismo tipo de empresas) o la licitación (para niveles más altos de adquisiciones). Los licitadores se evaluarán por medio de comités de adquisiciones con actas documentadas formalmente. Todas las excepciones deberán estar correctamente documentadas y a aprobadas por la correspondiente autoridad. Hivos se reserve el derecho de aplicar procedimientos de adquisiciones o límites más estrictos conforme con los requerimientos de un financiador específico.
- Se deberán minimizar las transacciones entre partes vinculadas y estarán sujetas a las declaraciones de intereses, aprobación de los requisitos y la licitación competitiva para garantizar el valor por dinero. Si se llevan a cabo las transacciones entre partes vinculadas se deberá proporcionar evidencia de una evaluación justa de la compra/venta.
- Deberán existir mecanismos claros para prevenir la corrupción, la aceptación de coimas y el fraude. La Organización Ejecutora deberá implementar medidas para la denuncia interna de estos delitos, con medidas de seguridad adicionales para promover la denuncia anónima al Consejo y a los donantes. Hivos deberá ser notificada inmediatamente sobre cualquier fraude u acto indebido relacionado con los fondos de Hivos.

- Los costos generales indirectos se asignaran a los proyectos de forma objetiva y se mantendrá una documentación para la auditoría de los gastos, las bases de la asignación y los documentos de respaldo. Todos los costos de oficina compartidos (los costos compartidos entre diferentes proyectos) deberán estar respaldados por una directriz valida de la política para “compartir gastos” aplicada por la Organización Ejecutora.
- Los gastos efectuados antes de la fecha de comienzo del contrato son inelegibles sin el consentimiento explícito de Hivos. Los gastos efectuados (pagados) después de la fecha de rescisión del contrato deberán reconocerse en base devengada. Los suministros pueden incluirse como gastos relacionados con el proyecto pero efectuados después de la fecha de rescisión (p.ej. los honorarios de las auditorías).
- La subvención a terceros de los fondos de Hivos es prohibida y por tanto, no se debe efectuar sin el consentimiento de Hivos.
- Los gastos de viajes y manutención se basarán en los recibos de los gastos efectuados correctamente documentados. Los costos deberán estar relacionados con actividades fidedignas del proyecto. Se permite el uso de dietas si es aprobado por Hivos y en base a una reflexión justa de los costos reales (equivalencia).
- Los gastos de viaje y manutención estarán sujetos a un control apropiado para prevenir gastos excesivos y el reembolso de los montos no utilizados y su depósito en las cuentas bancarias de la Organización Ejecutoras. Hivos se reserva el derecho de aplicar los gastos de viaje y manutención en base a gastos máximos reales o definidos basándose en su evaluación de los procedimientos y control interno efectuado por la Organización Ejecutora.
- El Consejo y la gerencia deberán ejercer el control financiero adecuado y facilitar auditorías regulares y el cumplimiento de las condiciones y obligaciones financieras y regulatorias. cualquier multa o penalización resultante del incumplimiento de los requerimientos estatutarios no será costeadada con fondos de Hivos.
- Los siguientes gastos son inelegibles: Demandas fraudulentas/falsificadas; el impuesto al valor añadido que es devuelto y otros impuestos; los compromisos de gastos comprometidos incluidos en el informe de gastos; gastos sin resguardo; los costos de recursos humanos que no estén respaldados por contratos aprobados (y las hojas de asistencia si se requiere), los gastos de la asignación a terceros sin el consentimiento previo de Hivos; los gastos incurrido antes del inicio del contrato y después de la fecha de rescisión sin el consentimiento explícito de Hivos; las transacciones sin resguardo relacionadas con terceros, las multas y penalizaciones resultantes de incumplimiento; aceptación de coimas y facilitación de pagos; compensaciones por pérdidas y cualquier mala deuda, los costos ya financiados por otro donante, los costos del personal/puestos que no están directamente involucrados en la ejecución del proyecto y/o el personal/puestos no incluidos en el presupuesto aprobada; gastos excesivos y cualquier préstamo o crédito de terceros o personal de la Organización Ejecutora.
- Como práctica estándar, Hivos no financia gastos capitales. En aquellos casos excepcionales y negociados en que lo acepta, la Organización Ejecutora deberán implementar los controles apropiados (incluyendo un registro de activos) para la retención de los activos capitales adquiridos con fondos de la subvención y garantizar que se utilicen en beneficio de la Organización Ejecutora.



La Organización Ejecutora garantizará que los bienes y servicios financiados total o parcialmente con fondos de Hivos continuarán siendo utilizados para el propósito descrito en este Acuerdo. Si estos bienes y servicios están siendo utilizados con otros fines, la Organización Ejecutora deberá notificar por escrito a Hivos inmediatamente. Los activos capitales deberán ser claramente etiquetados, totalmente declarados o listados en los informes financieros del proyecto conforme a las políticas contables de la Organización Ejecutora. Hivos se reserva el derecho de tomar posesión de los activos adquiridos por medio de un proyecto de Hivos al final de la relación contractual. La transferencia de propietario de estos activos y/o su disposición no está permitida sin el consentimiento explícito de Hivos.

## ANEXO 2. OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN EJECUTORA PARA PREVENIR Y DETECTAR EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN

El fraude se define como aquella conducta que resulta en alguien obteniendo una ventaja, incumpliendo con una obligación o causando de forma deshonesto una pérdida a terceros.

La corrupción se define como el comportamiento deshonesto por parte de aquellos en puestos de poder o un acto realizado con la intención de otorgar una ventaja que no es consistente con su deber oficial y los derechos de otros. La corrupción incluye la aceptación de coimas o de regalos inapropiados.

Hivos busca alcanzar el nivel más alto en la gestión financiera y contable y por tanto observa una política de cero tolerancia con cualquier forma de corrupción, robo, fraude y deshonestidad. Por tanto, Hivos espera que todas las Organizaciones Ejecutoras tomen medidas proactivas para prevenir, disuadir y detectar cualquier acto de corrupción o fraude cometido por su personal, las Organizaciones Ejecutoras, los beneficiarios y los proveedores de servicios.

Las Organizaciones Ejecutoras deberán implementar las medidas adecuadas para prevenir el fraude y la corrupción. Estas medidas incluirán la instalación de controles internos sólidos, el establecimiento de una cultura antifraude, la implementación y respaldo de un medio para delatar estos delitos, y las medidas para prevenir conflictos de interés y regular la presentación y declaración de intereses.

Igualmente, las Organizaciones Ejecutoras deberán implementar medidas para detectar e identificar actos fraudulentos y corruptos que incluyan las comprobaciones regulares de cumplimiento, el monitoreo de las señales de fraude y la implementación y apoyo de un medio para realizar denuncias (con garantías adicionales para fomentar la denuncia anónima ante el Consejo y los donantes).

Ningún empleado, Organización Ejecutora (y sus empleados), los beneficiarios o proveedores de servicios podrán falsificar o proporcionar información falsa. Cualquier Organización Ejecutora que participe en estas actuaciones ilegales estará sujeta a la rescisión del contrato conforme a la sección 13.4 de las condiciones generales de los contratos de la subvención.

Con relación al fraude, la corrupción y la aceptación de coimas, los siguientes gastos son considerados ilegales:

- Demandas falsificadas
- Facilitación de pagos (coimas) por servicios
- Gastos cargados a otro donante/subvención
- Gastos excesivos o descontrolados

La Organización Ejecutora deberá implementar medidas para la denuncia interna. Hivos deberá ser informada inmediatamente sobre cualquier fraude o sobre cualquier acto indebido que involucre los fondos de Hivos. Hivos espera que las Organizaciones Ejecutoras tome los pasos necesario y adecuados (civiles y criminales) para recuperar cualquier pérdida resultante de un acto de fraude, corrupción o cualquier otro acto indebido.

El procedimiento de Hivos para denunciar debe ser aplicado por todas las Organizaciones Ejecutoras por Hivos. Las personas pueden utilizar el procedimiento de denuncia para reportar o protestar irregularidades o malas prácticas que socaban los objetivos del programa o proyecto financiado por Hivos. Hivos se compromete a proteger a todas las personas que realicen estos reportes conforme al procedimiento para denuncias de Hivos.

### ANEXO 3. ESTIPULACIONES DE LA POLITICA DE INTEGRIDAD DE HIVOS

Hivos aspira a actuar con la mayor integridad posible en su contacto con las Organizaciones Ejecutoras, los proveedores, los clientes, entre el personal de Hivos y en relación con la propiedad de inmuebles. Además de cumplir con la Política de Integridad, el personal de Hivos está obligado a cumplir con los requerimientos legales y observar las normas y valores sociales comunes. La política de integridad de Hivos incluye varias secciones (listadas más adelante) que son relevantes para la interacción del personal de Hivos con las Organizaciones Ejecutoras.

#### **Artículo 1.4 Conflictos de interés**

Ningún empleado deberá, mientras sea personal de Hivos, participar en ningún negocio o actividad que socave su rendimiento o que cree un conflicto de interés con la organización. En términos generales, Hivos no firmará acuerdos u obtendrá bienes o servicios del personal, los directores o sus parientes (en el contexto local), excepto bajo circunstancias excepcionales donde quede demostrado que es en el mejor interés de Hivos y no existen alternativas viables.

Ningún empleado o Director deberá participar en ningún proceso de toma de decisiones, o buscar influenciarlo, si él/ella está en posición de obtener una ganancia privada del resultado de la decisión que afecta a sus parientes. Todo el personal deberá reportar cualquier conflicto de interés, real y potencial, y obtener aprobación antes de continuar y actuar respetando el [Procedimiento de Hivos para Conflictos de Interés](#).

**Artículo 1.6 Aceptación de regalos y beneficios** estipula que: "No se permite a los empleados aceptar o exigir regalos de forma directa o indirecta, pagos, comisiones o pagos por presentación, o aceptar herencias o legados testamentarios de personas con las cuales el empleado solo tiene contacto en virtud del puesto que este ejerce. Esta regla se aplica a los regalos con valor de 50 euros o más, o cualquier otro monto registrado formalmente en conformidad con el contexto local. Todos los regalos ofrecidos se aceptarán a nombre de la empresa y serán entregados. Esto normalmente concierne a aquellos regalos que creen una obligación (o parezcan crear una obligación) para el receptor."

**Artículo 1.7 Coimas y otros pagos irregulares** estipula: "Como principio básico, Hivos no tolera el pago de coimas. Estas incluyen pero no se limitan a los cargos ilegales impuestos para la entrega de insumos por parte de la aduana, los "impuestos" de autoridades locales por encima del máximo legal o los cargos ilegales impuestos por las autoridades locales a cambio del registro de la misión, la aprobación del programa, los visados o permisos de trabajo. Ningún empleado debe aceptar ningún tipo de coima".

Hivos se compromete a proteger a las personas que deseen reportar o protestar las irregularidades y malas prácticas observadas socavando los objetivos corporativos. Estas personas pueden hacer uso del procedimiento para denuncias que es parte de esta política.

**El procedimiento para denuncias** estipula "Hivos busca alcanzar los niveles más altos en la gestión fiscal y la rendición de cuentas y por tanto, adopta una postura de cero tolerancia para cualquier tipo de corrupción o fraude. Por tanto, Hivos toma varias medidas proactivas para prevenir y disuadir los actos de corrupción y fraude cometidos por el personal, las Organizaciones Ejecutoras, los beneficiarios y los proveedores de servicios....Se requiere que todo el personal observe los más altos



estándares éticos profesionales y personales en el desempeño de sus obligaciones y responsabilidades. Se espera que el personal trabaje honestamente y con integridad cumpliendo con sus responsabilidades y con todas la leyes y regulaciones aplicables....El procedimiento para denuncias de Hivos es un elemento importante para detectar prácticas corruptas e ilegales y por tanto, es un ingrediente necesario para alcanzar una buena gobernanza corporativa”.

#### ANEXO 4. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS

Hivos aspira ser una organización transparente, proporcionando un servicio de alta calidad a las Organizaciones Ejecutoras, los consultores y otros clientes. No obstante, somos conscientes de que no siempre tendremos éxito a la satisfacción de todos. Para poder aprender de nuestros errores y continuar mejorando nuestro desempeño en este aspecto, les pedimos sus recomendaciones o cualquier queja sobre el servicio que brindamos o cualquier sugerencia para mejorarlo.

Nos pueden escribir con su queja o sugerencia de mejora. Por favor incluya el sujeto de la queja y una descripción detallada en su carta o email. Solamente si su carta o email claramente dice que es una queja está será tratada como tal. Igualmente, Hivos solo acepta quejas recibidas hasta 6 meses después del evento que generó la queja tuvo lugar.

Por favor dirija su sugerencia o queja a su persona de contacto de Hivos (con copia a nuestro director de calidad: [complaints@hivos.org](mailto:complaints@hivos.org)). Nuestro director de calidad verá que su queja o sugerencia sea correctamente procesada. Dentro de dos semanas recibirá una confirmación escrita de la recepción de su queja o sugerencia y las soluciones propuestas. Esto se aplica a todas las quejas relacionadas con Hivos, incluyendo aquellas seleccionadas para las evaluaciones de Hivos.

Si usted no está satisfecho con la solución propuesta, usted puede enviar la queja al director del departamento correspondiente (con copia a nuestro director de calidad) con posibilidad de elevar su queja hasta el superior inmediato si la respuesta no le es aún satisfactoria.

Para fomentar un acceso más amplio, la página web de Hivos mantendrá el procedimiento para presentar quejas. En aquellos casos en los cuales el contacto de Hivos es desconocido o usted quiere presentar una queja general, dirija su queja al director de calidad quien será responsable de coordinar la solución de este tipo de quejas. Hivos se esforzará en responder a todas las quejas relacionadas con Hivos (incluyendo aquellas seleccionadas para evaluaciones), pero esto podrá no ser posible en casos en los cuales se reciben un alto número de quejas en la página web. En estos casos, Hivos podrá publicar una declaración en su web reconociendo las quejas y los pasos tomados para abordarlas.