



SEDACHIMBOTE S.A.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 56 - 2021-SEDACHIMBOTE S.A.

Chimbote, 28 de mayo del 2021

VISTO: El proveído de Gerencia General en el Informe PLAN N° 060-2021, de fecha 28 de mayo del 2021, respecto a la emisión del acto resolutorio para aprobar la Directiva N° 007-2021-SEDACHIMBOTE S.A. - GEGE "Directiva para la Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe PLAN N° 060-2021 de fecha 28 de mayo del 2021 la Oficina de Planeamiento, se dirige a la Gerencia General alcanzando adjunto el proyecto de Directiva N° 007-2021-SEDACHIMBOTE S.A. - GEGE "Directiva para la Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias", solicitando su revisión y aprobación mediante acto resolutorio; y,

Que, la Directiva N° 007-2021-SEDACHIMBOTE S.A. - GEGE "Directiva para la Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias", está compuesta por (03) tres capítulos y (09) nueve artículos; y,

Que, la referida directiva tiene por objetivo Normar el procedimiento para recepcionar, evaluar y atender las denuncias contra los colaboradores, colaboradores adheridos, proveedores, socios comerciales y otros terceros, que vulneren la ética o normas de conducta conforme a las normas legales relacionadas con los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que presta SEDACHIMBOTE S.A.; y,

Que, con los vistos de la Gerencia de Administración y Finanzas, , Planeamiento, y Gerencia de Asesoría Jurídica y en uso de las facultades contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y Manual de Organización y Funciones – MOF, aprobados con Resolución de Gerencia General N° 065 y 066-2020, respectivamente, y, así como en uso de las facultades conferidas por el Estatuto de SEDACHIMBOTE S.A., y la designación contenida en el Acuerdo de Directorio N° 213-2020 en Sesión Ordinaria N° 025 -2020 de fecha 31 de julio del 2020, y,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva N° 007-2021-SEDACHIMBOTE S.A. - GEGE "Directiva para la Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias", compuesta de 03 (tres) capítulos y 09 (nueve) artículos, que como anexo forma parte Integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: DISPONER que la Gerencia de Administración y Finanzas, desarrolle las acciones necesarias y conducentes para la correcta aplicación de la Directiva materia de aprobación en el presente acto resolutorio.

ARTICULO TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente Resolución y la Directiva que se aprueba a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia Técnica, Gerencia de Asesoría Jurídica y Oficina de Planeamiento.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase

ING. MANUEL RODRIGUEZ SENMACHE
GERENTE GENERAL
SEDACHIMBOTE S.A.





SEDACHIMBOTE S.A.

CARGO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SEDACHIMBOTE S.A. Secretaría General GERENCIA GENERAL	
28 MAY 2021	<i>ay</i>
RECIBIDO	
Nº Doc. _____	Hora: _____

Chimbote, mayo 28 del 2021

INFORME PLAN N° 060-2021

A : Ing. Manuel RODRÍGUEZ SENMACHE
Gerente General

ASUNTO : Remisión de DIRECTIVA N° 007 - 2021 - SEDACHIMBOTE S.A. - GEGE
DIRECTIVA PARA LA RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE
DENUNCIAS

FECHA : Chimbote, mayo 28 del 2021

Mediante el presente es grato saludarlo, y adjunto al presente, remito a su despacho la DIRECTIVA N° 007 - 2021 - SEDACHIMBOTE S.A. - GEGE denominada "DIRECTIVA PARA LA RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS" para su aprobación con acto resolutivo.

En cuanto informo a usted para sus conocimientos y fines

Atentamente,



ING. GIANFRANCO DANIEL GARCÍA DURAND
JEFE OFICINA DE PLANEAMIENTO
SEDACHIMBOTE S.A.

orig. file informe PLAN

DIRECTIVA N° 007 – 2021 - SEDACHIMBOTE S.A. - GEGE

DIRECTIVA PARA LA RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° Lineamientos generales

Dotar a la empresa de un instrumento legal mediante el cual se establece un adecuado procedimiento para la recepción, evaluación y atención de denuncias contra los colaboradores, colaboradores adheridos, proveedores, socios comerciales y otros terceros, que vulneren la ética o normas de conducta.

Artículo 2° Objetivo

Normar el procedimiento para recepcionar, evaluar y atender las denuncias contra los colaboradores, colaboradores adheridos, proveedores, socios comerciales y otros terceros, que vulneren la ética o normas de conducta conforme a las normas legales relacionadas con los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que presta SEDACHIMBOTE S.A (en adelante la EPS).

Artículo 3° Base Legal

- 3.1 D. S N°005-2020-VIVIENDA, TUO del D. Leg. N°1280 – Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento.
- 3.2 D. S N 019-2017-VIVIENDA – Reglamento del D. Leg. 1280 - Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento.
- 3.3 D.S. N°004-2019-JUS – TUO de la Ley N°27444 – Ley del procedimiento administrativo general.
- 3.4 Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
- 3.5 Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales
- 3.6 Decreto Supremo N°003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.7 Estatuto Social
- 3.8 Código Civil.
- 3.9 Reglamento Interno de Trabajo de la EPS SEDACHIMBOTE S.A.
- 3.10 Código de Ética de la EPS SEDACHIMBOTE S.A.

Artículo 4° Alcance

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio de todos los responsables que intervienen en el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias de la EPS.

Artículo 5° Vigencia

La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

Artículo 6° Disposiciones Generales

6.1. Definiciones

- 6.1.1. Canales: son el conjunto de procedimientos dirigidos a la recepción de información proveniente de fuentes externas.
- 6.1.2. Carpeta de Atención de Denuncia: es el productos resultante del Subproceso de Evaluación Preparatoria; incluye la descripción del(de los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) incluido(s) en el PDE, los documentos que la sustentan, los resultados del análisis, las conclusiones basadas en la aplicación de procedimientos y técnicas de análisis y, las recomendaciones para el inicio de la investigación a cargo de las unidades de atención o las acciones a cargo de las unidades orgánicas con atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otra que corresponda.



- 6.1.3. Hecho irregular: es aquel hecho arbitrario o ilegal contrario a las disposiciones legales, disposiciones internas, estipulaciones contractuales u otras de similar naturaleza, originada por la acción u omisión de un colaborador o funcionario, de naturaleza dolosa o culposa y que afecte o ponga en peligro la función o el servicio público, a cargo de la entidad sujeta a control.
- 6.1.4. Mecanismos de Análisis: son todos aquellos servicios o productos implementados por la EPS con el propósito de recibir información de parte de persona naturales o jurídicas, quienes en el ejercicio de su derecho de participación ciudadana contribuyen con el control gubernamental, proporcionando información sobre presuntos hechos irregulares.
- 6.1.5. Plan de Atención de Denuncia: es el producto resultante del Subproceso de Evaluación Preliminar; incluye el resultado de la aplicación de los procedimientos de validación, integración, división, complementación, análisis y revisión de antecedentes del(de los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) contenido(s) en la(s) FUD; las posibles normas transgredidas, disposiciones internas, estipulaciones contractuales, términos de referencia, bases administrativas u otra análoga aplicable; la identificación preliminar del servicio de control a cargo de las unidades de atención con que se atenderá la denuncia o las acciones a cargo de otras entidades con atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otra que corresponda.
- 6.1.6. Riesgo de análisis: es la posibilidad que la recepción, evaluación y atención de la denuncia sobre un presunto hecho irregular devenga en inconducentes, debido a que, las circunstancias, calidad de la información u otras variables pueden afectar la precisión, oportunidad e imparcialidad de dicha labor, poniendo en riesgo la credibilidad y confianza ciudadana sobre el desempeño y los resultados.
- 6.1.7. Técnicas de análisis: es la manera ordenada de obtener información en el marco de una evaluación o análisis de presuntos hechos irregulares, que se utiliza para obtener la evidencia necesaria que fundamente la opinión profesional. El tipo de técnica a emplear dependerá del criterio profesional, según las circunstancias e información disponible (se podrán aplicar entre otras, las técnicas de auditoría).

6.2. Las principales funciones del Comité de Ética son:

- 6.2.1 Divulgar entre los trabajadores, proveedores y terceros vinculados a la Sociedad, los alcances de la Política de Ética aprobado por el Directorio.
- 6.2.2 Aprobar programas de capacitación del Código de Ética.
- 6.2.3 Implementar canales de denuncia efectivos y que preserven el anonimato del denunciante.
- 6.2.4 Velar por el cumplimiento del Código de Ética.
- 6.2.5 Proponer al Directorio los incentivos y sanciones que propicien el cumplimiento e interiorización del Código de Ética.
- 6.2.6 Recibir, registrar y conducir la investigación de los reportes de las conductas antiéticas que se reciban
- 6.2.7 Recomendar a la Administración las medidas que estime pertinentes relacionadas con los reportes de las conductas antiéticas.
- 6.2.8 Informar al Comité de Auditoría sobre los reportes de conducta antiética recibidos, investigaciones realizadas y recomendaciones efectuadas a la Administración con relación a los mismos.

6.3. De la Denuncia

6.3.1. Concepto:

Es la información relativa a presuntos hechos irregulares que ha sido advertida o puesta en conocimiento de las unidades orgánicas u órganos de la EPS, mediante los mecanismos de análisis o de participación y que cumple con los requisitos establecidos en la presente Directiva.



6.3.2. Requisitos de la información para ser admitida como denuncia:

Para ser admitida como denuncia, la información advertida o puesta en conocimiento por las unidades gestoras de canal, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 6.3.2.1 **Interés Público:** la información deberá estar referida a presuntos hechos irregulares, es decir, actos contrarios a las disposiciones legales, disposiciones internas, estipulaciones contractuales u otras de similar naturaleza, originados por la acción u omisión de un colaborador o funcionario, de naturaleza dolosa o culposa y que afecten o pongan en riesgo la función o el servicio público a cargo de la entidad sujeta a control.
- 6.3.2.2 **Focalización:** la información deberá contener como mínimo lo siguiente:
- Nombre de la entidad sujeta a control, bajo cuyo ámbito ha(n) ocurrido el(los) presunto(s) hecho(s) irregular(es).
 - Descripción del (de los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) materia de denuncia.
 - Lugar donde ocurrió(eron) el(los) presunto(s) hecho(s) irregular(es).
 - Fecha probable de ocurrencia del (de los) presunto(s) hecho(s) irregular(es).

6.3.3. Tipos de denuncias

- 6.3.3.1. **Denuncia Recibida.** Son aquellas denuncias cuya información de origen, ha sido presentada por personas naturales o jurídicas, quienes, en el ejercicio de su derecho de participación ciudadana, contribuyen con el control gubernamental, proporcionando información sobre presuntos hechos irregulares, por medio de los mecanismos de participación.

Para la presentación de información relativa a presuntos hechos irregulares, los denunciantes pueden utilizar cualquier de los siguientes medios:

- Formato físico presentado ante mesa de partes de la EPS.
- Formulario virtual presentado a través del portal web de la EPS.
- De manera verbal o de otros mecanismos de atención que se puedan implementar.
- Mecanismos tecnológicos de intercambio de información implementados para dicho fin.
- Otras modalidades de presentación que la EPS implemente expresamente para este fin.

Las denuncias recibidas pueden ser de dos tipos:

- **Denuncia Anónima:** es aquella denuncia cuya fuente no ha expresado su voluntad de registrar sus datos de identificación, mediante los formatos establecidos para dicho fin.
- **Denuncia Manifiesta:** es aquella denuncia que incluye el registro de los datos personales del denunciante, los cuales se encuentran protegidos por la Ley N°29733.

- 6.3.3.2 **Denuncia Autogenerada:** es aquella denuncia gestionada de oficio, que ha sido generado por los mecanismos de análisis implementados, así como aquella que pueda ser producto del desarrollo de otras actividades o de la realización de investigaciones.



6.4. Del Denunciante

6.4.1. Concepto

Es toda persona natural o jurídica quien a nombre propio o en representación de otra persona o de terceros, ejerce su derecho de participación ciudadana por medio de la presentación de información sobre presuntos hechos irregulares, a los cuales haya tenido acceso y que haya cumplido con presentarla a través de los canales implementados por la EPS para la recepción de denuncias.

6.4.2. Derechos del denunciante

- 6.4.2.1. Presentar ante las unidades orgánicas y órganos de la EPS información sobre presuntos hechos irregulares, mediante los canales correspondientes y utilizando los medios establecidos para este propósito.
- 6.4.2.2. Acceder a la información sobre el estado en que se encuentra la atención de la denuncia presenta, siempre y cuando se trate de una denuncia manifiesta.

6.4.3. Deberes del denunciante

- 6.4.3.1. Presentar ante la EPS información fidedigna; de lo contrario, su denuncia podría ser calificada como maliciosa.
- 6.4.3.2. Proporcionar a las unidades orgánicas y órganos de la EPS información y evidencias sobre presuntos hechos irregulares, utilizando los canales y medios establecidos por la EPS.
- 6.4.3.3. Mantener un comportamiento adecuado bajo los principios de respeto mutuo y de buena fe, en sus comunicaciones y contacto con los funcionarios o personal de las unidades orgánicas y órganos de la EPS.
- 6.4.3.4. Informar a las unidades orgánicas y órganos de la EPS sobre la presentación de la(s) denuncia(s) ante otra(s) entidad(es) con atribución(es) o competencia(s) de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otra que corresponda, encargadas del procesamiento o tratamiento de las mismas, por el(los) mismo(s) presunto(s) hecho(s) irregular(es) denunciado(s), salvo norma expresa que prohíba entregar dicha información.

6.5. Denuncia maliciosa

Es aquella denuncia respecto de un hecho irregular, arbitrario o ilegal a sabiendas que no se ha cometido, o que se simula pruebas o indicios de su comisión que puedan servir de motivo para un proceso de investigación administrativa. La denuncia maliciosa es sancionada conforme a las normas legales sobre la materia, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiera lugar.

6.6. Protección de datos personales en el marco de la Ley N°29733 y su Reglamento

El tratamiento de los datos personales en el marco de la presente Directiva, está regulado por lo dispuesto en la Ley N°29733 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°003-2013-JUS, respetando los derechos fundamentales y los derechos que la mencionada Ley confiere.



CAPITULO II

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Artículo 7° Disposiciones Específicas

7.1. Del Proceso de Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias

El proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es un conjunto de actividades cuya finalidad es que los presuntos hechos irregulares que han sido advertidos o puestos en conocimiento de las unidades orgánicas y órganos de la EPS, reciban la atención por medio de la adopción de las acciones que correspondan.

7.1.1. Carácter del Proceso:

El proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, constituye un conjunto de actos de administración interna; por lo tanto, la presentación de una denuncia no conlleva a que el denunciante sea considerado como sujeto del procedimiento, por lo cual no corresponde la presentación de recursos administrativos, quejas o reclamos, respecto al resultado de su evaluación.

Una vez admitida a trámite la denuncia, su tratamiento será de oficio y, según corresponda, estará a cargo de las unidades orgánicas y órganos de la EPS.

Asimismo, la actuación de la EPS sobre los presuntos hechos irregulares materia de denuncia, no sustituye o excluye en modo alguno cualquier acción legal o administrativa que el denunciante pueda presentar ante otras entidades o instituciones, con el objetivo de cautelar o resguardar sus derechos.

7.1.2. Principios aplicables al Proceso:

7.1.2.1. Reserva: la información, datos, planes, procedimientos, técnicas, estrategias, comunicaciones, informes y otros documentos físicos o electrónicos recibidos o generados durante el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias; así como, el contenido de la denuncia y la identidad del denunciante están protegidos por el Principio de Reserva desde su recepción por parte de las unidades orgánicas y órganos de la EPS.

7.1.2.2. Economía: con el fin de optimizar la atención de las denuncias, se podrá acumular los presuntos hechos irregulares, que sean similares, complementarios o que guarden relación entre sí.

7.1.2.3. Eficacia: implica que los resultados del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias contribuyan con la adopción de las acciones que correspondan y, de ser el caso, la implementación de acciones que mitiguen o eliminen las causas que generaron los presuntos hechos irregulares.

7.1.2.4. Eficiencia: implica la aplicación de los procedimientos y técnicas de análisis en función a los objetivos, naturaleza, alcance, materialidad y prioridad de los presuntos hechos irregulares, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos en el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.

7.1.2.5. Impulso de Oficio: las unidades orgánicas y órganos de la EPS deben dirigir e impulsar de oficio el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias; y, realizar los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y atención de las denuncias sobre presuntos hechos irregulares.

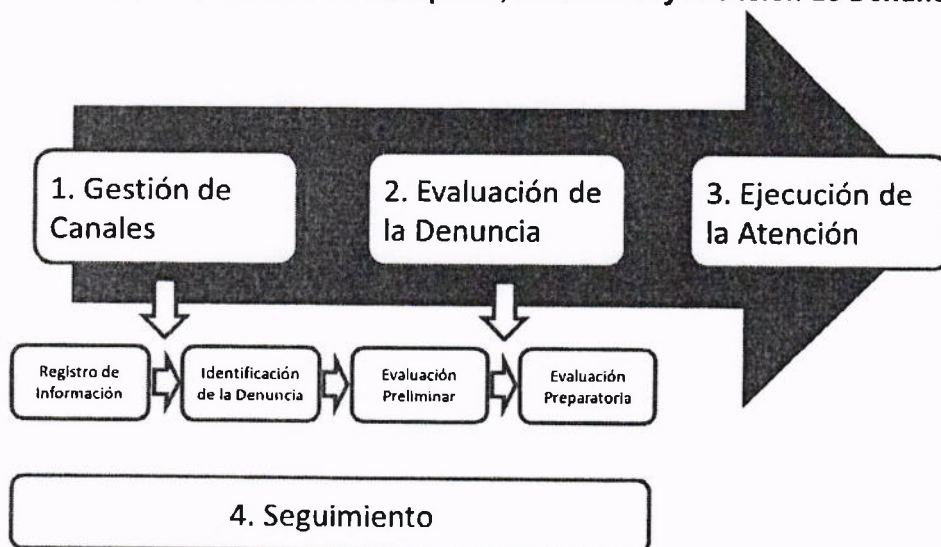
7.1.2.6. Oportunidad: implica que los presuntos hechos irregulares reciban la atención en el momento y circunstancias debidas y pertinentes en función a sus características, disponibilidad de información, procedimientos requeridos para el tratamiento o análisis y las políticas internas de priorización establecidas por la EPS.

7.2. Procesos que conforman el Proceso de Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias

El proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias está conformado a su vez por cuatro (04) procesos: Gestión de Canales, Evaluación de la Denuncia, Ejecución de la Atención y Seguimiento, conforme se muestra en el siguiente Gráfico:



Gráfico N°01: Proceso de Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias



7.2.1. Gestión de Canales:

Es el proceso mediante el cual se gestiona la recepción y el análisis de la información, con el fin de identificar las denuncias en función a los requisitos establecidos en la presente Directiva. Los procedimientos y actividades de este proceso están a cargo de las unidades gestoras de canal.

Este proceso está constituido por dos (02) subprocesos: Registro de Información e Identificación de la Denuncia.

7.2.1.1. Registro de Información:

El subproceso de registro de información, es un conjunto de actividades dirigidas a gestionar los canales de recepción de información o los procedimientos de análisis específico o masivo de datos, producto de los cuales se obtiene información sobre presuntos hechos irregulares, la cual es registrada en la Ficha Única de Registro (FUR) establecido para el caso.

7.2.1.2. Identificación de la Denuncia:

En este subproceso se lleva a cabo el análisis inicial de la información contenida en la FUR, complementándola mediante consultas a diversas fuentes de información de la EPS o relacionadas, así como la normativa relacionada con el(los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) señalado(s).

El producto resultante de las actividades y procedimientos del presente subproceso, es la Ficha Única de Denuncia (FUD), la cual contiene la información validada que cumple con los requisitos establecidos en la presente Directiva. Una vez emitida el FUD, se considera que la denuncia ha sido admitida a trámite.

Las actividades del presente subproceso deben desarrollarse como máximo en un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la emisión de la FUR. Culminado dicho plazo, para el caso de las denuncias manifiestas, se deberá comunicar a el(los) denunciante(s) el resultado.

En aquellos casos, en que la información recibida no cumple con los requisitos establecidos en la presente Directiva, las unidades gestoras de canal podrán disponer la conclusión del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias sin la emisión del FUD respectivo, lo cual será comunicado a el(los) denunciante(s), para el caso de las denuncias manifiestas.

Asimismo, con el fin de optimizar el uso de los canales y mejorar la calidad de la información recibida, este proceso incluye las actividades relativas a los servicios de información, orientación o capacitación a aquellas personas naturales o jurídicas,



quienes en el ejercicio de su derecho de participación ciudadana contribuyen con el control, proporcionando información sobre presuntos hechos irregulares.

7.2.2. Evaluación de la Denuncia:

Este proceso se encuentra a cargo de las unidades de evaluación y consiste en el desarrollo de procedimientos de validación, integración, división, complementación, análisis, revisión y actualización del(de los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) contenido(s) en la(s) FUD, con el fin de recomendar la realización de investigaciones u otras a cargo de las unidades de atención o las acciones a cargo de las unidades orgánicas que tengan atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otra que corresponda.

Este proceso está constituido por dos (02) subprocesos: Evaluación Preliminar y Evaluación Preparatoria.

7.2.2.1. Evaluación Preliminar:

Este subproceso consiste en la aplicación de procedimiento de validación, integración, división, complementación, análisis y actualización de antecedente del (de los) presunto(s) hecho(s) irregulares(es) contenido(s) en la(s) FUD para, de ser el caso, preparar el Plan de Atención de Denuncia (PDE).

El PDE, incluye el resultado de la aplicación de los procedimientos mencionados; las posibles normas transgredidas, disposiciones internas, estipulaciones contractuales, términos de referencia, bases administrativas u otra análoga aplicable; la identificación preliminar del servicio de control a cargo de las unidades de atención con que se atenderá la denuncia o las acciones a cargo de las unidades orgánicas que tengan atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otra que corresponda.

En el caso de advertir como producto del análisis que, el(los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) incluido(s) en la(s) FUD no cuenta(n) con el sustento necesario o se evidencia la invalidez o inexistencia del (de los) mismo(s), las unidades de evaluación recomendarán la conclusión del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias; sin perjuicio del uso que se le pueda dar a la información.

7.2.2.2. Evaluación Preparatoria:

El objetivo de este subproceso es confirmar las conclusiones y recomendaciones planteada en el PDE mediante el desarrollo de los procedimientos de evaluación establecidos y, de corresponder, preparar la documentación e información necesaria para el inicio de la investigación a cargo de las unidades de atención con que se atenderá la denuncia o las acciones a cargo de las unidades orgánicas que tengan atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otra que corresponda.

El producto resultante del presente subproceso, es la Carpeta de Atención de Denuncia (CAD), la misma que al ser aprobada por las unidades de evaluación constituye el producto del servicio relacionado.

La CAD incluye la descripción del (de los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) incluido(s) en el PDE, los documentos que la sustentan, los resultados del análisis, las conclusiones basadas en la aplicación de procedimientos y técnicas de análisis y, las recomendaciones para el inicio de la investigación a cargo de las unidades de atención con que se atenderá la denuncia o las acciones a cargo de las unidades orgánicas que tengan atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otra que corresponda.

Asimismo, en el caso que el(los) presunto(s) hecho(s) irregular(es) no cuente(n) con los elementos suficientes para la ejecución de alguna investigación conforme a la normativa correspondiente, se recomendará la conclusión del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.



7.2.3. Ejecución de la Atención:

El presente proceso se encuentra a cargo de las unidades de atención que, de acuerdo con su competencia funcional, se encuentran encargadas de ejecutar la investigación, en cuyos antecedentes y alcance se hayan incluido presuntos hechos irregulares debidamente sustentados, identificados en una CAD.

Para ello, las unidades de atención, programarán, de acuerdo a la disponibilidad de su capacidad operativa, las investigaciones que correspondan, sobre la base del (de los) hecho(s) incluido(s) en la CAD.

7.2.4. Seguimiento:

Este proceso consiste en un conjunto de actividades que tienen como fin asegurar la adopción oportuna de acciones respecto del (de los) presunto(s) hecho(s) irregular(es), requeridos a la EPS, con el fin de conocer la acción dispuesta.

7.3. Procedimiento para la Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias

7.3.1. Descripción del procedimiento

A	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SOPORTE
1.	Denunciante	Detecta hechos o actividades que vulneren la ética o normas de conducta		
2.	Denunciante	Informa hechos vía medios escritos o electrónicos		Medios escritos / medios electrónicos (correo electrónico externo, aplicativo web de la EPS)
3.	Comité de Ética	Recepciona notificación a través de los medios establecidos		Medios escritos / medios electrónicos (correo electrónico externo, aplicativo web de la EPS)
4.	Comité de Ética	Realiza indagaciones al respecto	El Comité de Ética evalúa si la denuncia amerita una investigación	Evidencias de los probables hechos o actos
5.	Comité de Ética	¿Denuncia amerita una investigación? Sí: Ir a Actividad N° 6. No: Fin del procedimiento.		Evidencias de los probables hechos o actos
6.	Comité de Ética	Realiza investigación de los reportes de denuncias		
7.	Comité de Ética	Elabora informe con lo evidenciado.	El Comité de Ética informa al Directorio para adoptar las acciones oportunas. El informe final debe contener el detalle del caso, las evidencias y pruebas encontradas; así como las recomendaciones que se consideren pertinentes para superar las debilidades encontradas.	Informe de investigación



A	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SOPORTE
8.	Directorio	Evalúa el informe en la Sesión próxima	El Directorio adopta los acuerdos correspondientes respecto a las recomendaciones del Comité de Ética y deriva a Gerencia General	Acuerdos de Directorio
9.	Gerencia Gerencial	Revisa, evalúa y adopta las decisiones respectivas		Evaluación y toma de decisiones
10.	Comité de Ética	Informa al Comité de Auditoría las acciones respecto a la denuncia Fin del procedimiento	Informa respecto a la denuncia de conducta antiética recibida, las investigaciones realizadas y las recomendaciones efectuadas a la Administración de la EPS.	Informe de Atención de Denuncias

Artículo 8° Infracciones y Sanciones

Las sanciones por faltas disciplinarias que emanen de los resultados de las investigaciones efectuadas en el marco de la presente Directiva, serán sancionadas conforme al Reglamento Interno de Trabajo vigente.

CAPITULO III

DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

Artículo 9° Disposición Complementaria y Final

- 9.1. Absolución de Consultas:
El Comité de Ética o unidad orgánica que haga sus veces, es competente para absolver las consultas e interpretar el alcance y la aplicación de la presente Directiva, así como también de los procedimientos o documentos que desarrollen el contenido de esta.
- 9.2. La adecuación de los aplicativos informáticos de la EPS para cumplir lo dispuesto en la presente Directiva estará a cargo de la Jefatura de Informática.
- 9.3. La Jefatura de Informática debe mantener un registro de las denuncias durante un periodo de 5 años, contados a partir del registro de la denuncia a través de los medios establecidos, de modo que pueda darse pronta respuesta a las solicitudes de información de las autoridades competentes.
- 9.4. Todo colaborador o unidad orgánica que utilice o manipule la información sobre el registro de las denuncias debe respetar las normas de seguridad y confidencialidad de la información, caso contrario se aplican las sanciones correspondientes de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
- 9.5. Para todo lo no previsto en la presente directiva, será de aplicación la normatividad vigente que regula la atención de denuncias.

