



GUÍA EXTERNA

---

# Gestión de inquietudes y denuncias

Cómo presentar su caso ante el Banco,  
qué hacemos con él y cómo lo protegemos

---

Dirigida a la ciudadanía, servidores o trabajadores del Banco,  
partes interesadas externas y socios de negocio

**Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.**

2026

# 1

## Glosario de términos

Las palabras que usará al presentar su caso, explicadas en lenguaje sencillo.

|                             |                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conflicto de interés</b> | Es la situación en la que un interés personal u organizacional puede afectar la capacidad de actuar de manera imparcial.                                                                                                          |
| <b>Corrupción</b>           | Es la acción u omisión de quien maneja recursos o servicios públicos para beneficiar intereses particulares en perjuicio del interés público.                                                                                     |
| <b>Denuncia</b>             | Es el aviso de un hecho concreto que se considera irregular o ilegal, relacionado con las actividades del Banco. Es la vía para reportar un caso puntual de soborno, corrupción o conflicto de interés.                           |
| <b>Denuncia anónima</b>     | Es la denuncia que se presenta sin datos de quien la reporta. El Banco la recibe y la tramita igual que cualquier otra.                                                                                                           |
| <b>Denunciante</b>          | Es la persona u organización que, de buena fe y por motivos razonables, reporta un hecho presuntamente irregular.                                                                                                                 |
| <b>Inquietud</b>            | Es cualquier consulta o alerta sobre una posible situación de soborno, conflicto de interés, incumplimiento de los controles antisoborno o incumplimiento del Código de Ética del Banco. No requiere describir un hecho concreto. |
| <b>Parte interesada</b>     | Es toda persona u organización que puede afectar o verse afectada por las decisiones o actividades del Banco.                                                                                                                     |
| <b>Represalia</b>           | Es cualquier acto perjudicial o amenaza contra quien presenta una denuncia, contra un testigo o contra personas cercanas a ellos, por haber reportado un hecho o haber colaborado en una investigación. El Banco las prohíbe.     |
| <b>Soborno</b>              | Es ofrecer, prometer, entregar, aceptar o solicitar una ventaja indebida, económica o de cualquier otro tipo, para que alguien actúe o deje de actuar en el ejercicio de sus funciones.                                           |
| <b>Socio de negocio</b>     | Es la parte externa con la que el Banco mantiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial.                                                                                                                         |

## 2

## Objetivo y alcance

Para qué sirve esta guía y a quién está dirigida.

Esta guía explica a toda persona cómo presentar una inquietud o una denuncia ante el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., qué hace el Banco con ella y qué protecciones tiene quien la presenta.

Está dirigida a la ciudadanía, a los servidores o trabajadores del Banco, a las partes interesadas externas y a los socios de negocio del Banco, entre ellos proveedores, contratistas, consultores, gobiernos autónomos descentralizados, comunidades vinculadas a los proyectos financiados y organismos cooperantes.

A través de los canales descritos en esta guía se pueden reportar intentos de soborno, supuestos o reales, conflictos de interés, actos de corrupción y cualquier violación o debilidad de los controles del Banco. Basta con que la inquietud o denuncia se presente de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, sin que sea necesario contar con pruebas del hecho reportado.

El proceso inicia con la recepción de la inquietud o denuncia, continúa con su registro, evaluación y calificación, comprende la investigación de los hechos cuando corresponde, y finaliza con la respuesta a quien la presentó, el cierre del caso y el archivo de la documentación.

### Los principios que guían todo el proceso

**Confidencialidad y anonimato.** Su identidad y sus datos se mantienen en reserva y usted puede reportar sin identificarse.

**Independencia.** El caso lo revisa y lo resuelve una instancia distinta de la que pudiera estar involucrada.

**Investigación justa y objetiva.** Los hechos se verifican de manera imparcial y con debido proceso.

**No represalias.** Está prohibida cualquier represalia contra quien denuncia o testifica.

## 3

## Políticas

Las reglas que el Banco aplica al recibir y tramitar su caso.

### Consideraciones generales

No se restringe la posibilidad de denunciar aun cuando existan acuerdos de no divulgación o cláusulas relativas a la confidencialidad comercial que vinculen a quien reporta con el Banco o con terceros.

El Banco separa la gestión del caso según su materia. Las inquietudes y denuncias de soborno las gestiona la Función Antisoborno y las de corrupción la Dirección de Administración de Talento Humano. Quien gestiona el caso no lo resuelve. La resolución corresponde a un cuerpo colegiado, la Comisión Antisoborno o el Comité de Ética según su ámbito de competencia, y sus miembros deben excusarse de conocer el caso cuando exista conflicto de interés.

Cuando el resultado del informe de una denuncia se relaciona con miembros del Directorio, con miembros de la Comisión Antisoborno o del Comité de Ética o con el Gerente General, el caso se reporta directamente al organismo de control que corresponda.

Una denuncia cerrada puede reabrirse. La Comisión Antisoborno o el Comité de Ética pueden hacerlo cuando aparece información fundamentada sobre el caso o cuando existe reincidencia de la persona denunciada.

Para la aplicación de esta guía se debe considerar además lo establecido en la Política de Género del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. y en la Política Ambiental y Social del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.

### Registro de inquietudes y denuncias

El contenido de cualquier inquietud o denuncia deberá, en la medida de lo posible, contener los campos establecidos en el “Formulario de Inquietudes” o en el “Formulario de Denuncias”, según corresponda. Los dos están disponibles en [www.bde.fin.ec](http://www.bde.fin.ec).

## Cómo presentar su inquietud o denuncia

Usted puede presentar su inquietud o denuncia por cualquiera de estos canales, el que le resulte más cómodo.

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Página web</b>         | Complete el “Formulario de Inquietudes” o el “Formulario de Denuncias”, según corresponda, disponibles en <a href="http://www.bde.fin.ec">www.bde.fin.ec</a> . Si lo prefiere, puede enviarlo sin identificarse.                                                                         |
| <b>Correo electrónico</b> | Al enviar el formulario desde la página web, este llega automáticamente al correo <a href="mailto:transparencia@bde.fin.ec">transparencia@bde.fin.ec</a> , junto con los documentos que usted adjunte.                                                                                   |
| <b>Teléfono</b>           | Llame al 2999600. Quien lo atienda le indicará cómo completar el formulario correspondiente.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Ventanilla</b>         | Entregue su inquietud o denuncia en la matriz o en cualquier sucursal del Banco, mediante carta u oficio en sobre cerrado dirigido a la Función Antisoborno, marcado con la palabra “Confidencial/Función Antisoborno”, adjuntando el formulario y los documentos de respaldo que tenga. |
| <b>Presencial</b>         | Acérquese a las oficinas del Banco. Un funcionario lo acompañará a completar el formulario.                                                                                                                                                                                              |

Puede presentar su caso con sus datos personales o de forma anónima. En ambos casos el Banco lo recibe y lo tramita, siempre que se reporte de buena fe o sobre la base de una creencia razonable.

## Plazos que el Banco cumple con usted

**72**

### horas laborables

Plazo máximo para confirmarle la recepción mediante correo electrónico cuando presenta su caso por ventanilla o de forma presencial.

**15**

### días laborables

Plazo máximo para comunicarle la respuesta, contado desde la recepción de su caso(\*).

Si presentó su caso por la página web y registró un correo electrónico válido, recibirá de forma automática un mensaje que confirma la recepción.

(\*) Si el caso es complejo y requiere un análisis adicional, el plazo de respuesta puede extenderse. En ese supuesto el Banco se lo comunicará oportunamente.

### **Si su denuncia es anónima**

Cuando usted no deja ningún dato de contacto, el Banco no puede enviarle la confirmación de recepción ni la respuesta.

Esto no impide que su caso sea registrado, revisado, investigado y cerrado conforme a esta guía.

## **Protección a quien denuncia y a los testigos**

El Banco protege los datos personales de quien denuncia y de los testigos, y mantiene en reserva todo el proceso de investigación y sus resultados, que solo son conocidos por quienes deben resolver el caso.

El anonimato de las denuncias se custodia en todo momento y quedan prohibidas las represalias contra quienes reporten actos de soborno, actos de corrupción u otras irregularidades, sean personas externas o funcionarios del Banco.

El Banco aplica el debido proceso, por lo que toda persona señalada en una denuncia se presume inocente y debe ser tratada como tal mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada.

# 4

## Ruta de su inquietud o denuncia

El recorrido que sigue su caso desde que lo presenta hasta que el Banco lo cierra.

1

### Usted presenta su caso

Por la página web, correo electrónico, teléfono, ventanilla o de forma presencial. Puede hacerlo con sus datos o de forma anónima.

2

### El Banco confirma que lo recibió

De forma automática si usted registró un correo electrónico. Hasta 72 horas laborables si lo presentó por ventanilla o de forma presencial.

3

### El Banco revisa su caso

Define si se trata de una inquietud o de una denuncia y verifica si cuenta con los elementos para ser investigada. Si falta información y usted dejó datos de contacto, el Banco se la solicita.

4

### El Banco investiga los hechos

Recopila y verifica la información con reserva, protegiendo a las personas involucradas y respetando el debido proceso.

5

### El Banco resuelve el caso

La instancia competente decide de manera imparcial. Si existen indicios de responsabilidad, el caso pasa al organismo de control o a la autoridad judicial.

6

### Usted recibe la respuesta

En un plazo de hasta 15 días laborables, que puede extenderse si el caso es complejo. Luego el caso se cierra y se archiva.

Durante todo el proceso sus datos se mantienen en reserva, se custodia el anonimato de las denuncias y se prohíbe cualquier represalia contra quien denuncia o testifica.

# 5

## Descripción del procedimiento

Cada paso de la ruta, explicado en detalle.

|   | Actividad                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>Presentación de la inquietud o denuncia</b> | Usted presenta su inquietud o denuncia por el canal de su preferencia, con sus datos de contacto o de forma anónima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2 | <b>Confirmación de la recepción</b>            | El Banco confirma que recibió su caso. Si lo presentó por la página web y registró un correo electrónico válido, la confirmación es automática. Si lo presentó por ventanilla o de forma presencial, la confirmación se envía mediante correo electrónico en un plazo máximo de 72 horas laborables.                                                                                                                                                                                                            |
| 3 | <b>Revisión de la información recibida</b>     | <p>El Banco revisa la información y determina si corresponde a una inquietud o a una denuncia.</p> <p>Si es una inquietud, se analiza y se prepara la respuesta, y el caso continúa en la actividad 8.</p> <p>Si es una denuncia, se verifica si cumple los requisitos del anexo para pasar a investigación.</p>                                                                                                                                                                                                |
| 4 | <b>Solicitud de información adicional</b>      | <p>Cuando la denuncia no cumple los requisitos detallados en el anexo y usted registró datos de contacto, el Banco le solicita información adicional para poder continuar.</p> <p>Si usted envía la información, el caso vuelve a revisarse. Si no se recibe respuesta, el caso se documenta y se cierra con la respuesta correspondiente.</p>                                                                                                                                                                  |
| 5 | <b>Investigación de la denuncia</b>            | <p>El Banco recopila y revisa la información necesaria para verificar los hechos reportados. Durante la investigación se consideran, entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La normativa aplicable al caso.</li> <li>• La protección de las personas involucradas.</li> <li>• El riesgo de afectar la reputación de terceros.</li> <li>• Las posibles responsabilidades civiles, penales o administrativas.</li> <li>• Las eventuales pérdidas económicas para el Banco.</li> </ul> |



| Actividad                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6</b> <b>Informe del caso</b>         | <p>El Banco elabora un informe con el resultado de la revisión o de la investigación, según corresponda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>7</b> <b>Resolución y seguimiento</b> | <p>El caso es conocido y resuelto de manera imparcial, con independencia de quién presentó la denuncia y de las personas señaladas.</p> <p>Cuando existen indicios de responsabilidad, el asunto se traslada con su respaldo documental al organismo de control o a la autoridad judicial competente.</p> <p>El Banco da seguimiento al cumplimiento de lo resuelto y a los casos remitidos a las autoridades competentes.</p> |
| <b>8</b> <b>Respuesta y cierre</b>       | <p>El Banco le comunica el cierre y el resultado de su inquietud o denuncia, siempre que haya registrado un correo electrónico o un número de teléfono válidos.</p> <p>La documentación del caso se archiva manteniendo su reserva y confidencialidad.</p>                                                                                                                                                                     |

## Anexo

Requisitos para calificar una denuncia.

Para que una denuncia pase a investigación debe cumplir dos requisitos obligatorios. El tercero es variable, por lo que su ausencia no impide presentar la denuncia ni que esta sea tramitada.

Estos requisitos no condicionan la presentación de la denuncia. Si la denuncia no los cumple y usted registró datos de contacto, el Banco le solicita información adicional antes de cerrar el caso.

### Requisitos obligatorios

La denuncia se relaciona con las actividades del Banco.

La denuncia describe detalladamente el hecho.

### Requisito variable

La denuncia tiene documentación de sustento del hecho reportado.