

Chapter1 World Health Organization  
Sub-Chapter 1.6 Oversight and Audit  
**1.6.5a Investigation Protocol**

Policy Translations: [Español](#), [Português](#), [Français](#)

**Purpose:**

10. This policy establishes the protocol for conducting investigations in the Pan American Health Organization (“PAHO” or “Organization”) when an allegation of misconduct has been received by the Organization involving PAHO staff members and/or non-staff who work in a PAHO workplace (“PAHO personnel”), or third parties who perform services or activities contracted or financed by PAHO.

**Scope:**

20. This policy applies to all preliminary assessments of alleged misconduct and all full investigations carried out in PAHO, irrespective of the office undertaking investigative activities.

**Policy and Essential Procedures**

30. Basic Premise: The basic premise of this policy is that all reported alleged misconduct will be reviewed and, where warranted, a full investigation initiated as promptly, thoroughly, and confidentially as possible ensuring independence, impartiality, and fairness.

## **PART 1: INTRODUCTION**

**General Overview**

40. An investigation is a process designed to gather information and collect facts. In the workplace, investigations are administrative in nature and are undertaken to determine the facts as they relate to an allegation of misconduct. This is accomplished by interviewing persons, reviewing records, and gathering data, information, and documentation.
50. Workplace investigations cover a wide range of issues and are initiated in response to specific allegations of misconduct or suspected irregularities. Although each investigation is unique and may be handled differently, this policy provides a common set of guiding principles and procedures to ensure, to the extent possible, that all investigative activities are carried out in a fair, transparent, and consistent manner.

60. This protocol for conducting workplace investigations (the "Protocol") describes in general terms how administrative, fact-finding investigations will be carried out in PAHO when possible, misconduct is suspected or reported to officials in the Organization. Specifically, it sets out the following:
- a) Guiding principles of the investigative process;
  - b) Role and level of authority of the investigator;
  - c) Rights and obligations of persons involved in an investigation;
  - d) Conduct of interviews and preparation of records;
  - e) Determination of facts during an investigation;
  - f) Release of the investigation report; and
  - g) Safeguards to protect the integrity of the process.
70. Due to the unique nature of each case and the scope and complexity of some investigations, flexibility may be required to ensure that every investigation is properly conducted, and each case evaluated on its own merit.

## **PART 2: GUIDING PRINCIPLES**

### **Independence**

80. Independence is a paramount principle to assure a fair and credible investigation. An investigator must be able to maintain his or her independence at all times and have the necessary freedom to pursue the investigation and determine the facts without outside influence or fear of retaliation. As such, the issue of independence must be taken into account when determining who conducts the investigation and how.
90. Independence can lead to a more thorough and complete investigation as individuals are more likely to disclose information and respond to questions when they feel that the information they provide will be examined by an independent investigator and used fairly.
100. Independence also bolsters fairness because of the expectation that an investigator has more freedom to see and report things clearly when the investigator has no personal interest or close working relationship to the complainant and/or subject of an investigation or its outcome.

### **Impartiality**

110. Investigators must be impartial and have no prior or existing personal or close working relationship with the person being investigated (subject), as this could compromise or appear to compromise the outcome of the investigation.
-

120. An allegation is not an indication that misconduct has actually occurred, and it is the investigator's role to determine the relevant facts. In assuming this important undertaking, the investigator must be fair, impartial, and thorough.
130. If an investigator has an actual or perceived conflict of interest or is unable to conduct an impartial investigation, the investigator must make an appropriate and timely disclosure to the Deputy Director (DD) and the Office of Legal Counsel (LEG) and recuse himself/herself from the investigation. If the investigation has already been initiated and a conflict of interest is discovered, the investigator must also notify the DD and LEG and withdraw from the investigation. In such situations, the DD shall coordinate with LEG to determine the necessary action, including hiring an external investigator, as appropriate.
140. An investigator cannot carry out an investigation when:
- a) His or her judgment may be affected by biases or predispositions;
  - b) He or she has witnessed the conduct at issue or has personal knowledge of the facts surrounding the allegation;
  - c) He or she has or had a personal or close working relationship with any of the parties involved in the investigation; or
  - d) Because of other facts or circumstances, a reasonable person would believe that a conflict of interest may exist.
150. The person who reported the allegation (complainant) and/or the subject of investigation must report to the DD, as soon as possible, if he or she believes that the investigator has an actual or apparent conflict of interest and is unable to undertake an objective investigation. The DD will ask the Ethics Office (ETH) to make a determination on the reported conflict of interest. If ETH determines that a conflict of interest exists, the DD shall coordinate with LEG to determine the necessary action, including hiring an external investigator, as appropriate.
160. During the course of the investigation, the investigator must remain objective – and also maintain the appearance of objectivity – while striving to gather all the relevant facts.

### **Fairness**

170. To be effective, the investigator must be fair. This requires that he or she maintain a clear and open mind and not have any preconceived opinions prior to the start of an investigation. It also requires that the investigator be truthful to all the parties and refrain from embellishing or disregarding relevant information that has been obtained during the investigation.

180. The investigator's primary role is to ascertain the facts and protect the integrity of the process. Thus, if the investigator uncovers information that implicates or exonerates the subject, this information must be reflected in the investigator's official records.

**Confidentiality**

190. All preliminary assessments and full investigations must be conducted in a confidential manner. An investigator will only share information about investigative activities with persons who have a legitimate need to know this information.
200. The investigator must take reasonable precautions to protect any confidential information obtained during the course of an investigation, as well as the identities of the subject, the complainant, and anyone who provides relevant information or documentation (interviewees).
210. As a general principle, supervisors are not informed that a subordinate is under investigation. This is to ensure that supervisors remain objective and to safeguard the reputation of PAHO personnel while an investigation is being undertaken.
220. Issues discussed during an investigation are confidential, and anyone involved in a preliminary assessment or full investigation or questioned by an investigator must not divulge to others the information discussed or obtained, unless there is a legitimate need for another person to know this information. If in doubt, anyone involved in a preliminary assessment or full investigation or questioned by an investigator must contact the investigator for guidance before sharing such information.
230. An investigator cannot make an absolute promise of confidentiality but may share information about investigative activities with persons who have a legitimate need to know the information. For example, information about investigative activities will be shared as follows:
- a) With the Investigation Coordinating Committee (ICC). The ICC is comprised of the Investigations Office's (INV) Chief Investigator, PAHO's Legal Counsel, and the Department of Human Resources Management (HRM) Director.
  - b) With individuals interviewed by an investigator when it is in furtherance of the investigation. All interviewees will be informed that any information they provide will remain confidential to the extent possible and will not be revealed except on a need-to-know basis.

- c) With a complainant's or subject's supervisor if the supervisor has information that may be relevant to the investigation or if the allegation relates to financial improprieties or serious misconduct and it is necessary to protect the interests of the Organization or of an individual.
- d) To ensure due process.

### **PART 3: CONDUCTING AN INVESTIGATION**

#### **Purpose**

240. Workplace investigations are administrative fact-finding exercises undertaken to look into allegations of misconduct involving PAHO personnel, or third parties who perform services or activities contracted or financed by PAHO. These investigations are strictly limited to and carried out within the legal and administrative framework of the Organization.

#### **Role of Investigator**

250. The investigator's primary role is to gather information and documentation pertaining to an allegation and to determine whether the facts as alleged are substantiated. In fulfilling this role, an investigator must:
- a) Uncover the facts, whatever they may be;
  - b) Conduct a thorough and systematic inquiry, considering all relevant facts and following all valid leads;
  - c) Reach an objective and independent conclusion as to whether the facts as alleged have been substantiated, regardless of the status or position of the subject, the opinion of others; and
  - d) Resist any pressure to make a specific finding.
260. Once an investigation has been completed, the matter is referred to the appropriate official(s) in the Organization to enable them to decide what administrative and/or disciplinary action, if any, should be taken in accordance with the Organization's regulations, rules, policies, and procedures.
270. Investigations may be carried out by more than one investigator, at the discretion of the lead investigator.

**Duty to Cooperate**

280. The investigator has the full authority to meet and question PAHO personnel who may have relevant knowledge or information about an issue being investigated.
290. During a preliminary assessment and full investigation, PAHO personnel have a duty to cooperate with the investigator. This obligation entails making themselves available to meet with investigators, providing truthful and relevant information, and answering pertinent and reasonable questions. It also requires persons who have been interviewed to review and sign their own record of interview within a reasonable period of time.
300. The duty to cooperate does not apply to PAHO's Ombudsman given the professional standards of practice which guide his or her work and which generally prohibit the sharing of confidential information in any matter within an organization, including an investigation.
310. It is improper for anyone to knowingly destroy documents or tamper with information that is relevant to an investigation; intentionally mislead investigators; interfere with or retaliate against someone who has provided information to an investigator; or violate the confidentiality of an investigative proceeding.

**Access to Records, Documents, and Workspace**

320. Information gathered during the course of an investigation must be obtained within the boundaries of proper and ethical behavior. Documents prepared by the investigator must be factual and accurate, and all notes and records must be dated. The investigator has full and unrestricted access to all official records, documents, and electronic devices of the Organization that the investigator reasonably believes may be relevant to a preliminary assessment or full investigation into a specific matter. This includes but is not limited to:
- a) Personnel, procurement, financial, telephone and other records, files and documents; and
  - b) PAHO devices (e.g., cell phones, computers, security systems), including usage reports, and any message, document or file that was created or stored in the Organization's electronic systems.
330. To preserve and protect medically sensitive information and the privacy of individuals, the investigator will not generally have access to confidential medical records. However, if an allegation relates to health insurance fraud or abuse of sick leave, relevant medical information may be provided to the investigator by, for example, the Health and Wellbeing Unit, Staff Physician, or Staff Health Insurance (including Third Party Administrator).

340. An investigator may copy and/or review original files and records in the investigator's own office or other suitable workspace and will take every reasonable precaution to avoid the possibility of loss, theft, or access by unauthorized persons. The investigator will return the files and records as soon as possible to the custodial office concerned.

### **Preliminary Assessment**

350. Anyone may submit a complaint or allegations(s) to INV. Upon receipt of a complaint or allegations(s) alleging misconduct, an investigator will normally conduct a preliminary assessment to determine if the allegation(s) meet the threshold to initiate a full investigation. The preliminary assessment is intended to answer three threshold questions:
- a) Does the allegation fall within INV's mandate?
  - b) Does the alleged conduct, if true, fall within the scope of PAHO's regulations, rules, or policies?
  - c) Does the allegation provide sufficient credible information to merit a full investigation?
360. Allegations of sexual harassment and/or sexual exploitation and abuse involving PAHO personnel, or third parties who perform services or activities contracted or financed by PAHO are not subject to a preliminary assessment and will always be fully investigated.
370. As part of a preliminary assessment, an investigator may:
- a) Review the information that has been presented by the complainant and obtain from that person any additional information relating to the issue they reported.
  - b) Interview persons who may possess relevant information and review available documentation to assess the credibility of the allegation.
380. If, after a preliminary assessment is conducted, a determination is made not to conduct a full investigation, complainant will be notified in writing of the decision and its basis by the relevant Organization official, as follows:
- a) By the HRM Director in matters involving allegations of harassment, discrimination, or retaliation; or
  - b) By the investigator in matters involving any other type of alleged misconduct.
390. Unless interviewed, the subject will not normally be notified that a preliminary assessment was conducted or of the investigator's findings. Other individuals involved in the preliminary assessment may be informed of the outcome if deemed necessary to protect the reputation of the subject.
-

400. An investigator must ensure that all information and documentation gathered during a preliminary assessment, including detailed work products, notes, recordings, and other evidence are properly maintained in the official records. Work products will also include a summary of the actions taken by the investigator and the basis for the investigator's recommendations and decisions.

### **Full Investigation**

410. If an investigator determines that an allegation of misconduct meets the threshold established at paragraph 350, a full investigation is initiated.

### **Timing of Investigations**

420. All investigations will be conducted as promptly as possible after an allegation is received to preserve relevant information and documentation and prevent the continuation of the alleged misconduct or the occurrence of other incidents. To this end, the investigator(s) will strive to complete the investigation, including the report, within a period of six months, taking into consideration the nature, number, and complexity of the allegation(s). Although expediency is an important consideration, investigators must not be pressured to meet unreasonable deadlines, and time constraints must not affect the due care and activity schedule of the investigator(s).

### **Interim Actions**

430. The investigator will consider whether any interim precautionary measures are needed to safeguard information, ensure a proper investigation, or protect a party to the investigation or the interests of the Organization. Where necessary, the investigator will make an appropriate recommendation and refer the matter to the relevant official(s) in the Organization for consideration and necessary action.

### **Notification to Subject**

440. The investigator(s) will notify the subject as soon as practicable that he or she is under investigation and of the general nature of the allegation. The timing of the notification will depend on the investigator's review and analysis of each individual case, taking into account all relevant circumstances, including the possible destruction of or tampering with information, intimidation of interviewees, or other actions that may compromise the investigation. As a result, the subject need not be informed in advance that an investigation will be undertaken, and an investigator may interview persons and/or obtain information prior to notifying or interviewing the subject.



**PART 4: INTERVIEWS****Deciding Whom to Interview**

450. An investigator has the discretion to decide who should be interviewed based on the specific circumstances of each case. After identifying the persons to be interviewed, the investigator outlines the areas of inquiry and decides the order in which individuals should be interviewed. To ensure a thorough and consistent line of questioning, an investigator may prepare a list of questions for each interviewee in advance, but this does not preclude the investigator from asking ad hoc or follow-up questions, or from scheduling additional interviews.

**Location of Interviews**

460. Interviews should take place in a private location to avoid disturbances and interruptions, protect the identity of the person being interviewed (interviewee), and maintain the confidentiality of the discussions. To the extent possible, interviews should not take place in the interviewee's office or immediate work area.
470. Interviews may be conducted in-person, by telephone or by videoconference, at the discretion of the investigator(s).

**Conduct of Interviews**

480. Because an investigation is an internal administrative proceeding intended to ascertain the facts and is not a judicial or adversarial process, interviewees, including the subject of investigation, do not have the right to be accompanied by legal counsel or to question individuals, including other interviewees.
490. An interview is normally attended only by the interviewee and the investigator(s). If deemed necessary, a third party, such as a subject matter expert or interpreter, may be invited by the investigator(s) to be present at the interview.
500. With reasonable written prior notice, the complainant or subject of investigation may be accompanied during the interview by someone of their choice who is not their legal counsel, is not involved in the process, and does not have an actual or perceived conflict of interest. That person may not actively participate in the interview.
510. A person may be interviewed on more than one occasion during the course of an investigation.
-

- 
520. During an interview, the subject will be informed of the nature of the allegation(s), the investigator's role during the investigation, how confidentiality will be handled, and generally what to expect during the investigative process. At that time, if not informed already, the subject will also be directed to the Investigation Protocol and any other regulation, rule or policy that may be relevant to the allegation or the investigative process.
530. Interviews with PAHO personnel will be conducted in one of the four official languages of the Organization (English, Spanish, Portuguese, or French) based on the preference of the person being interviewed, using interpreters selected by the investigator(s) when necessary.
540. Interviews with the subject will be digitally recorded by the investigator. Interviews with other persons may be recorded by the investigator, at his or her discretion, or at the request of the interviewee. When an interview is digitally recorded, the investigator will provide an appropriate notification to the interviewee at the beginning of the interview.
550. Recordings will be used, if necessary, to corroborate or clarify the discussions which took place during an interview. Upon request, a person whose interview was digitally recorded will be given a reasonable opportunity to listen to the recording.
560. The investigator's role during an interview is to listen and hear all sides of the story. The investigator must be objective, nonjudgmental, and respectful of each interviewee. Questions should be designed to elicit facts, not opinions.
570. It is important for the investigator to assure each interviewee, and particularly the subject of investigation, that no conclusion with respect to the allegation(s) has been reached and that the investigator's task is simply to ascertain the relevant facts.
580. During interviews, the investigator should also elicit information about any other person who might be able to provide information relevant to the investigation.
590. At the end of each interview, the investigator will inform the interviewee that he or she is:
- a) Required to maintain the confidentiality of the information discussed and of the interviewee's written record of interview as described below;
  - b) Required to report any attempt to influence, intimidate, impede, or retaliate against the interviewee or tamper with information; and
  - c) Protected from retaliation under PAHO's Protection Against Retaliation Policy.

**Records of Interview**

600. Following each interview, the investigator will prepare a written record of interview. This record, in the language in which the interview was held, contains a summary of the information that was communicated by the interviewee.
610. The interviewee will be given a reasonable opportunity to review the record of interview to confirm that it is accurate and reflects the information that was communicated to the investigator(s). After any necessary changes have been made, the record of interview will be signed by both the interviewee and the investigator(s), after which time it becomes an official record of the interview. (In situations where the record cannot be personally signed by the interviewee, an acknowledgment by e-mail or other means will be obtained.) Where an interviewee has been given a reasonable opportunity to review and sign the record of interview, but fails to do so, the record will be deemed accurate.
620. A copy of the record of interview will be provided to the interviewee, who is required to maintain the confidentiality of this document.

**PART 5: FACTUAL FINDINGS AND CONCLUSIONS****Factual Findings and Conclusions**

630. Following the conduct of an investigation, the investigator will evaluate the information obtained during the interview and data collection phases. The investigator will then assess the credibility of this information, weigh the evidence, and set out his or her findings of fact.
640. This analysis will result in one of two possible outcomes:
- a) *Factual allegation substantiated*: The investigator concludes that the facts as alleged are supported by the available evidence.
  - b) *Factual allegation not substantiated*: The investigator concludes that the facts as alleged are not supported by the available evidence in one of two ways:
    - *Facts as alleged did not occur*: The evidence indicates that the act under investigation did not occur as alleged.
    - *Facts as alleged are inconclusive*: The available evidence is insufficient to substantiate the facts as alleged.

**Malicious and Frivolous Allegations**

650. In addition to finding that an allegation is not substantiated by the facts, an investigator may also find that an allegation was made in bad faith. PAHO policy provides that disciplinary action may be taken against a person who makes an allegation that is intentionally false or misleading. Consequently, any such finding must be included by the investigator in the investigation report. Typically, bad faith allegations can be characterized as:

- *Malicious Allegations:* An allegation made against another person that causes harm and is done without just cause or proper motive; or
- *Frivolous Allegations:* An allegation made without foundation, and which embarrasses or distresses the subject of the allegation.

**PART 6: REPORTS****Investigation Report**

660. The investigator will prepare a written report following a full investigation. This report will contain the findings and conclusions of fact and an analysis of all the material information gathered during the investigation. The records of interview and other pertinent documentation will be attached as exhibits to the report.

670. The investigation report must not contain opinion or conclusion as to whether a violation of the Organizations regulations, rules or policies has occurred; any recommendations regarding possible actions that could be taken against any party involved in the investigation, including the subject of investigation, or on the imposition of administrative or disciplinary measures.

680. The investigator may make recommendations of a general nature to improve administrative procedures, strengthen internal controls and mitigate future risks. However, these recommendations must not be included in the investigation report but rather contained in a separate document, such as a transmittal memorandum or after-action report.

**Release of Investigation Report**

690. The investigation report and all documents obtained during an investigation and/or prepared by the investigator are considered confidential work product and are not subject to release or disclosure. For this reason, the report must be marked as "confidential" and may not be disseminated to any party, except as specified below.

700. The investigation report will be provided by the investigator to the official or entity in PAHO that has primary responsibility to take action or make a decision concerning the issue under investigation, as specified below.
710. Reports into allegations of misconduct involving PAHO personnel, will normally be referred to the Director of HRM, who will decide if a violation of the Organization's regulations, rules or policies has occurred and whether to initiate administrative and/or disciplinary proceedings in accordance with the applicable Staff Regulations, Staff Rules, and policies. At the same time, a copy of the report will be sent to LEG.
720. Reports into allegations of misconduct involving a contractor, vendor, supplier, or a third-party performing activity contracted for or financed by PAHO will normally be submitted to the Director of Administration (AM) to determine what action, if any, should be taken against the individual or company concerned. At the same time, a copy of the report will be sent to LEG.
730. No other person will be provided with a copy of the investigation report, including the complainant, the subject, or interviewees who provided information or cooperated in the investigation.

### **Notification**

740. Once an investigator submits his or her investigation report to the appropriate Organization official, the investigator will then inform the subject of investigation and the person who reported the allegation that the investigation has been completed and a report sent to the appropriate official.

### **Release of Findings to External Auditors**

750. Upon written request, an investigator will provide to the Organization's external auditors a copy of an investigation report when the report is required in the normal course of an audit review.

### **National Authorities**

760. Only the Director of PAHO, in consultation with LEG, may refer a matter to the relevant government authorities, including law enforcement agencies.

**Securing Information**

770. An investigator must take reasonable measures, in accordance with PAHO's Information Technology security and document retention policies, to properly secure and safeguard all documentation obtained during an investigation to prevent it from being lost, stolen, destroyed, manipulated, or accessed without authorization.

**Responsibilities**

780. INV is responsible for the review and revision of this policy as appropriate.

## **Propósito:**

10. En esta política se establece el protocolo para realizar investigaciones en la Organización Panamericana de la Salud (“la OPS” o “la Organización”) cuando la Organización recibe una denuncia de conducta indebida en relación con miembros del personal de la OPS o personal sin condición de funcionario que trabaje en una oficina de la OPS (“personal de la OPS”), o terceros que presten servicios o realicen actividades contratadas o financiadas por la OPS.

## **Alcance:**

20. Esta política se aplica a todas las evaluaciones preliminares de presunta conducta indebida y a todas las investigaciones completas llevadas a cabo en la OPS, independientemente de la oficina que realice la investigación.

## **Política y procedimientos esenciales**

30. **Premisa básica:** La premisa básica de esta política es que se examinará toda denuncia de presunta conducta indebida y, si se justifica, se iniciará una investigación completa de la manera más rápida, exhaustiva y confidencial posible, con independencia e imparcialidad y de manera justa.

## **PARTE 1: INTRODUCCIÓN**

### **Aspectos generales**

40. Una investigación es un proceso que tiene como propósito recopilar información y establecer los hechos. En el lugar de trabajo, las investigaciones son de índole administrativa y se llevan a cabo para determinar los hechos relacionados con una denuncia de conducta indebida. Con ese fin se entrevista a personas, se examinan registros y se recopilan datos, información y documentación.
50. Las investigaciones en el lugar de trabajo abarcan una amplia gama de asuntos y se inician en respuesta a denuncias específicas de conducta indebida o presuntas irregularidades. Aunque cada investigación es única y puede manejarse de manera diferente, esta política proporciona un conjunto común de principios rectores y procedimientos para que, en la medida de lo posible, todas las indagaciones se realicen de manera justa, transparente y uniforme.

60. En este protocolo para realizar investigaciones en el lugar de trabajo se describe en términos generales la forma en que se realizarán las investigaciones administrativas de determinación de los hechos en la OPS cuando se sospeche un posible acto de conducta indebida o se presente una denuncia a funcionarios de la Organización. En el protocolo se dispone lo siguiente:
- a) los principios rectores del proceso de investigación;
  - b) la función y el grado de autoridad del investigador;
  - c) los derechos y las obligaciones de las personas involucradas en una investigación;
  - d) la realización de entrevistas y preparación de registros;
  - e) la determinación de los hechos en el curso de una investigación;
  - f) la publicación del informe de la investigación;
  - g) las salvaguardias para proteger la integridad del proceso.
70. Debido a que cada caso es diferente y en vista del alcance y la complejidad de algunas investigaciones, podría necesitarse flexibilidad para que cada investigación se efectúe de manera apropiada y cada caso se evalúe según sus propios méritos.

## **PARTE 2: PRINCIPIOS RECTORES**

### **Independencia**

80. La independencia es un principio primordial para que la investigación sea justa y creíble. El investigador debe estar en condiciones de mantener su independencia en todo momento y tener la libertad necesaria para llevar a cabo la investigación y determinar los hechos sin influencia externa ni temor a represalias. Por consiguiente, se debe tener en cuenta la independencia al decidir quién realizará la investigación y cómo.
90. La independencia puede conducir a una investigación más exhaustiva y completa, ya que es más probable que las personas provean información y respondan a las preguntas si creen que la información que proporcionarán será examinada por un investigador independiente y se usará de manera justa.
100. La independencia también promueve la imparcialidad debido a la expectativa de que el investigador tiene más libertad para observar y notificar hechos claramente si no tiene un interés personal o una estrecha relación de trabajo con el denunciante, con la persona objeto de la investigación o con el resultado.



**Imparcialidad**

110. El investigador debe ser imparcial y no tener una relación personal o de trabajo cercana anterior o actual con la persona investigada (la persona objeto de la investigación), ya que eso podría comprometer o dar la impresión de comprometer el resultado de la investigación.
120. Una denuncia no es una indicación de que realmente haya habido conducta indebida y corresponde al investigador determinar los hechos pertinentes. Al hacerse cargo de esta importante tarea, el investigador debe ser justo, imparcial y minucioso.
130. Si un investigador tiene un conflicto de intereses real o percibido o no puede realizar una investigación imparcial, debe notificarlo de manera apropiada y oportuna al Director Adjunto y al Asesor Jurídico, y recusarse. Si la investigación ya se ha iniciado y se descubre un conflicto de intereses, el investigador también debe notificar al Director Adjunto y al Asesor Jurídico, y retirarse de la investigación. En esos casos, el Director Adjunto coordinará con el Asesor Jurídico para determinar las medidas necesarias, incluida la contratación de un investigador externo, según proceda.
140. Un investigador no puede realizar una investigación en los siguientes casos:
  - a) si su juicio puede verse afectado por sesgos o predisposiciones;
  - b) si ha sido testigo de la conducta en cuestión o tiene conocimiento personal de los hechos que rodean la imputación;
  - c) si tiene o ha tenido una relación personal o de trabajo cercano con cualquiera de las partes abarcadas por la investigación, o
  - d) si, debido a otros hechos o circunstancias, una persona razonable podría creer que podría haber un conflicto de intereses.
150. La persona que interpone la denuncia (el denunciante) o la persona objeto de la investigación deben informar al Director Adjunto cuanto antes si creen que el investigador tiene un conflicto de intereses real o aparente y no puede realizar una investigación objetiva. El Director Adjunto pedirá a la Oficina de Ética que tome una determinación sobre el conflicto de intereses notificado. Si la Oficina de Ética determina que hay un conflicto de intereses, el Director Adjunto coordinará con el Asesor Jurídico para tomar la medida que proceda, incluida la contratación de un investigador externo.
160. En el curso de la investigación, el investigador debe permanecer objetivo y mantener la apariencia de objetividad mientras procura recabar información sobre todos los hechos pertinentes.

## Justicia

170. Para ser eficaz, el investigador debe ser justo. Con ese fin, debe mantener una mente clara y abierta, y no tener opiniones preconcebidas antes del inicio de la investigación. También es necesario que el investigador sea veraz en relación con todas las partes y se abstenga de exagerar u omitir información pertinente que se haya obtenido en el curso de la investigación.
180. La función principal del investigador es determinar los hechos y proteger la integridad del proceso. Por lo tanto, si el investigador descubre información que implique o exonere a la persona objeto de la investigación, esta información deberá reflejarse en sus registros oficiales.

## Confidencialidad

190. Todas las evaluaciones preliminares y las investigaciones completas deben llevarse a cabo de manera confidencial. El investigador proporcionará información sobre sus indagaciones solo a las personas que tengan una necesidad legítima de conocerla.
200. El investigador debe tomar precauciones razonables para proteger toda información confidencial obtenida en el curso de la investigación, así como la identidad de la persona objeto de la investigación, el denunciante y cualquier persona que proporcione información o documentación pertinentes (entrevistados).
210. Como principio general, no se informa a los supervisores que se está investigando a un subordinado. La finalidad de este principio es asegurar que los supervisores sigan siendo objetivos y proteger la reputación del personal de la OPS mientras se lleva a cabo una investigación.
220. Los asuntos que se tratan en una investigación son confidenciales, y toda persona que participe en una evaluación preliminar o en una investigación completa o que sea interrogada por un investigador no debe divulgar a otros la información analizada u obtenida, a menos que haya una necesidad legítima de que otra persona la conozca. En caso de duda, toda persona que participe en una evaluación preliminar o en una investigación completa o que sea interrogada por un investigador debe comunicarse con el investigador para pedirle orientación antes de revelar dicha información.

230. El investigador no puede prometer confidencialidad absoluta, y puede proporcionar información sobre indagaciones a personas que tengan una necesidad legítima de conocerla. Por ejemplo, se podrá informar sobre las indagaciones a las siguientes personas y entidades:
- a) el Comité Coordinador de Investigaciones, integrado por el Investigador Jefe de la Oficina de Investigaciones, el Asesor Jurídico de la OPS y el Director del Departamento de Gestión de Recursos Humanos;
  - b) las personas entrevistadas por el investigador cuando sea necesario para facilitar la investigación, en cuyo caso se avisará a todos los entrevistados que toda información que proporcionen permanecerá confidencial en la medida de lo posible y no será revelada excepto cuando sea necesario;
  - c) el supervisor de un denunciante o de la persona objeto de la investigación si el supervisor tiene información que pueda ser pertinente para la investigación o si la denuncia está relacionada con irregularidades financieras o faltas graves de conducta y es necesario para proteger los intereses de la Organización o de una persona;
  - d) cuando sea necesario para asegurar el debido proceso.

### **PARTE 3: REALIZACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN**

#### **Propósito**

240. Las investigaciones en el lugar de trabajo son procedimientos administrativos de determinación de los hechos que se realizan para examinar denuncias de conducta indebida que impliquen a personal de la OPS o a terceros que presten servicios o realicen actividades contratadas o financiadas por la OPS. Estas investigaciones se limitan estrictamente al marco jurídico y administrativo de la Organización, y se llevan a cabo dentro de él.

#### **Función del investigador**

250. La función principal del investigador es reunir información y documentación relacionados con una denuncia y determinar si se han comprobado los hechos alegados. En el desempeño de esta función, un investigador debe:
- a) descubrir los hechos, cualesquiera que sean;
  - b) llevar a cabo una investigación exhaustiva y sistemática, teniendo en cuenta todos los hechos pertinentes y siguiendo todas las pistas válidas;
  - c) llegar a una conclusión objetiva e independiente sobre si se han comprobado los hechos alegados, independientemente de la condición o la posición de la persona objeto de la investigación y la opinión de otros;

- d) resistir toda presión de llegar a una conclusión particular.
260. Una vez concluida la investigación, el asunto se remite a los funcionarios competentes de la Organización para que decidan las medidas administrativas o disciplinarias, si las hubiere, que deben adoptarse de conformidad con las normas, las políticas y los procedimientos de la Organización.
270. Las investigaciones pueden ser realizadas por más de un investigador, a discreción del investigador principal.

**Deber de cooperar**

280. El investigador está plenamente facultado para reunirse con el personal de la OPS que pueda tener conocimiento o información pertinente sobre un asunto que se esté investigando y hacerle preguntas.
290. Tanto en una evaluación preliminar como en una investigación completa, el personal de la OPS tiene el deber de cooperar con el investigador. Esta obligación implica ponerse a disposición para reunirse con los investigadores, proporcionar información veraz y pertinente, y responder preguntas pertinentes y razonables. También se requiere que las personas que han sido entrevistadas revisen y firmen el registro de su entrevista dentro de un plazo razonable.
300. El deber de cooperar no se aplica al Ombudsman de la OPS, dados los estándares profesionales de práctica que guían su trabajo y que generalmente prohíben revelar información confidencial sobre cualquier asunto de una organización, incluida una investigación.
310. Es incorrecto destruir documentos a sabiendas o alterar información que sea pertinente para una investigación, engañar intencionalmente a los investigadores, interferir o tomar represalias contra alguien que haya proporcionado información a un investigador o infringir la confidencialidad de una investigación.

**Acceso a registros, documentos y lugares de trabajo**

320. En el curso de una investigación, se debe recabar información dentro de los límites del comportamiento apropiado y ético. Los documentos preparados por el investigador deben ser objetivos y precisos, y todas las notas y registros deben estar fechados. El investigador tiene acceso pleno e irrestricto a todos los registros oficiales, documentos y dispositivos electrónicos de la Organización que crea razonablemente que puedan ser pertinentes para una evaluación preliminar o una investigación completa de un asunto particular. Eso comprende, entre otras cosas:
- a) registros, expedientes y documentos financieros, telefónicos, de personal, de compras y de otros tipos;
  - b) dispositivos de la OPS (por ejemplo, teléfonos celulares, computadoras, sistemas de seguridad), informes de uso y todo mensaje, documento o expediente que se haya creado o almacenado en los sistemas electrónicos de la Organización.
330. Para preservar y proteger la información sensible de índole médica y la privacidad de las personas, el investigador generalmente no tendrá acceso a expedientes médicos confidenciales. Sin embargo, si una imputación se refiere a fraude con el seguro de enfermedad o a abuso de la licencia por enfermedad, la Unidad de Salud y Bienestar, el médico del personal o el Seguro de Enfermedad del Personal (incluido el tercero administrador), entre otros, podrán facilitar la información médica pertinente al investigador.
340. El investigador puede copiar o examinar los archivos y registros originales en su propia oficina o en otro lugar de trabajo adecuado, y tomará todas las precauciones razonables para evitar la posibilidad de pérdida, hurto o acceso por personas no autorizadas. El investigador devolverá los archivos y registros cuanto antes a la oficina de custodia correspondiente.

**Evaluación preliminar**

350. Cualquier persona puede presentar una queja o una denuncia a la Oficina de Investigaciones. Al recibir una queja o una denuncia de conducta indebida, el investigador normalmente hará una evaluación preliminar para determinar si las imputaciones cumplen los requisitos mínimos para que se inicie una investigación completa. La finalidad de la evaluación preliminar es responder a tres preguntas relacionadas con los requisitos mínimos:
- a) ¿Se encuadra la denuncia dentro del mandato de la Oficina de Investigaciones?

- b) De ser cierta la conducta alegada, ¿se encuadra dentro del alcance de las normas o las políticas de la OPS?
  - c) ¿Aporta la imputación suficiente información creíble para merecer una investigación completa?
360. Las denuncias de acoso sexual o explotación y abuso sexuales que involucren a personal de la OPS o a terceros que presten servicios o realicen actividades contratadas o financiadas por la OPS no están sujetas a una evaluación preliminar y siempre estarán sujetas a una investigación completa.
370. Como parte de una evaluación preliminar, un investigador puede:
- a) examinar la información presentada por el denunciante y obtener de esa persona cualquier información adicional relacionada con el asunto denunciado;
  - b) entrevistar a las personas que puedan poseer información pertinente y examinar la documentación disponible para evaluar la credibilidad de la imputación.
380. Si tras una evaluación preliminar se determina que no se llevará a cabo una investigación completa, el funcionario pertinente de la Organización comunicará por escrito al denunciante la decisión y su fundamento, de la siguiente manera:
- a) el Director de Gestión de Recursos Humanos lo hará en asuntos relacionados con denuncias de acoso, discriminación o represalias;
  - b) el investigador lo hará en asuntos relacionados con cualquier otro tipo de presunta conducta indebida.
390. A menos que se entreviste a la persona objeto de la investigación, normalmente no se le avisará que se ha hecho una evaluación preliminar ni se le comunicarán las conclusiones del investigador. Se podría comunicar el resultado a otras personas que hayan intervenido en la evaluación preliminar si se considera necesario para proteger la reputación de la persona objeto de la investigación.
400. El investigador debe asegurarse de que toda la información y la documentación recabada en el curso de una evaluación preliminar, incluidos los productos detallados del trabajo, notas, grabaciones y otras pruebas, se mantengan debidamente en los registros oficiales. Los productos del trabajo también incluyen un resumen de las medidas tomadas por el investigador y la base de sus recomendaciones y decisiones.

**Investigación completa**

410. Si un investigador determina que una denuncia de conducta indebida reúne los requisitos mínimos establecidos en el párrafo 350, se iniciará una investigación completa.

**Realización oportuna de las investigaciones**

420. Todas las investigaciones se llevarán a cabo cuanto antes después de que se reciba una denuncia, a fin de preservar la información y la documentación pertinentes y de evitar la continuación de la presunta conducta indebida o que puedan ocurrir otros incidentes. Con ese fin, el investigador se esforzará por concluir la investigación, incluido el informe, en un plazo de seis meses, según la naturaleza, el número y la complejidad de las imputaciones. Aunque la celeridad es una consideración importante, no se debe presionar al investigador para que cumpla plazos irrazonables, y las limitaciones de tiempo no deben afectar el debido cuidado y el cronograma de actividades del investigador.

**Medidas provisionales**

430. El investigador considerará si se necesitan medidas preventivas provisionales para salvaguardar la información, realizar una investigación apropiada o proteger a una parte que intervenga en la investigación o los intereses de la Organización. Si es necesario, el investigador formulará una recomendación apropiada y remitirá el asunto al funcionario o los funcionarios pertinentes de la Organización para que lo examinen y tomen las medidas del caso.

**Notificación de la persona objeto de la investigación**

440. El investigador informará a la persona objeto de la investigación cuanto antes que la están investigando y le comunicará la índole general de la imputación. El momento de la notificación dependerá del examen y el análisis que el investigador haga de cada caso, teniendo en cuenta todas las circunstancias pertinentes, incluida la posibilidad de que se destruya o se altere información, de que se intimide a los entrevistados o de que se cometan otros actos que puedan comprometer la investigación. Por consiguiente, no es necesario informar a la persona objeto de la investigación de antemano que se hará una investigación, y el investigador podrá realizar entrevistas y obtener información antes de notificar o entrevistar a la persona objeto de la investigación.

**PARTE 4: ENTREVISTAS****Determinación de las personas que serán entrevistadas**

450. El investigador tiene discreción para decidir a quiénes se debe entrevistar según las circunstancias particulares de cada caso. Después de indicar las personas que serán entrevistadas, el investigador describe las áreas de indagación y decide el orden en que se entrevistará a las personas. Para que la línea de interrogatorio sea exhaustiva y uniforme, el investigador puede preparar una lista de preguntas para cada entrevistado por adelantado, pero eso no impide que el investigador haga preguntas espontáneas o complementarias o que programe más entrevistas.

**Lugar de las entrevistas**

460. Las entrevistas deben realizarse en un lugar privado para evitar perturbaciones e interrupciones, proteger la identidad de la persona entrevistada y mantener la confidencialidad de las conversaciones. En la medida de lo posible, las entrevistas no deben hacerse en la oficina del entrevistado ni en el área de trabajo inmediata.

470. Las entrevistas pueden hacerse en persona, por teléfono o por videoconferencia, a discreción del investigador.

**Realización de las entrevistas**

480. Dado que una investigación es un procedimiento administrativo interno cuya finalidad es determinar los hechos, y no es un proceso judicial ni contencioso, los entrevistados, entre ellos la persona objeto de la investigación, no tienen derecho a estar acompañados por un abogado ni a interrogar a otras personas, incluidos otros entrevistados.

490. Normalmente, a la entrevista asisten solo el entrevistado y el investigador. Si se considera necesario, el investigador puede invitar a un tercero, como un experto en la materia o un intérprete, para que esté presente en la entrevista.

500. Con preaviso razonable por escrito, el denunciante o la persona objeto de la investigación pueden estar acompañados durante la entrevista por una persona de su elección que no sea su abogado, que no intervenga en el proceso y que no tenga un conflicto de intereses real ni percibido. Esa persona no puede participar activamente en la entrevista.

510. Se podrá entrevistar a una persona más de una vez en el curso de una investigación.



- 
520. Durante una entrevista, se informará a la persona objeto de la investigación sobre la naturaleza de la imputación, el papel del investigador durante la investigación, cómo se manejará la confidencialidad y, en términos generales, qué esperar durante la investigación. En ese momento se le informará, si todavía no se ha hecho, acerca del protocolo de investigación y cualquier otra norma o política que pueda ser pertinente para la denuncia o la investigación.
530. Las entrevistas con el personal de la OPS se llevarán a cabo en uno de los cuatro idiomas oficiales de la Organización (español, francés, inglés o portugués), según la preferencia de la persona entrevistada, con intérpretes seleccionados por el investigador cuando sea necesario.
540. El investigador hará una grabación digital de las entrevistas con la persona objeto de la investigación, y podrá grabar las entrevistas con otras personas a su discreción o a petición del entrevistado. Cuando se haga una grabación, el investigador se lo comunicará debidamente al entrevistado al comienzo de la entrevista.
550. Las grabaciones se usarán, si es necesario, para corroborar o aclarar las conversaciones que hayan tenido lugar durante una entrevista. Previa solicitud, una persona cuya entrevista haya sido grabada tendrá una oportunidad razonable de escuchar la grabación.
560. El papel del investigador durante una entrevista es escuchar todas las versiones de un asunto. El investigador debe ser objetivo y respetuoso con cada entrevistado, y no tener prejuicios. La finalidad de las preguntas debe ser recabar información sobre los hechos, no opiniones.
570. Es importante que el investigador asegure a cada entrevistado, y en particular a la persona objeto de la investigación, que no se ha llegado a ninguna conclusión con respecto a la imputación y que la tarea del investigador consiste simplemente determinar los hechos pertinentes.
580. En las entrevistas, el investigador también debe obtener información sobre cualquier otra persona que pueda proporcionar información pertinente para la investigación.
590. Al final de cada entrevista, el investigador informará al entrevistado que:
- a) deberá mantener la confidencialidad de la información abordada y del registro escrito de la entrevista, como se describe a continuación;
  - b) deberá notificar todo intento de influencia, intimidación, obstrucción o represalias dirigido contra el entrevistado o de alteración de la información;
  - c) estará amparado por la *Política de protección contra las represalias*, de la OPS.
-

### **Registros de la entrevista**

600. Después de cada entrevista, el investigador preparará un registro por escrito en el idioma en que se haya realizado la entrevista, que contendrá un resumen de la información aportada por el entrevistado.
610. Se dará al entrevistado una oportunidad razonable para que examine el registro de la entrevista y confirme que es exacto y que refleja la información comunicada al investigador. Después de que se haga todo cambio necesario, el entrevistado y el investigador firmarán el registro de la entrevista, el cual se convertirá de esa forma en un registro oficial de la entrevista. (En caso de que el entrevistado no pueda firmar personalmente el registro, se obtendrá un acuse de recibo por correo electrónico o por otro medio.) Si a un entrevistado se le da una oportunidad razonable para examinar y firmar el registro de la entrevista, pero no lo hace, se considerará que el registro es exacto.
620. Se proporcionará una copia del registro de la entrevista al entrevistado, quien deberá mantener la confidencialidad de este documento.

## **PARTE 5: DETERMINACIÓN DE LOS HECHO Y CONCLUSIONES**

### **Determinación de los hechos y conclusiones**

630. Una vez concluida la investigación, el investigador evaluará la información obtenida en las etapas de entrevistas y recopilación de datos. Después evaluará la credibilidad de esta información, sopesará las pruebas y expondrá su determinación de los hechos.
640. Este análisis conducirá a uno de dos resultados posibles:
- a) *Imputación fundada*: El investigador concluye que las pruebas disponibles sustentan los hechos alegados.
  - b) *Imputación infundada*: El investigador concluye que las pruebas disponibles no sustentan los hechos alegados de una de dos maneras:
    - *Los hechos imputados no se produjeron*: Las pruebas indican que el acto investigado no se produjo como se alega.
    - *Los hechos imputados no son concluyentes*: Las pruebas disponibles son insuficientes para sustentar los hechos alegados.

**Imputaciones maliciosas o frívolas**

650. Además de determinar que una imputación es infundada, un investigador puede concluir que una imputación se hizo de mala fe. En la política de la OPS se dispone que se pueden tomar medidas disciplinarias contra una persona que haga una imputación que sea intencionalmente falsa o engañosa. Por consiguiente, el investigador debe incluir en su informe toda conclusión de este tipo. En general, las imputaciones de mala fe pueden caracterizarse de las siguientes formas:

- *imputación maliciosa*: imputación contra una persona que causa daño y se hace sin causa justa o motivo apropiado;
- *imputación frívola*: imputación sin fundamento que ocasiona vergüenza o angustia a la persona objeto de la investigación.

**PARTE 6: INFORMES****Informe de la investigación**

660. El investigador preparará un informe escrito después de una investigación completa. Este informe contendrá las determinaciones de hecho y las conclusiones, así como un análisis de toda la información importante recopilada durante la investigación. Los registros de las entrevistas y demás documentos pertinentes se adjuntarán como anexos al informe.
670. El informe de la investigación no debe contener opiniones o conclusiones sobre si se han infringido reglamentos, normas o políticas de la Organización, ni recomendaciones sobre medidas que puedan tomarse contra cualquier parte implicada en la investigación, incluida la persona objeto de la investigación, o sobre la imposición de medidas administrativas o disciplinarias.
680. El investigador puede formular recomendaciones de carácter general para mejorar los procedimientos administrativos, fortalecer los controles internos y mitigar los riesgos futuros. Sin embargo, estas recomendaciones no deben incluirse en el informe de investigación, sino que deben constar en un documento separado, como un memorando de transmisión o un informe preparado después de la investigación.

**Divulgación del informe de la investigación**

690. El informe de la investigación y todos los documentos obtenidos en el curso de una investigación o que hayan sido preparados por el investigador se consideran productos del trabajo y, por ende, confidenciales, y no podrán publicarse ni darse a conocer. Por esta razón, el informe debe marcarse como “confidencial” y no podrá proporcionarse a ninguna de las partes, excepto de la forma que se especifica a continuación.
700. El investigador entregará el informe de la investigación al funcionario o a la entidad de la OPS que tenga la responsabilidad principal de adoptar medidas o tomar una decisión sobre el asunto investigado, como se especifica a continuación.
710. Los informes sobre denuncias de conducta indebida de personal de la OPS normalmente se remitirán al Director de Gestión de Recursos Humanos, quien decidirá si se han infringido reglamentos, normas o políticas de la Organización y si se iniciarán procedimientos administrativos o disciplinarios, o de ambos tipos, de conformidad con el Estatuto y Reglamento del Personal y las políticas aplicables. Al mismo tiempo, se enviará una copia del informe al Asesor Jurídico.
720. Los informes sobre denuncias de conducta indebida de un contratista, vendedor, proveedor o tercero que realice actividades contratadas o financiadas por la OPS normalmente se presentarán al Director de Administración para que determine qué medida, si corresponde, debe tomarse contra la persona o la empresa en cuestión. Al mismo tiempo, se enviará una copia del informe al Asesor Jurídico.
730. Nadie más recibirá copia del informe de la investigación, ni siquiera el denunciante, la persona objeto de la investigación o los entrevistados que hayan proporcionado información o cooperado en la investigación.

**Notificación**

740. Después de presentar su informe al funcionario apropiado de la Organización, el investigador avisará a la persona objeto de la investigación al respecto y comunicará al denunciante que la investigación ha concluido y que se ha enviado un informe al funcionario correspondiente.

**Comunicación de las conclusiones a los auditores externos**

750. Previa solicitud por escrito, el investigador proporcionará a los auditores externos de la Organización una copia del informe de la investigación cuando sea necesario en el curso normal de una auditoría.
-

### **Autoridades nacionales**

760. Solo el Director de la OPS, en consulta con el Asesor Jurídico, podrá remitir un asunto a las autoridades gubernamentales pertinentes, entre ellas las fuerzas del orden.

### **Protección de la información**

770. El investigador deberá tomar medidas razonables, de acuerdo con las políticas de la OPS en materia de seguridad de la tecnología de la información y retención de documentos, para proteger y salvaguardar debidamente toda la documentación obtenida en el curso de una investigación, a fin de evitar que se pierda o que sea robada, destruida, manipulada o consultada sin autorización.

### **Responsabilidades**

780. La Oficina de Investigaciones (INV) es responsable de revisar y modificar esta política según sea necesario.

**Finalidade:**

10. Esta política estabelece o protocolo para conduzir investigações na Organização Pan-Americana da Saúde (“OPAS” ou “Organização”) quando a Organização receber uma alegação de má conduta envolvendo funcionários que façam parte ou não do quadro efetivo de pessoal da OPAS e trabalhem num local de trabalho da OPAS (“pessoal da OPAS”), ou terceiros que prestem serviços ou executem atividades contratadas ou financiadas pela OPAS.

**Alcance:**

20. Esta política se aplica a todas as avaliações preliminares de uma alegação de má conduta e a todas as investigações completas realizadas na OPAS, independentemente do escritório que execute as atividades de investigação.

**Política e procedimentos essenciais**

30. Premissa básica: A premissa básica desta política é que todas as alegações de má conduta serão examinadas e, quando justificado, uma investigação completa será iniciada da forma mais rápida, minuciosa e sigilosa possível, assegurando a independência, a imparcialidade e a justiça.

**PRIMEIRA PARTE: INTRODUÇÃO****Resumo geral**

40. Uma investigação é um processo projetado para colher informações e coligar fatos. No local de trabalho, as investigações são de natureza administrativa e são feitas para determinar os fatos relacionados a uma alegação de má conduta. Faz-se isso entrevistando pessoas, examinando registros e coligindo dados, informações e documentos.
50. As investigações no local de trabalho cobrem uma ampla variedade de questões e são iniciadas em resposta a alegações específicas de má conduta ou a suspeitas de irregularidade. Embora cada investigação seja única e possa ser tratada de maneira diferente, esta política oferece um conjunto comum de princípios orientadores e procedimentos para assegurar que, na medida do possível, todas as atividades de investigação sejam realizadas de maneira justa, transparente e uniforme.

60. Este protocolo para a realização de investigações no local de trabalho (“Protocolo”) descreve em termos gerais como as investigações administrativas e de apuração de fatos serão levadas a cabo na OPAS quando a possível ocorrência de má conduta seja objeto de suspeita ou de notificação a autoridades da Organização. Mais especificamente, estabelece o seguinte:
- a) Os princípios orientadores do processo investigativo;
  - b) A função e o nível da autoridade do investigador;
  - c) Os direitos e as obrigações das pessoas incluídas numa investigação;
  - d) A realização de entrevistas e a elaboração de registros;
  - e) A determinação dos fatos durante uma investigação;
  - f) A publicação do relatório de investigação;
  - g) As medidas preventivas para proteger a integridade do processo.
70. Devido à natureza singular de cada caso e ao alcance e à complexidade de algumas investigações, talvez seja necessário flexibilidade para assegurar que cada investigação seja conduzida devidamente e cada caso seja avaliado individualmente.

## **SEGUNDA PARTE: PRINCÍPIOS ORIENTADORES**

### **Independência**

80. A independência é um princípio fundamental para assegurar uma investigação justa e confiável. O investigador precisa ter condições para sempre manter sua independência e ter a liberdade necessária para levar a cabo a investigação e determinar os fatos sem influência externa nem temor de represália. Assim, a questão da independência precisa ser levada em consideração quando se determina quem fará a investigação e como a fará.
90. A independência pode levar a uma investigação mais minuciosa e completa, uma vez que é mais provável que as pessoas revelem informações e respondam a perguntas quando lhes parecer que as informações que prestarem serão examinadas por um investigador independente e usadas de forma justa.
100. A independência também reforça a justiça devido à expectativa de que o investigador tenha mais liberdade para ver as coisas e informá-las claramente quando não tem nenhum interesse pessoal nem uma relação de trabalho próxima com o reclamante e/ou com a pessoa objeto de uma investigação ou seu resultado.

## **Imparcialidade**

110. Os investigadores precisam ser imparciais e não ter com a pessoa que está sendo investigada (a pessoa objeto da investigação) qualquer relação pessoal ou relação de trabalho próxima, anterior ou atual, pois isso poderia comprometer ou dar a impressão de comprometer o resultado da investigação.
120. Uma alegação não indica que efetivamente tenha ocorrido má conduta, e cabe ao investigador determinar os fatos pertinentes. Ao assumir essa importante incumbência, o investigador precisa ser justo, imparcial e minucioso.
130. Caso tenha um conflito de interesses real ou percebido ou não possa levar a cabo uma investigação imparcial, o investigador precisa fazer uma declaração oportuna nesse sentido ao Diretor Adjunto e ao Departamento Jurídico (LEG), jurar suspeição e desligar-se da investigação. Caso a investigação já tenha sido iniciada e seja constatado um conflito de interesses, o investigador também precisa notificar o Diretor Adjunto e o LEG e dela se desligar. Nessas situações, o Diretor Adjunto atuará em coordenação com o LEG para definir as medidas necessárias, que podem incluir a contratação de um investigador externo, conforme o caso.
140. O investigador não pode realizar uma investigação quando:
  - e) Seu juízo puder ser afetado por preconceitos ou predisposições;
  - f) Tiver presenciado a realização do ato em questão ou tiver conhecimento pessoal dos fatos atinentes à alegação;
  - g) Tiver ou tenha tido uma relação pessoal ou uma relação de trabalho próxima com quaisquer das partes envolvidas na investigação; ou
  - h) Devido a outros fatos ou circunstâncias, uma pessoa razoável julgaria possível a existência de um conflito de interesses.
150. A pessoa que fez a alegação (reclamante) e/ou a pessoa objeto de uma investigação precisa informar ao Diretor Adjunto, tão logo seja possível, se acredita que o investigador tem um conflito de interesses real ou aparente e não está apto a levar a cabo uma investigação objetiva. O Diretor Adjunto solicitará ao Escritório de Ética (ETH) que determine se existe ou não o conflito de interesses apontado. Se o ETH determinar que existe um conflito de interesses, o Diretor Adjunto atuará em coordenação com o LEG para definir as medidas necessárias, que podem incluir a contratação de um investigador externo, conforme o caso.
160. No curso da investigação, o investigador precisa continuar a ser objetivo — e também manter a aparência de objetividade — enquanto se empenha em coligir todos os fatos pertinentes.



## Justiça

170. Para ser eficaz, o investigador precisa ser justo. Para isso, é necessário que mantenha uma mente clara e aberta e que não tenha quaisquer opiniões preconcebidas antes do início da investigação. É necessário também que seja veraz em relação a todas as partes e que evite adornar ou desconsiderar informações pertinentes que tenham sido obtidas durante a investigação.
180. A função primária do investigador é apurar os fatos e proteger a integridade do processo. Portanto, caso descubra informações que impliquem ou inocentem a pessoa objeto da investigação, essas informações precisam estar refletidas no registro oficial.

## Sigilo

190. Todas as avaliações preliminares e investigações completas precisam ser conduzidas de forma sigilosa. O investigador somente compartilhará informações sobre atividades de investigação com pessoas que tenham uma necessidade legítima de ter conhecimento dessas informações.
200. O investigador precisa tomar precauções razoáveis para proteger toda informação sigilosa obtida no curso de uma investigação, bem como a identidade da pessoa objeto da investigação, da pessoa que fez a alegação e de quem quer que forneça informações ou documentos pertinentes (pessoas entrevistadas).
210. Como princípio geral, os supervisores não são informados de que um subordinado está sendo investigado. Isso tem por finalidade assegurar que os supervisores continuem a ser objetivos e a proteger a reputação do pessoal da OPAS enquanto uma investigação esteja em curso.
220. As questões discutidas durante uma investigação são confidenciais, e toda pessoa envolvida numa avaliação preliminar ou numa investigação completa ou interrogada por um investigador não poderá divulgar as informações discutidas ou obtidas, salvo se houver legítima necessidade de que outra pessoa tenha conhecimento dessas informações. Em caso de dúvida, toda pessoa envolvida numa avaliação preliminar ou numa investigação completa ou interrogada por um investigador deve obrigatoriamente solicitar ao investigador orientação antes de compartilhar essas informações.

230. O investigador não pode prometer sigilo absoluto, pois pode compartilhar informações sobre atividades de investigação com pessoas que tenham uma necessidade legítima de ter conhecimento dessas informações. Por exemplo, as informações sobre as atividades de investigação serão compartilhadas da seguinte forma:
- a) Com a Comissão Coordenadora de Investigações (ICC, na sigla em inglês). A ICC é composta pelo Investigador-Chefe do Escritório de Investigações (INV), pelo Assessor Jurídico da OPAS e pelo Diretor do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (HRM).
  - b) Com as pessoas entrevistadas pelo investigador quando isso contribuir para a investigação. Todas as pessoas entrevistadas serão informadas de que as informações que elas prestarem serão mantidas em sigilo dentro do possível e serão reveladas tão somente em caso de necessidade.
  - c) Com o supervisor do reclamante ou da pessoa objeto da investigação se o supervisor tiver informações que possam ser pertinentes à investigação ou se a alegação estiver relacionada a impropriedades financeiras ou má conduta grave e se fizer necessário proteger os interesses da Organização ou de uma pessoa.
  - d) Para assegurar o devido processo.

## **TERCEIRA PARTE: REALIZAÇÃO DE UMA INVESTIGAÇÃO**

### **Finalidade**

240. As investigações no local de trabalho são atividades administrativas de apuração de fatos realizadas para examinar alegações de má conduta envolvendo pessoal da OPAS ou terceiros que prestem serviços ou executem atividades contratadas ou financiadas pela OPAS. Essas investigações se limitam estritamente ao ordenamento jurídico e administrativo interno da Organização e se realizam no âmbito desse ordenamento.

### **Função do investigador**

250. A principal função do investigador é colher informações e documentos pertinentes a uma alegação e determinar se os fatos alegados são fundamentados. No desempenho dessa função, cumpre ao investigador:
- a) Descobrir os fatos, quaisquer que possam ser;
  - b) Conduzir uma averiguação completa e sistemática, considerando todos os fatos pertinentes e seguindo todas as pistas válidas;
  - c) Chegar a uma conclusão objetiva e independente sobre a fundamentação ou não dos fatos alegados, independentemente da situação ou cargo da pessoa objeto da investigação ou da opinião de outrem;

- d) Resistir a qualquer pressão que haja para chegar a uma constatação específica.
260. Uma vez que uma investigação tenha sido concluída, a questão é encaminhada à(s) autoridade(s) competente(s) na Organização para que possa(m) decidir, se for o caso, que medida administrativa e/ou disciplinar deve ser tomada de acordo com os regulamentos, as normas, as políticas e os procedimentos da Organização.
270. As investigações podem ser feitas por mais de um investigador, a critério do investigador principal.

**Dever de cooperar**

280. O investigador tem plena autoridade para avistar-se com e interrogar pessoal da OPAS que possa ter conhecimento ou informação pertinente sobre uma questão que esteja sendo investigada.
290. Durante a avaliação preliminar e a investigação completa, o pessoal da OPAS tem o dever de cooperar com o investigador. Essa obrigação implica pôr-se à disposição para se reunir com investigadores, fornecer informações verazes e pertinentes e responder a perguntas pertinentes e razoáveis. Também requer que as pessoas que tenham sido entrevistadas examinem e assinem o próprio registro da entrevista dentro de um prazo razoável.
300. O dever de cooperar não se aplica ao Ombudsman da OPAS em virtude das normas profissionais de prática que orientam seu trabalho e que geralmente proíbem o compartilhamento de informações sigilosas sobre qualquer assunto dentro de uma organização, incluída uma investigação.
310. É impróprio que qualquer pessoa, de forma consciente, destrua documentos ou adultere informações pertinentes a uma investigação; engane os investigadores de forma intencional; aja de forma a interferir ou retaliar contra alguém que tenha prestado informações a um investigador; ou viole o sigilo de diligências investigativas.

**Acesso a registros, documentos e local de trabalho**

320. As informações colhidas no curso de uma investigação devem ser obtidas dentro dos limites de comportamento adequado e ético. Os documentos elaborados pelo investigador devem ser objetivos e escorreitos, e todas as notas e registros precisam ser datados. O investigador tem acesso total e irrestrito a todos os registros oficiais, documentos e dispositivos eletrônicos da Organização que, dentro do razoável, acredite que possam ser pertinentes para uma avaliação preliminar ou investigação completa sobre um assunto específico. Isso abrange, entre outros:
- a) Registros, arquivos e documentos financeiros, telefônicos, de pessoal, de compras e de outros tipos;
  - b) Dispositivos da OPAS (por exemplo, telefones celulares, computadores, sistemas de segurança), incluídos relatórios de uso, e qualquer mensagem, documento ou arquivo que tenha sido criado ou armazenado nos sistemas eletrônicos da Organização.
330. Para preservar e proteger informações delicadas de caráter médico e a intimidade das pessoas, de modo geral será negado ao investigador acesso a registros médicos confidenciais. Contudo, se uma alegação estiver relacionada com fraude do seguro-saúde ou abuso da licença médica, é permitido que, por exemplo, a Unidade de Saúde e Bem-estar, o Médico do Pessoal ou o Seguro-saúde do Pessoal (incluído o administrador terceirizado) preste informações médicas pertinentes ao investigador.
340. O investigador pode copiar e/ou examinar arquivos e registros originais no seu próprio escritório ou em outro espaço de trabalho adequado e tomará todas as precauções razoáveis para evitar a possibilidade de perda, roubo ou acesso por pessoas não autorizadas. O investigador devolverá os arquivos e registros assim que possível ao respectivo escritório de custódia.

**Avaliação preliminar**

350. Qualquer pessoa pode apresentar uma queixa ou alegação ao INV. Ao receber uma queixa ou alegação sobre uma má conduta, um investigador normalmente fará uma avaliação preliminar para determinar se a alegação está dentro dos limites para dar início a uma investigação completa. Para isso, a avaliação preliminar destina-se a responder a três perguntas:
- a) A alegação se enquadra no mandato do INV?
  - b) Se for verdade, a conduta alegada está dentro do alcance dos regulamentos, regras ou políticas da OPAS?

- 
- c) A alegação fornece informações confiáveis suficientes para justificar uma investigação completa?
360. As alegações de assédio sexual e/ou exploração e abuso sexual envolvendo pessoal da OPAS ou terceiros que prestem serviços ou executem atividades contratadas ou financiadas pela OPAS não estão sujeitas a uma avaliação preliminar e sempre serão objeto de uma investigação completa.
370. Como parte de uma avaliação preliminar, o investigador poderá:
- a) Examinar as informações apresentadas pelo reclamante e obter dessa pessoa outras informações relacionadas à questão que ela tenha comunicado.
  - b) Entrevistar pessoas que possam estar de posse de informações pertinentes e examinar a documentação disponível para avaliar a credibilidade da alegação.
380. Após uma avaliação preliminar, se for determinado que uma investigação completa não deve ser conduzida, o reclamante será notificado por escrito da decisão e da respectiva fundamentação, pelo funcionário pertinente da Organização, como segue:
- a) Pelo Diretor do HRM quando se tratar de assuntos envolvendo alegações de assédio, discriminação ou retaliação; ou
  - b) Pelo investigador quando se tratar de assuntos que envolvam a alegação de qualquer outro tipo de má conduta.
390. A menos que seja entrevistada, a pessoa objeto da averiguação normalmente não será notificada de que foi feita uma avaliação preliminar nem das constatações do investigador. Outras pessoas envolvidas na avaliação preliminar podem ser informadas do resultado se isso for considerado necessário para proteger a reputação da pessoa objeto da averiguação.
400. O investigador precisa assegurar que todas as informações e documentos coletados durante a avaliação preliminar, incluídos os produtos detalhados do trabalho, as notas, os registros e outras evidências, sejam mantidos devidamente no registro oficial. Os produtos do trabalho também abrangerão um resumo das medidas tomadas pelo investigador e a fundamentação das recomendações e decisões do investigador.

### **Investigação completa**

410. Se o investigador determinar que uma alegação de má conduta está dentro dos limites estabelecidos no parágrafo 350, uma investigação completa é iniciada.

**Oportunidade das investigações**

420. Todas as investigações serão feitas o mais rapidamente possível após o recebimento de uma alegação, a fim de preservar informações e documentos pertinentes e impedir a continuação da má conduta alegada ou a ocorrência de outros incidentes. Para esse fim, o investigador ou investigadores se esforçarão para concluir a investigação, incluído o respectivo relatório, num prazo de seis meses, levando em consideração a natureza, número e complexidade da alegação ou alegações. Embora a agilidade seja uma consideração importante, os investigadores não devem ser pressionados para cumprir prazos pouco razoáveis, e limitações de tempo não devem afetar a atenção devida e o cronograma de atividades do investigador ou investigadores.

**Medidas provisórias**

430. O investigador verificará se são necessárias uma ou mais medidas preventivas provisórias para proteger informações, assegurar uma investigação adequada ou proteger uma das partes da investigação ou os interesses da Organização. Quando necessário, o investigador fará a recomendação adequada e encaminhará a matéria às autoridades pertinentes na Organização para consideração e medidas necessárias.

**Notificação à pessoa objeto da investigação**

440. O investigador ou investigadores, tão logo seja prático, informarão à pessoa objeto da investigação que ele ou ela está sob investigação e qual a natureza geral da alegação. O momento da notificação dependerá do exame e análise de cada caso pelo investigador, levando em conta todas as circunstâncias pertinentes, incluída a possível destruição ou adulteração de informações, a intimidação de entrevistados ou outras ações que possam comprometer a investigação. Em consequência, a pessoa objeto da investigação não precisa ser informada com antecedência de que será levada a cabo uma investigação, e o investigador poderá entrevistar pessoas e/ou obter informações antes de notificar ou ouvir a pessoa objeto da investigação.

## QUARTA PARTE: ENTREVISTAS

### Decisão sobre quem entrevistar

450. Cabe ao investigador decidir, com base nas circunstâncias específicas de cada caso, quem deve ser entrevistado. Após identificar as pessoas a serem entrevistadas, o investigador delinea as áreas da averiguação e decide a ordem em que as pessoas devem ser entrevistadas. Para assegurar uma linha de questionamento completa e uniforme, é facultado ao investigador elaborar antecipadamente uma lista das perguntas para cada entrevistado, mas isso não lhe impede de fazer perguntas *ad hoc* ou complementares nem de marcar outras entrevistas.

### Local das entrevistas

460. As entrevistas devem ser feitas em local privado para evitar transtornos e interrupções, proteger a identidade da pessoa entrevistada e manter o sigilo das discussões. Na medida do possível, as entrevistas não devem ser feitas no escritório nem na área de trabalho imediata da pessoa entrevistada.
470. As entrevistas podem ser feitas pessoalmente, por telefone ou por videoconferência, a critério do investigador ou investigadores.

### Realização das entrevistas

480. Dado que uma investigação é um procedimento administrativo interno destinado a verificar os fatos, e não um processo judicial com direito ao contraditório, as pessoas entrevistadas, entre elas a pessoa objeto da investigação, não têm o direito de serem acompanhadas por um advogado nem de questionar outras pessoas, nem mesmo outras pessoas entrevistadas.
490. Normalmente, comparecem à entrevista apenas a pessoa entrevistada e o investigador ou investigadores. Caso se considere necessário, um terceiro, como um especialista no assunto ou intérprete, pode ser convidado pelo investigador ou investigadores para estar presente durante a entrevista.
500. Com aviso prévio razoável por escrito, o reclamante ou a pessoa objeto da investigação pode ser acompanhada durante a entrevista por pessoa de sua escolha que não seja seu advogado, não esteja envolvido no processo nem tenha um conflito de interesses real ou percebido. Essa pessoa não poderá participar ativamente da entrevista.

- 
510. Uma pessoa pode ser entrevistada mais de uma vez no curso de uma investigação.
520. Durante a entrevista, a pessoa objeto da investigação será informada sobre a natureza da alegação ou alegações, a função do investigador durante a investigação, como será tratado o sigilo e o que esperar, de modo geral, durante o processo investigativo. Além disso, também lhe será apresentado o Protocolo de Investigação caso ainda não tenha sido informada sobre ele, além de outros regulamentos, regras ou políticas que possam ser pertinentes à alegação ou ao processo investigativo.
530. As entrevistas com o pessoal da OPAS serão feitas num dos quatro idiomas oficiais da Organização (espanhol, francês, inglês ou português) segundo a preferência da pessoa entrevistada, usando, quando necessário, intérpretes selecionados pelo investigador ou investigadores.
540. As entrevistas com a pessoa objeto da investigação serão gravadas por meio digital pelo investigador. As entrevistas com outras pessoas poderão ser gravadas pelo investigador, a seu critério, ou a pedido da pessoa entrevistada. Quando a entrevista for gravada por meio digital, o investigador notificará esse fato à pessoa entrevistada no início da entrevista.
550. A gravação será usada, se necessário, para corroborar ou esclarecer as discussões que tenham ocorrido durante a entrevista. Mediante solicitação, uma pessoa cuja entrevista tenha sido gravada por meio digital terá uma oportunidade razoável de ouvir a gravação.
560. A função do investigador durante uma entrevista é ouvir e atentar para todos os lados do caso. O investigador precisa ser objetivo, não fazer juízos de valor e demonstrar respeito a cada entrevistado. As perguntas devem ser formuladas para levantar fatos, não opiniões.
570. É importante que o investigador assegure a cada pessoa entrevistada, e particularmente à pessoa objeto da investigação, que não se chegou a conclusão alguma com respeito à alegação ou alegações e que a tarefa do investigador é simplesmente apurar os fatos pertinentes.
580. Durante as entrevistas, o investigador também deve obter informações sobre qualquer outra pessoa que possa aduzir informações pertinentes à investigação.
590. Ao fim de cada entrevista, o investigador informará à pessoa entrevistada que ela:
- a) É obrigada a manter o sigilo das informações discutidas e do registro por escrito da entrevista que ela receberá, conforme descrito abaixo;
  - b) É obrigada a comunicar qualquer tentativa de influenciar, intimidar, impedir ou retaliar contra a pessoa entrevistada ou de adulterar informações;
-



- c) Está protegida contra retaliações nos termos da Política de Proteção contra Retaliação da OPAS.

### **Registro da entrevista**

600. Após cada entrevista, o investigador elaborará um registro escrito da entrevista. Esse registro, no idioma no qual foi feita a entrevista, contém um resumo das informações comunicadas pela pessoa entrevistada.
610. Será concedida à pessoa entrevistada uma oportunidade razoável para examinar o registro da entrevista, para confirmar se é exato e se reflete as informações comunicadas ao investigador ou investigadores. Após as mudanças necessárias terem sido feitas, o registro da entrevista será assinado tanto pela pessoa entrevistada quanto pelo investigador ou investigadores e, assim, passará a ser um registro oficial da entrevista (nas situações em que a pessoa entrevistada não possa assinar pessoalmente o registro, será obtido seu reconhecimento por correio eletrônico ou por outros meios). Se, após lhe ser concedida uma oportunidade razoável de examinar e assinar o registro da entrevista, a pessoa entrevistada deixar de fazê-lo, o registro será considerado exato.
620. Uma cópia do registro da entrevista será fornecida à pessoa entrevistada, que é obrigada a tratar esse documento de forma sigilosa.

## **QUINTA PARTE: CONSTATAÇÕES E CONCLUSÕES FACTUAIS**

### **Constatações e conclusões factuais**

630. Após a realização de uma investigação, o investigador avaliará as informações obtidas durante as fases de entrevista e de coleta de dados. Em seguida, o investigador avaliará a credibilidade dessas informações, pesará as evidências e exporá suas constatações de fato.
640. Essa análise resultará num de dois resultados possíveis:
- a) *Alegação factual fundamentada*: O investigador conclui que os fatos alegados são confirmados pelos indícios disponíveis.
  - b) *Alegação factual infundada*: O investigador conclui que os fatos alegados não são confirmados pelos indícios disponíveis de uma de duas maneiras:
    - *Os fatos alegados não ocorreram*: Os indícios mostram que o ato investigado não ocorreu na forma alegada.
    - *Os fatos alegados são inconclusivos*: Os indícios disponíveis são insuficientes para fundamentar os fatos alegados.

**Alegações maliciosas e frívolas**

650. Além de constatar que os fatos não fundamentam a alegação, o investigador também pode chegar à conclusão de que a alegação foi feita de má-fé. A política da OPAS prevê que uma medida disciplinar pode ser adotada contra uma pessoa que faça uma alegação intencionalmente falsa ou enganosa. Em consequência, toda constatação nesse sentido deve obrigatoriamente ser incluída pelo investigador no relatório de investigação. Normalmente, as alegações de má-fé podem ser caracterizadas como:

- *Alegações maliciosas*: Quando uma alegação feita contra outra pessoa causa dano e é feita sem justa causa ou motivo adequado; ou
- *Alegações frívolas*: Quando uma alegação é feita sem fundamento e causa incômodo, angústia ou problemas à pessoa objeto da alegação.

**SEXTA PARTE: RELATÓRIOS****Relatório de investigação**

660. O investigador redigirá um relatório após uma investigação completa. Esse relatório conterá as constatações e conclusões de fato, além de uma análise de todas as informações materiais colhidas durante a investigação. Os registros de entrevistas e outros documentos pertinentes serão anexados ao relatório.
670. O relatório de investigação não pode conter uma opinião ou conclusão sobre se ocorreu ou não uma violação dos regulamentos, regras ou políticas da Organização nem recomendações concernentes a possíveis medidas que poderiam ser tomadas contra qualquer das partes envolvidas na investigação, incluída a pessoa objeto da investigação, muito menos sobre a imposição de medidas administrativas ou disciplinares.
680. O investigador pode fazer recomendações de caráter geral para aprimorar os procedimentos administrativos, fortalecer os controles internos e mitigar riscos futuros. Essas recomendações não podem ser incluídas no relatório de investigação, mas devem ser incluídas num documento distinto, como um memorando de transmissão ou um relatório sobre medidas posteriores.

**Publicação do relatório de investigação**

690. O relatório de investigação e todos os documentos obtidos durante uma investigação e/ou elaborados pelo investigador são considerados um produto de trabalho confidencial e não podem ser objeto de divulgação. Por esse motivo, o relatório precisa ser assinalado como “confidencial” e não pode ser distribuído a nenhuma parte, salvo na forma especificada abaixo.
700. O relatório de investigação será fornecido pelo investigador ao funcionário ou à entidade da OPAS que tenha a responsabilidade primária de adotar medidas ou tomar uma decisão com respeito à questão sob investigação, conforme especificado abaixo.
710. Os relatórios sobre alegações de má conduta envolvendo pessoal da OPAS normalmente serão encaminhados ao Diretor do HRM, que decidirá se ocorreu uma violação dos regulamentos, regras ou políticas da Organização e se deve ser iniciado um processo administrativo e/ou disciplinar de acordo com os dispositivos pertinentes do Estatuto do Pessoal, do Regulamento do Pessoal e das políticas da Organização. Ao mesmo tempo, uma cópia do relatório será enviada ao LEG.
720. Normalmente, os relatórios sobre alegações de má conduta envolvendo um contratado, prestador de serviço, fornecedor ou terceiro que execute atividades contratadas ou financiadas pela OPAS serão encaminhados ao Diretor de Administração (AM) para que defina, se for o caso, a medida a ser tomada contra a pessoa ou empresa em questão. Ao mesmo tempo, uma cópia do relatório será enviada ao LEG.
730. Nenhuma outra pessoa receberá cópia do relatório de investigação, nem mesmo o reclamante, a pessoa objeto da investigação nem outras pessoas entrevistadas que tenham prestado informações ou cooperado na investigação.

**Notificação**

740. Uma vez que o investigador tenha apresentado seu relatório de investigação ao funcionário competente da Organização, o investigador informará a pessoa objeto da investigação e a pessoa que apresentou a alegação de que a investigação foi concluída e que um relatório foi enviado ao funcionário competente.

**Comunicação das constatações aos auditores externos**

750. Mediante solicitação por escrito, o investigador fornecerá aos auditores externos da Organização uma cópia de um relatório de investigação quando o relatório for exigido no curso normal de um trabalho de auditoria.
-

**Autoridades nacionais**

760. Somente o Diretor da OPAS, em consulta com o LEG, poderá encaminhar uma matéria às autoridades governamentais pertinentes, como organismos de segurança pública.

**Proteção das informações**

770. Cada investigador precisará adotar medidas razoáveis, de acordo com as políticas de segurança da Tecnologia da Informação e retenção de documentos da OPAS, para proteger e salvaguardar devidamente todos os documentos obtidos durante uma investigação para evitar que sejam perdidos, roubados, destruídos, manipulados ou acessados sem autorização.

**Responsabilidades**

780. O INV é responsável por rever e revisar esta política conforme necessário.

**Objet :**

10. La présente politique définit le protocole pour la conduite d'enquêtes au sein de l'Organisation panaméricaine de la Santé (« OPS » ou « Organisation ») lorsqu'une allégation d'inconduite a été reçue par l'Organisation, impliquant des fonctionnaires de l'OPS ou des employés non fonctionnaires qui travaillent sur un lieu de travail de l'OPS (« personnel de l'OPS »), ou des tiers qui fournissent des services ou réalisent des activités faisant l'objet d'un contrat de l'OPS ou financés par l'OPS.

**Portée :**

20. La présente politique s'applique à toutes les évaluations préliminaires des allégations d'inconduite et à toutes les enquêtes complètes menées au sein de l'OPS, quel que soit le bureau qui entreprend les activités d'enquête.

**Politique et procédures essentielles**

30. Principe de base : Le principe de base de cette politique est que toutes les allégations d'inconduite seront examinées et, lorsque cela est justifié, une enquête complète sera ouverte de façon aussi rapide, rigoureuse et confidentielle que possible, et suivra un processus indépendant, impartial et juste.

**PARTIE 1 : INTRODUCTION****Présentation générale**

40. Une enquête est un processus visant à recueillir des informations et à compiler des faits. Sur le lieu de travail, les enquêtes sont de nature administrative et sont entreprises pour déterminer les faits relatifs à une allégation d'inconduite. Pour ce faire, des entretiens sont menés, des dossiers sont examinés et des données, des informations et de la documentation sont recueillies.
50. Les enquêtes sur le lieu de travail couvrent un large éventail de questions et sont engagées en réponse à des allégations spécifiques d'inconduite ou d'irrégularités présumées. Bien que chaque enquête soit unique et puisse être traitée différemment, la présente politique fournit un ensemble commun de principes directeurs et de procédures pour garantir, dans la mesure du possible, que toutes les activités d'enquête sont menées de manière juste, transparente et cohérente.

60. Le présent protocole pour la conduite d'enquêtes sur le lieu de travail (le « protocole ») décrit en termes généraux la manière dont les enquêtes administratives et de détermination des faits seront menées au sein de l'OPS lorsqu'un cas d'inconduite possible est soupçonné ou signalé aux responsables de l'Organisation. Plus précisément, il énonce ce qui suit :
- a) Principes directeurs du processus d'enquête ;
  - b) Rôle et niveau d'autorité de l'enquêteur ;
  - c) Droits et obligations des personnes impliquées dans une enquête ;
  - d) Conduite des entretiens et préparation des dossiers ;
  - e) Détermination des faits au cours d'une enquête ;
  - f) Publication du rapport d'enquête ; et
  - g) Mesures de sauvegarde pour protéger l'intégrité du processus.
70. En raison de la nature unique de chaque cas, ainsi que de la portée et de la complexité de certaines enquêtes, il peut être nécessaire de faire preuve de souplesse pour garantir que chaque enquête est menée comme il se doit et que chaque cas est évalué selon ses propres mérites.

## **PARTIE 2 : PRINCIPES DIRECTEURS**

### **Indépendance**

80. L'indépendance est un principe primordial pour garantir une enquête juste et crédible. Un enquêteur doit pouvoir préserver son indépendance à tout moment et disposer de la liberté nécessaire pour poursuivre l'enquête et déterminer les faits sans influence extérieure ni crainte de représailles. En tant que telle, la question de l'indépendance doit être prise en compte au moment de déterminer qui mène l'enquête et comment.
90. L'indépendance peut conduire à une enquête plus approfondie et plus complète, dans la mesure où les personnes sont plus enclines à divulguer des informations et à répondre aux questions lorsqu'elles ont le sentiment que les informations qu'elles fournissent seront examinées par un enquêteur indépendant et utilisées de manière juste.
100. L'indépendance renforce également l'impartialité car on s'attend à ce qu'un enquêteur ait plus de liberté pour voir et rapporter les choses clairement lorsqu'il n'a pas d'intérêt personnel ou de relation de travail étroite avec le plaignant ou la personne faisant l'objet de l'enquête ou son résultat.

**Impartialité**

110. Les enquêteurs doivent être impartiaux et n'avoir aucune relation personnelle ni relation de travail étroite, antérieure ou existante, avec la personne faisant l'objet de l'enquête (le sujet), dans la mesure où cela pourrait compromettre ou sembler compromettre le résultat de l'enquête.
120. Une allégation n'est pas une indication que l'inconduite a réellement eu lieu, et c'est le rôle de l'enquêteur de déterminer les faits pertinents. En assumant cette tâche importante, l'enquêteur doit être juste, impartial et rigoureux.
130. Si un enquêteur a un conflit d'intérêts réel ou perçu ou s'il n'est pas en mesure de mener une enquête impartiale, il doit en informer comme il se doit le Directeur adjoint (DD) et le Bureau du Conseiller juridique (LEG) rapidement et se récuser de l'enquête. Si l'enquête a déjà été ouverte et qu'un conflit d'intérêts est découvert, l'enquêteur doit également en informer le Directeur adjoint et le Bureau du Conseiller juridique et se retirer de l'enquête. Dans ce cas, le Directeur adjoint se consulte avec le Bureau du Conseiller juridique pour déterminer les mesures à prendre, y compris la possibilité d'avoir recours aux services d'un enquêteur externe, le cas échéant.
140. Un enquêteur ne peut pas mener une enquête lorsque :
- a) son jugement peut être affecté par des biais ou des préjugés ;
  - b) il a été témoin de la conduite en cause ou a une connaissance personnelle des faits relatifs à l'allégation ;
  - c) il a ou a eu une relation personnelle ou une relation de travail étroite avec l'une des parties impliquées dans l'enquête ; ou
  - d) en raison d'autres faits ou circonstances, une personne raisonnable pourrait croire qu'il pourrait exister un conflit d'intérêts.
150. La personne qui a signalé l'allégation (le plaignant) ou la personne faisant l'objet de l'enquête doit signaler au Directeur adjoint, dès que possible, si elle pense que l'enquêteur a un conflit d'intérêts réel ou apparent et n'est pas en mesure d'entreprendre une enquête objective. Le Directeur adjoint demandera au Bureau d'éthique (ETH) de se prononcer sur le conflit d'intérêts signalé. Si le Bureau d'éthique détermine qu'il existe un conflit d'intérêts, le Directeur adjoint se coordonne avec le Bureau du Conseiller juridique pour déterminer les mesures à prendre, y compris la possibilité d'avoir recours aux services d'un enquêteur externe, le cas échéant.
-

160. Dans le cadre de l'enquête, l'enquêteur doit rester objectif – et doit aussi maintenir l'apparence d'objectivité – tout en s'attachant à rassembler tous les faits pertinents.

### **Justice**

170. Pour être efficace, l'enquêteur doit être juste. Pour cela, il doit garder un esprit clair et ouvert et ne pas avoir d'opinions préconçues avant le début de l'enquête. Il doit également être honnête envers toutes les parties et s'abstenir d'embellir ou de négliger les informations pertinentes obtenues dans le cadre de l'enquête.
180. Le rôle principal de l'enquêteur est d'établir les faits et de protéger l'intégrité du processus. Ainsi, si l'enquêteur découvre des informations qui impliquent ou disculpent la personne faisant l'objet de l'enquête, ces informations doivent figurer dans les dossiers officiels de l'enquêteur.

### **Confidentialité**

190. Toutes les évaluations préliminaires et les enquêtes complètes doivent être menées de manière confidentielle. Un enquêteur ne partagera les informations relatives aux activités d'enquête qu'avec les personnes qui ont un besoin légitime de connaître ces informations.
200. L'enquêteur doit prendre des précautions raisonnables pour protéger toute information confidentielle obtenue dans le cadre d'une enquête, ainsi que l'identité de la personne faisant l'objet de l'enquête, du plaignant et de toute personne qui fournit des informations ou des documents pertinents (personnes interrogées).
210. En règle générale, les supérieurs hiérarchiques ne sont pas informés qu'un subordonné fait l'objet d'une enquête. Cela permet de s'assurer que les supérieurs hiérarchiques restent objectifs et de préserver la réputation du personnel de l'OPS pendant qu'une enquête est en cours.
220. Les questions discutées au cours d'une enquête sont confidentielles et toute personne impliquée dans une évaluation préliminaire ou une enquête complète ou interrogée par un enquêteur ne doit pas divulguer à d'autres les informations discutées ou obtenues, à moins qu'il n'y ait un besoin légitime pour une autre personne de connaître ces informations. En cas de doute, toute personne participant à une évaluation préliminaire ou à une enquête complète ou interrogée par un enquêteur doit contacter l'enquêteur pour obtenir des conseils avant de partager ces informations.



230. Un enquêteur ne peut pas faire une promesse absolue de confidentialité, mais il peut partager des informations sur les activités d'enquête avec des personnes qui ont un besoin légitime de connaître ces informations. Par exemple, les informations sur les activités d'enquête seront partagées comme suit :
- a) Avec le Comité de coordination des enquêtes. Le Comité de coordination des enquêtes est composé de l'enquêteur principal du Bureau des enquêtes (INV), du Conseiller juridique de l'OPS et du Directeur du Département de la gestion des ressources humaines (HRM).
  - b) Avec les personnes interrogées par un enquêteur lorsque cela permet de faire avancer l'enquête. Toutes les personnes interrogées seront informées que toute information qu'elles fournissent restera confidentielle dans la mesure du possible et ne sera pas révélée, sauf en cas de nécessité.
  - c) Avec le supérieur hiérarchique d'un plaignant ou de la personne faisant l'objet de l'enquête si le supérieur hiérarchique dispose d'informations pouvant être utiles à l'enquête ou si l'allégation concerne des irrégularités financières ou une faute grave et qu'il est nécessaire de protéger les intérêts de l'Organisation ou d'une personne.
  - d) Pour garantir une procédure régulière.

### **PARTIE 3 : MENER UNE ENQUÊTE**

#### **Objectif**

240. Les enquêtes sur le lieu de travail sont des exercices administratifs d'établissement des faits entrepris pour examiner les allégations d'inconduite impliquant le personnel de l'OPS, ou des tiers qui fournissent des services ou exercent des activités faisant l'objet d'un contrat de l'OPS ou financés par l'OPS. Ces enquêtes sont strictement limitées au cadre juridique et administratif de l'Organisation et sont réalisées dans ce cadre.

#### **Rôle de l'enquêteur**

250. Le rôle principal de l'enquêteur est de recueillir des informations et des documents relatifs à une allégation et de déterminer si les faits allégués sont fondés. En remplissant ce rôle, l'enquêteur doit :
- a) découvrir les faits, quels qu'ils soient ;
  - b) mener une enquête rigoureuse et systématique, en tenant compte de tous les faits pertinents et en suivant toutes les pistes valables ;

- c) parvenir à une conclusion objective et indépendante sur le bien-fondé des faits allégués, indépendamment du statut ou de la position de la personne faisant l'objet de l'enquête, de l'opinion d'autres personnes ; et
  - d) résister à toute pression visant à obtenir une détermination spécifique.
260. Une fois l'enquête terminée, l'affaire est transmise au(x) responsable(s) approprié(s) au sein de l'Organisation pour leur permettre de décider des mesures administratives ou disciplinaires à prendre, le cas échéant, conformément aux règlements, règles, politiques et procédures de l'Organisation.
270. Les enquêtes peuvent être menées par plus d'un enquêteur, à la discrétion de l'enquêteur principal.

### **Devoir de coopérer**

280. L'enquêteur a les pleins pouvoirs pour rencontrer et interroger le personnel de l'OPS qui pourrait avoir des connaissances ou des informations pertinentes sur la question faisant l'objet de l'enquête.
290. Pendant une évaluation préliminaire et une enquête complète, le personnel de l'OPS a le devoir de coopérer avec l'enquêteur. Cette obligation implique de se rendre disponible pour rencontrer les enquêteurs, de fournir des informations véridiques et pertinentes et de répondre à des questions pertinentes et raisonnables. Elle exige également que les personnes qui ont été interrogées examinent et signent leur propre compte rendu d'entretien dans un délai raisonnable.
300. Le devoir de coopérer ne s'applique pas à l'Ombudsman de l'OPS étant donné les normes de pratique professionnelle qui guident son travail et qui interdisent généralement le partage d'informations confidentielles dans toute affaire au sein d'une organisation, y compris une enquête.
310. Il est inapproprié pour quiconque de détruire sciemment des documents ou de falsifier des informations pertinentes pour une enquête ; d'induire intentionnellement en erreur les enquêteurs ; d'interférer ou d'exercer des représailles contre une personne qui a fourni des informations à un enquêteur ; ou de violer la confidentialité d'une procédure d'enquête.

**Accès aux dossiers, documents, et lieu de travail**

320. Les informations recueillies dans le cadre d'une enquête doivent être obtenues dans les limites d'un comportement correct et éthique. Les documents préparés par l'enquêteur doivent être factuels et exacts, et toutes les notes et tous les registres doivent être datés. L'enquêteur a un accès complet et sans restriction à tous les dossiers, documents et dispositifs électroniques officiels de l'Organisation dont il pense raisonnablement qu'ils peuvent être pertinents pour une évaluation préliminaire ou une enquête complète sur une affaire spécifique. Cela inclut, sans s'y limiter, les éléments suivants :
- a) les dossiers, fichiers et documents relatifs au personnel, aux achats, aux aspects financiers, aux appels téléphoniques et autres ; et
  - b) les appareils de l'OPS (par exemple, les téléphones cellulaires, les ordinateurs, les systèmes de sécurité), y compris les rapports d'utilisation, et tout message, document ou fichier qui a été créé ou stocké dans les systèmes électroniques de l'Organisation.
330. Pour préserver et protéger les informations sensibles sur le plan médical et la vie privée des personnes, l'enquêteur n'aura généralement pas accès aux dossiers médicaux confidentiels. Toutefois, si une allégation concerne une fraude à l'assurance maladie ou un abus de congé de maladie, des informations médicales pertinentes peuvent être fournies à l'enquêteur par, par exemple, l'Unité de santé et de bien-être, le médecin du personnel ou l'assurance maladie du personnel (y compris le tiers administrateur).
340. Un enquêteur peut copier ou examiner les dossiers et documents originaux dans son propre bureau ou dans un autre espace de travail approprié et prendra toutes les précautions raisonnables pour éviter la possibilité de perte, de vol ou d'accès par des personnes non autorisées. L'enquêteur rendra les dossiers et les documents dès que possible au bureau concerné qui en a la garde.

**Évaluation préliminaire**

350. Toute personne peut soumettre une plainte ou une (des) allégation(s) au Bureau des enquêtes. Dès réception d'une plainte ou d'une ou plusieurs allégations d'inconduite, un enquêteur procédera normalement à une évaluation préliminaire afin de déterminer si la ou les allégations atteignent le seuil requis pour ouvrir une enquête complète. L'évaluation préliminaire a pour but de répondre à trois questions permettant de déterminer si ce seuil est atteint :
- a) L'allégation relève-t-elle du mandat du Bureau des enquêtes ?
  - b) La conduite présumée, si elle est avérée, entre-t-elle dans le champ d'application des règlements, règles ou politiques de l'OPS ?

- c) L'allégation fournit-elle des informations crédibles suffisantes pour mériter une enquête complète ?
360. Les allégations de harcèlement sexuel ou d'exploitation sexuelle et d'abus sexuels impliquant le personnel de l'OPS ou des tierces parties qui fournissent des services ou exercent des activités faisant l'objet d'un contrat de l'OPS ou financés par l'OPS ne font pas l'objet d'une évaluation préliminaire et feront toujours l'objet d'une enquête complète.
370. Dans le cadre d'une évaluation préliminaire, un enquêteur peut :
- a) examiner les informations présentées par le plaignant et obtenir de cette personne toute information supplémentaire relative au problème qu'elle a signalé.
  - b) interroger les personnes susceptibles de posséder des informations pertinentes et examiner la documentation disponible afin d'évaluer la crédibilité de l'allégation.
380. Si, après une évaluation préliminaire, il est décidé de ne pas mener une enquête complète, le plaignant sera informé par écrit de la décision et de son fondement par le responsable compétent de l'Organisation, comme suit :
- a) par le Directeur de la Gestion des ressources humaines dans les affaires impliquant des allégations de harcèlement, de discrimination ou de représailles ; ou
  - b) par l'enquêteur dans les affaires impliquant tout autre type d'allégation d'inconduite.
390. Sauf si elle est interrogée, la personne faisant l'objet de l'enquête ne sera normalement pas notifiée qu'une évaluation préliminaire a été réalisée ou des constatations de l'enquêteur. Les autres personnes ayant participé à l'évaluation préliminaire peuvent être informées du résultat si cela est jugé nécessaire pour protéger la réputation du sujet.
400. Un enquêteur doit s'assurer que toutes les informations et tous les documents recueillis au cours d'une évaluation préliminaire, y compris les produits du travail détaillés, les notes, les enregistrements et autres éléments de preuve, sont conservés comme il se doit dans les registres officiels. Les produits du travail comprendront également un résumé des mesures prises par l'enquêteur et le fondement des recommandations et des décisions de l'enquêteur.
-

**Enquête complète**

410. Si un enquêteur détermine qu'une allégation d'inconduite atteint le seuil établi au paragraphe 350, une enquête complète est ouverte.

**Calendrier des enquêtes**

420. Toutes les enquêtes seront menées aussi rapidement que possible après la réception d'une allégation afin de préserver les informations et les documents pertinents et d'empêcher la poursuite de l'inconduite alléguée ou la survenue d'autres incidents. À cette fin, le ou les enquêteurs s'attacheront à terminer l'enquête, y compris le rapport, dans un délai de six mois, en tenant compte de la nature, du nombre et de la complexité de l'allégation ou des allégations. Bien que la rapidité soit une considération importante, les enquêteurs ne doivent pas être poussés à respecter des délais déraisonnables, et les contraintes de temps ne doivent pas avoir d'incidence sur la diligence et le calendrier d'activités de l'enquêteur ou des enquêteurs.

**Mesures provisoires**

430. L'enquêteur examinera la question de savoir si des mesures provisoires de précaution sont nécessaires pour sauvegarder des informations, assurer une enquête en bonne et due forme ou protéger une partie à l'enquête ou les intérêts de l'Organisation. Si nécessaire, l'enquêteur fera une recommandation appropriée et soumettra l'affaire au(x) responsable(s) compétent(s) de l'Organisation pour examen et actions nécessaires.

**Notification de la personne faisant l'objet de l'enquête**

440. L'enquêteur ou les enquêteurs informeront la personne faisant l'objet de l'enquête, dès que possible, qu'elle fait l'objet d'une enquête et de la nature générale de l'allégation. Le moment de la notification dépendra de l'examen et de l'analyse de chaque cas par l'enquêteur, en tenant compte de toutes les circonstances pertinentes, y compris la destruction ou la falsification possibles de l'information, l'intimidation des personnes interrogées ou d'autres actions qui pourraient compromettre l'enquête. Par conséquent, il n'est pas nécessaire que la personne faisant l'objet de l'enquête soit informée à l'avance qu'une enquête sera ouverte, et un enquêteur peut interroger des personnes ou obtenir des informations avant de notifier ou d'interroger la personne faisant l'objet de l'enquête.

**PARTIE 4 : ENTRETIENS****Décider avec qui mener des entretiens**

450. L'enquêteur a le pouvoir discrétionnaire de décider qui doit être interrogé en fonction des circonstances particulières de chaque cas. Après avoir identifié les personnes à interroger, l'enquêteur définit les domaines sur lesquelles des questions seront posées et décide de l'ordre dans lequel les personnes devront être interrogées. Afin de garantir que les entretiens seront rigoureux et cohérents, l'enquêteur peut préparer à l'avance une liste de questions pour chaque personne interrogée, mais cela ne l'empêche pas de poser des questions ad hoc ou de suivi, ou de prévoir des entretiens supplémentaires.

**Lieu où se déroulent les entretiens**

460. Les entretiens doivent se dérouler dans un lieu privé afin d'éviter les perturbations et les interruptions, de protéger l'identité de la personne interrogée et de préserver la confidentialité des discussions. Dans toute la mesure du possible, les entretiens ne doivent pas avoir lieu dans le bureau de la personne interrogée ou dans son environnement de travail immédiat.
470. Les entretiens peuvent être menés en personne, par téléphone ou par vidéoconférence, à la discrétion du ou des enquêteurs.

**Conduite des entretiens**

480. Étant donné qu'une enquête est une procédure administrative interne visant à établir les faits et qu'il ne s'agit pas d'une procédure judiciaire ou contradictoire, les personnes interrogées, y compris la personne faisant l'objet de l'enquête, n'ont pas le droit d'être accompagnées d'un avocat ou d'interroger des personnes, y compris d'autres personnes interrogées.
490. En principe, seule la personne interrogée et le ou les enquêteurs participent à un entretien. Si cela est jugé nécessaire, une tierce partie, telle qu'un expert en la matière ou un interprète, peut être invitée par le ou les enquêteurs à assister à l'entretien.
500. Sur préavis écrit raisonnable, le plaignant ou la personne faisant l'objet de l'enquête peuvent être accompagnés pendant l'entretien par une personne de leur choix qui n'est pas leur avocat, qui n'est pas impliquée dans le processus et qui n'a pas de conflit d'intérêts réel ou perçu. Cette personne ne peut pas participer activement à l'entretien.

510. Une personne peut être interrogée à plusieurs reprises au cours d'une enquête.
520. Au cours d'un entretien, la personne faisant l'objet de l'enquête sera informée de la nature de l'allégation ou des allégations, du rôle de l'enquêteur dans le cadre de l'enquête, de la façon dont la confidentialité sera gérée et, de façon générale, de ce à quoi elle doit s'attendre au cours du processus d'enquête. À ce moment-là, si elle n'en a pas déjà été informée, la personne faisant l'objet de l'enquête sera également orientée vers le Protocole d'enquête et tout autre règlement, règle ou politique pouvant être pertinent pour l'allégation ou le processus d'enquête.
530. Les entretiens avec le personnel de l'OPS seront menés dans l'une des quatre langues officielles de l'Organisation (anglais, espagnol, français ou portugais) selon la préférence de la personne interrogée, en faisant appel à des interprètes choisis par le ou les enquêteurs si nécessaire.
540. Les entretiens avec la personne faisant l'objet de l'enquête seront enregistrés numériquement par l'enquêteur. Les entretiens avec d'autres personnes peuvent être enregistrés par l'enquêteur, à sa discrétion, ou à la demande de la personne interrogée. Lorsqu'un entretien est enregistré numériquement, l'enquêteur en informe comme il se doit la personne interrogée au début de l'entretien.
550. Les enregistrements seront utilisés, si nécessaire, pour corroborer ou clarifier les discussions qui ont eu lieu pendant un entretien. Sur demande, une personne dont l'entretien a été enregistré numériquement se verra offrir une possibilité raisonnable d'écouter l'enregistrement.
560. Le rôle de l'enquêteur au cours d'un entretien est d'écouter et d'entendre toutes les versions de l'histoire. L'enquêteur doit être objectif, ne pas porter de jugement et doit être respectueux de chaque personne interrogée. Les questions doivent être conçues pour obtenir des faits et non des opinions.
570. Il est important que l'enquêteur assure à chaque personne interrogée, et en particulier à la personne faisant l'objet de l'enquête, qu'aucune conclusion n'a été tirée concernant la ou les allégations et que la tâche de l'enquêteur consiste simplement à établir les faits pertinents.
580. Au cours des entretiens, l'enquêteur doit également obtenir des informations sur toute autre personne qui pourrait être en mesure de fournir des informations pertinentes pour l'enquête.
-

590. À la fin de chaque entretien, l'enquêteur informera la personne interrogée qu'elle est :
- a) tenue de préserver la confidentialité des informations discutées et du compte rendu écrit de l'entretien de la personne interrogée, comme décrit ci-dessous ;
  - b) tenue de signaler toute tentative d'influencer, d'intimider, de compromettre ou d'exercer des représailles à l'encontre de la personne interrogée ou de falsifier des informations ; et
  - c) protégée contre des représailles en vertu de la politique de protection contre les représailles de l'OPS.

### **Comptes rendus des entretiens**

600. Après chaque entretien, l'enquêteur prépare un compte rendu écrit de l'entretien. Ce compte-rendu, rédigé dans la langue dans laquelle s'est déroulé l'entretien, contient un résumé des informations qui ont été communiquées par la personne interrogée.
610. La personne interrogée se verra offrir une possibilité raisonnable d'examiner le compte rendu de l'entretien pour confirmer qu'il est exact et qu'il reflète les informations communiquées à l'enquêteur ou aux enquêteurs. Une fois les éventuelles modifications nécessaires apportées, le compte rendu de l'entretien sera signé à la fois par la personne interrogée et le ou les enquêteurs, après quoi il deviendra un compte rendu officiel de l'entretien. (Dans les cas où le compte rendu ne peut pas être signé personnellement par la personne interrogée, un accusé de réception par courrier électronique ou par un autre moyen sera obtenu). Lorsqu'une personne interrogée s'est vu offrir une possibilité raisonnable d'examiner et de signer le compte rendu de l'entretien, mais ne l'a pas fait, le compte rendu sera considéré comme exact.
620. Une copie du compte rendu de l'entretien sera fournie à la personne interrogée, qui est tenue de préserver la confidentialité de ce document.

## **PARTIE 5 : CONSTATATIONS ET CONCLUSIONS FACTUELLES**

### **Constatations et conclusions factuelles**

630. Après avoir mené une enquête, l'enquêteur évalue les informations obtenues au cours des phases d'entretien et de collecte de données. L'enquêteur évalue ensuite la crédibilité de ces informations, pèse les preuves et établit ses constatations factuelles.



640. Cette analyse aboutira à l'un des deux résultats possibles :

- a) *Allégation factuelle corroborée* : l'enquêteur conclut que les faits allégués sont étayés par les preuves disponibles.
- b) *Allégation factuelle non corroborée* : l'enquêteur conclut que les faits allégués ne sont pas étayés par les preuves disponibles de l'une des deux façons suivantes :
  - *Les faits tels qu'allégués ne se sont pas produits* : les preuves indiquent que l'acte faisant l'objet de l'enquête n'a pas eu lieu comme allégué.
  - *Les faits tels qu'allégués ne sont pas concluants* : les preuves disponibles sont insuffisantes pour étayer les faits allégués.

### **Allégations malveillantes et frivoles**

650. En plus de constater qu'une allégation n'est pas corroborée par les faits, un enquêteur peut également constater qu'une allégation a été faite de mauvaise foi. La politique de l'OPS prévoit que des mesures disciplinaires peuvent être prises à l'encontre d'une personne qui fait une allégation qui est intentionnellement fautive ou trompeuse. Par conséquent, toute conclusion de ce type doit être incluse par l'enquêteur dans le rapport d'enquête. Typiquement, les allégations de mauvaise foi peuvent être caractérisées comme suit :

- *allégations malveillantes* : une allégation faite à l'encontre d'une autre personne qui cause un préjudice et qui est faite sans juste cause ni motif approprié ; ou
- *allégations frivoles* : une allégation faite sans fondement, et qui embarrasse ou cause la détresse de la personne visée par l'allégation.

## **PARTIE 6 : RAPPORTS**

### **Rapport d'enquête**

660. L'enquêteur préparera un rapport écrit à la suite d'une enquête complète. Ce rapport contiendra les constatations et les conclusions factuelles ainsi qu'une analyse de toutes les informations matérielles recueillies au cours de l'enquête. Les comptes rendus d'entretien et autres documents pertinents seront joints en tant que pièces au rapport.

670. Le rapport d'enquête ne doit pas contenir d'opinion ou de conclusion quant à l'existence ou non d'une violation des règlements, règles ou politiques de l'Organisation, ni de recommandations concernant les mesures qui pourraient être prises à l'encontre de toute partie impliquée dans l'enquête, y compris la personne faisant l'objet de l'enquête, ou concernant l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires.
680. L'enquêteur peut faire des recommandations de nature générale en vue d'améliorer les procédures administratives, de renforcer les contrôles internes et d'atténuer les risques futurs. Toutefois, ces recommandations ne doivent pas figurer dans le rapport d'enquête, mais plutôt dans un document distinct, tel qu'un mémorandum de transmission ou un rapport après action.

### **Communication du rapport d'enquête**

690. Le rapport d'enquête et tous les documents obtenus dans le cadre d'une enquête ou préparés par l'enquêteur sont considérés comme des produits du travail confidentiels et ne peuvent être communiqués ou divulgués. C'est pourquoi le rapport doit porter la mention « confidentiel » et ne peut être diffusé à aucune partie, sauf dans les cas précisés ci-dessous.
700. Le rapport d'enquête sera fourni par l'enquêteur au responsable ou à l'entité de l'OPS qui a la responsabilité première de prendre des mesures ou des décisions concernant la question faisant l'objet de l'enquête, comme spécifié ci-dessous.
710. Les rapports relatifs à des allégations d'inconduite impliquant des membres du personnel de l'OPS seront normalement transmis au Directeur de la Gestion des ressources humaines, qui décidera s'il y a eu violation des règlements, normes et politiques de l'Organisation et s'il convient d'engager une procédure administrative ou disciplinaire conformément au Statut et au Règlement du personnel et aux politiques applicables. Par ailleurs, une copie du rapport sera envoyée au Bureau du Conseiller juridique.
720. Les rapports sur les allégations d'inconduite impliquant un sous-traitant, un fournisseur de biens ou de services ou une tierce partie exécutant une activité faisant l'objet d'un contrat de l'OPS ou financée par l'OPS seront normalement soumis au Directeur de l'Administration (AM) afin de déterminer les mesures à prendre, le cas échéant, à l'encontre de la personne ou de la société concernée. Par ailleurs, une copie du rapport sera envoyée au Bureau du Conseiller juridique.
730. Aucune autre personne ne recevra une copie du rapport d'enquête, y compris le plaignant, la personne faisant l'objet de l'enquête ou les personnes interrogées qui ont fourni des informations ou coopéré à l'enquête.

**Notification**

740. Une fois que l'enquêteur aura soumis son rapport d'enquête au responsable approprié de l'Organisation, il informera la personne faisant l'objet de l'enquête et la personne qui a signalé l'allégation que l'enquête est terminée et qu'un rapport a été envoyé au responsable approprié.

**Communication des constatations aux auditeurs externes**

750. Sur demande écrite, un enquêteur fournira aux auditeurs externes de l'Organisation une copie d'un rapport d'enquête lorsque ce rapport est requis dans le cadre normal d'un examen d'audit.
760. Seul le Directeur de l'OPS, en consultation avec le Bureau du Conseiller juridique, peut soumettre une question aux autorités gouvernementales compétentes, y compris aux organismes chargés de l'application de la loi.

**Sécurité l'information**

770. L'enquêteur doit prendre des mesures raisonnables, conformément aux politiques de l'OPS en matière de sécurité des technologies de l'information et de conservation des documents, pour sécuriser et sauvegarder comme il se doit tous les documents obtenus dans le cadre d'une enquête afin d'éviter qu'ils soient perdus, volés, détruits, manipulés ou consultés sans autorisation.

**Responsabilités**

780. Le Bureau des enquêtes est responsable de l'examen et de la révision de cette politique, le cas échéant.