



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE
DENUNCIAS
2018**

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es normar las actividades de recepción, atención e investigación de denuncias por cualquier intento, sospecha o evidente acto que determine el incumplimiento al Código de Ética y Conducta de la empresa.

2. ALCANCE

El alcance del presente procedimiento comprende a todas las áreas de la empresa, tanto en las oficinas administrativas en la ciudad de Lima como en las Centrales Hidroeléctricas de Piura y Chancay, así como a los grupos de interés (clientes, proveedores, accionistas). Asimismo, aplica para todas las denuncias por transgresión al Código de Ética y Conducta, los que se han categorizado de la siguiente forma:

Corrupción

El mal uso del poder público o privado para obtener un beneficio indebido; económico, no económico o ventaja; directa o indirecta; por agentes públicos, privados o ciudadanos; vulnerando principios y deberes éticos, normas y derechos fundamentales.

Financiamiento del Terrorismo

Aquella persona natural o jurídica que, por cualquier medio, directo o indirecto, solicita, colecta y/o entrega aporte de cualquier tipo, con el propósito que estos sean utilizados para facilitar cualquier acto de terrorismo, ya sea con un aporte en especies, dinero o colaborando de alguna otra forma con actividades calificadas como terroristas.

Lavado de Activos

Cualquier acto con la intención de ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, o adquirir, poseer, tener o usar los bienes, sabiendo que provienen de la comisión de un acto ilícito relacionado con el tráfico de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción de prostitución infantil, trata de personas, secuestro, cohecho, y otros tipificados en la legislación penal vigente como delitos precedentes de lavado de activos, con la intención de lucrar, vender, aportar a una sociedad, o cualquier otro fin, y que al momento de la recepción del bien, estaba en conocimiento de su origen ilícito o ilegal.

Conflicto de intereses

Un conflicto de intereses surge cuando una persona, como funcionario o trabajador de una empresa o institución, es influenciado por consideraciones personales (e incluso institucionales) al realizar su trabajo. Por ello, existe (o puede existir) conflicto de intereses cuando en el ejercicio de las labores dentro de una empresa o institución sobreviene (o puede sobrevenir) una contraposición entre los intereses propios y los de la empresa.

Falsificación de información

La creación o alteración intencional de información o datos, de tal modo que los contratos, registros y otros documentos dejen de ser precisos y verdaderos.

Fraude / Engaño

El fraude / engaño, es la distorsión o encubrimiento intencional de un hecho material, para obtener ganancias ilegítimas. Como, por ejemplo, crear facturas / ventas ficticias, destruir / ocultar facturas de los proveedores para no reportar la totalidad de las obligaciones de la empresa.

Malversación, Desfalco

La malversación y desfalco, consisten en el uso no autorizado o robo de propiedad o activos que han sido confiados al uso de una persona. Por ejemplo, cargar viajes o gastos personales a la empresa, falsificar informes, etc.

Violaciones a la Ley de Protección de Datos Personales

Consiste en la recopilación de los datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Es decir, sin que exista la autorización expresa del titular para que sus datos sean revelados a terceros que no guarden relación con los fines para los cuales se solicitaron.

Violación de la Confidencialidad

Cuando el trabajador divulga información de la empresa que tiene carácter confidencial, así como las denuncias dentro de la misma, de las cuales haya tomado conocimiento.

3. POLITICAS

- La empresa, directores y trabajadores en general orientarán su conducta hacia la obediencia cuidadosa de las disposiciones legales vigentes relacionadas a actividades ilícitas y/o de corrupción y la cooperación con las autoridades.
- Las denuncias no serán consideradas si el denunciante no indica un número telefónico o un correo electrónico válido de contacto.
- El desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas por la empresa a su personal, se cumplirán bajo los principios éticos y las disposiciones legales que regulan la actividad a la que pertenece la empresa y la normatividad interna. Para ello se debe tener especial cuidado en los principios establecidos en el Código de Conducta y Ética de la empresa.
- La empresa mantendrá un registro de las denuncias recepcionadas. Asimismo, podrá contratar los servicios de auditores externos o personas especializadas externas, para apoyar la investigación y análisis de las denuncias.
- Si la denuncia involucra directa o indirectamente, al Encargado de Prevención de Delitos, se deberá informar de inmediato a la Gerencia General, para tomar las medidas necesarias.

4. PROTECCION DE LOS DENUNCIANTES

La empresa ofrece protección contra cualquier medida discriminatoria, producto de la denuncia, que pudiese adoptar el EPD o la Gerencia General contra el trabajador que realice una denuncia de buena fe y bajo los parámetros del presente procedimiento.

5. CANALES DE DENUNCIA

- **Número telefónico** (Casilla buzón de voz): El denunciante podrá comunicarse al teléfono de la empresa 01-2224888 Anexo 104
- **Carta escrita:** El denunciante podrá realizar la denuncia por medio de una carta confidencial, dirigida Encargado de Prevención de Delitos de SINERSA, Av. Del Ejército 250, Of 403, Miraflores – Lima- Perú.

- **Correo Electrónico:** El denunciante podrá comunicarse vía email a través del buzón canaletico@sinersa.com.pe

6. INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA ADECUADA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS

- a. La exposición detallada y precisa de los hechos relativos a los actos u operaciones que constituyan una falta de acuerdo a los delitos señalados en el alcance, que permita su comprobación, con indicación de fechas y lugares, así como de fuentes de información y montos involucrados si fuere el caso.
- b. Los datos con que se cuente para la individualización de los partícipes y/o de los testigos de la presunta irregularidad denunciada.
- c. Las pruebas pertinentes, adjuntándolas en copia simple; o la indicación de la correspondiente evidencia identificable y sus características o lugar de ubicación para acceder a ellas.
- d. Compromiso del denunciante para permanecer a disposición del Encargado de Prevención de Delitos a fin de brindar las aclaraciones o mayor información disponible a que hubiere lugar.
- e. Lugar y fecha de la denuncia.
- f. Motivo de la denuncia

7. MOTIVO DE LA DENUNCIA

- a. Delitos, por la sospecha o certeza de la comisión de delitos de Corrupción, Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo.
- b. Faltas Éticas, por la sospecha o certeza de que se están cometiendo alguna de las faltas éticas mencionadas en el alcance.

8. PROCESO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS

El Encargado de Prevención, recibirá las denuncias de cualquier colaborador desde los distintos canales de comunicación establecidos en la empresa. Será el responsable en coordinación del área de Recursos Humanos y Control Interno, por la ejecución del presente procedimiento, incluyendo la recepción, investigación y preparación del reporte de las denuncias.

Asimismo, realizará una tipificación inicial sobre la base de los criterios establecidos en el Manual de Prevención de Delitos, atendiendo al contenido de las denuncias.

El Encargado de Prevención, con apoyo del área de Recursos Humanos y Control Interno realizará las investigaciones de manera confidencial, permitiéndose la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que ésta requiera. Para realizar la investigación, se toman en cuenta los datos brindados por el denunciante, información recopilada de terceros y otros antecedentes encontrados.

La investigación se documentará en el formato **ANEXO – REPORTE DE INVESTIGACIÓN DE IRREGULARIDADES** el cual será elaborado por el Encargado de Prevención con el soporte de las áreas Legal, Recursos Humanos, y la revisión de la Gerencia General, a efectos de generar las conclusiones sobre dicha investigación y las medidas disciplinarias a adoptar.

El Encargado de Prevención deberá comunicar al denunciante, a través de los datos proporcionados en el Canal de Denuncias:

- La apertura del proceso
- La conclusión del proceso. Con la citada comunicación se tendrá por atendida la denuncia presentada.

Adicionalmente, si se considera necesario comunicar al denunciado los resultados de la denuncia, ésta se realizará en términos que protejan la confidencialidad del denunciante, por lo que no se incluirá la identidad de este, ni área o departamento del cual procede la denuncia, ni ninguna otra información que pueda facilitar la identificación del denunciante.

En cuanto a la custodia de la denuncia, los datos de la investigación serán conservados durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con el objetivo de la investigación, esto es, analizar posibles conductas irregulares dentro de la empresa.

ANEXO

REPORTE DE INVESTIGACIÓN DE IRREGULARIDADES

Información reservada y confidencial

Se ruega entregar la información solicitada a continuación, basándose en las investigaciones llevadas a cabo

Destinatario:

Fecha:

Asunto:

Ubicación

Lugar donde se ha detectado o se presume una irregularidad

Cuantía

Aproximación mas cercana de la cuantía de la irregularidad detectada o presunta, de ser el caso

Fecha en que se detecta la presunta irregularidad

Fecha en que se informa de la presunta irregularidad

Modo en que se detecta la presunta irregularidad

Describe brevemente los medios o métodos con que se detectó la presunta irregularidad

Resultado de la investigación preliminar

Describe las investigaciones iniciales llevadas a cabo; confirme la veracidad de la información y la necesidad de emprender una completa investigación.

Medidas tomadas inicialmente

Resuma las medidas administrativas iniciales tomadas a la fecha tras las primeras recomendaciones e investigaciones

Información detallada sobre el fraude presuntos a partir de las investigaciones realizadas

- Quién llevó a cabo la investigación.
- Alcance y descripción de la investigación.
- Detalles sobre empleados o personas externas a la empresa bajo sospecha; duración estimada de la irregularidad y su envergadura; pérdidas incurridas, etc.
- Pruebas que sustenten las afirmaciones.
- Descripción de los medios mediante los cuales se perpetró la irregularidad y causas raíz y deficiencias que permitieron la ocurrencia de los hechos.
- Posibles efectos en los sistemas y procedimientos de los lugares en cuestión.
- Medidas tomadas con respecto a la suspensión del empleado o los empleados.
- Medidas tomadas para la recuperación de los activos o fondos sustraídos.
- Medidas inmediatas tomadas para mejorar los sistemas o controles internos que permitieron la ocurrencia de la irregularidad.

Cursos de acción propuestos

Cursos de acción propuestos (resuma las medidas futuras propuestas)

A modo de guía, dentro de las medidas futuras suelen figurar las siguientes:

- La participación de Recursos Humanos y el Área de Asesoría Legal en la posible suspensión o despido del empleado o los empleados involucrado(s).
- La evaluación y mejora de los controles internos.
- La recuperación de las sumas de dinero o de los activos.
- La necesidad de posibles acciones legales.