

 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>MUÑIZ OLAYA PELEZUELO CASTIÑO ENRÍQUEZ &amp; HERNÁNDEZ Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	Código:	FP – 05 – 07
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de cambios			

<b>NOMBRE DEL PROCESO / SUPROCESO</b>	<b>Planteamiento de Inquietudes</b>		
<b>NOMBRE PROCESO PRINCIPAL</b>	<b>FP-05 Control operacional y diligencia debida</b>	<b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b>	Oficial de Cumplimiento
<b>MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO</b>			
<p>Acorde al apartado 8.9 de la norma <b>ISO 37001:2016</b>, en el <b>Estudio Muñiz</b> definimos el presente proceso para definir los canales de comunicación y su tratamiento para fomentar y facilitar que cualquier miembro de nuestra organización, socio de negocios o parte interesada pueda informar de cualquier tipo de inquietud o cualquier conducta que pudiera ser sospechosa de un acto de soborno en el desarrollo de nuestras actividades por parte de cualquier miembro de nuestra organización, estableciendo las adecuadas garantías de confidencialidad, protección e información.</p>			
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planteamiento de inquietudes</li> <li>2. Consultas y orientación sobre ética y cumplimiento</li> <li>3. Canales de comunicación de incumplimiento e irregularidades</li> <li>4. Protección de las personas denunciantes o que realizan comunicaciones</li> <li>5. Presentación de comunicaciones y denuncias</li> <li>6. Recepción y acuse de recibo</li> <li>7. Registro y revisión de datos</li> <li>8. Solicitud de ampliación de la información recibida</li> <li>9. Análisis preliminar</li> <li>10. Actuación ante conflictos de intereses</li> <li>11. Conservación de la información</li> <li>12. Seguimiento y medición</li> </ol>			
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación de incumplimientos e irregularidades</li> <li>▪ Consultas sobre ética y cumplimiento</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de dudas y consultas</li> <li>▪ Análisis preliminar y precalificación</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>			
<b>Puestos implicados</b>		<b>Recursos e Infraestructura</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficial de Cumplimiento</li> <li>▪ Gerente General</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipos y aplicaciones informáticas (<i>hardware y software</i>)</li> <li>▪ INTEDYA Cloud</li> <li>▪ <b>Tiempo</b> de los puestos afectados a la aplicación del proceso</li> <li>▪ <b>Recursos económicos</b> necesarios para el desarrollo del proceso</li> </ul>	
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE</b>			
<b>Documentación</b>		<b>Registros</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b></li> <li>▪ <b>FP-05-08 INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES</b></li> <li>▪ <b>FP-01 GESTIÓN DEL RIESGO</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>INTEDYA CLOUD Denuncias</b></li> <li>▪ <b>R-05-07-01 Listado de Dudas y Consultas</b></li> <li>▪ <b>R-05-07-02 Informe de Precalificación</b></li> </ul>	
<b>Indicadores</b>		<b>Riesgos</b>	

 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>RODRÍGUEZ OLAVEA MELGARAY CASTRO ENRI &amp; HEREDIA Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	Código:	FP – 05 – 07
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de cambios			

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de denuncias recibidas</li> <li>▪ % de denuncias gestionadas según el proceso descrito</li> <li>▪ Número de cuestiones y dudas recibidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de imparcialidad del personal implicado en la recepción y gestión de las denuncias.</li> </ul>
<b>SUBPROCESOS</b>	
<b>ORDEN</b>	<b>NOMBRE SUBPROCESO</b>
1	No Aplica

 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>MUÑOZ OLAYA          PELÁEZ CASTRO          OCHOA Y HERRERA          Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	Código: FP – 05 – 07
		Revisión: 00
		Fecha: 21/08/2019
Control de cambios		

ACTIVIDADES		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
ORDEN	ACTIVIDAD		
INICIO	Planteamiento de Inquietudes	<p>En el <b>Estudio Muñiz</b> consideramos vital realizar nuestros negocios y actividades de forma ética y en cumplimiento con la legalidad. Para ello, pretendemos erradicar cualquier conducta o comportamiento que pudiera devenir potencialmente en un acto de soborno, lavado de activos o financiamiento del terrorismo.</p> <p>Con este objetivo, desarrollamos el presente proceso, posibilitando a quienes sean conocedores de cualquier actuación, comportamiento o actividad poco ética o que puedan derivar en la comisión de una conducta de soborno, la puesta en conocimiento del <b>Estudio Muñiz</b> de todos los detalles posibles sobre el asunto que les preocupa o sobre las actividades que impliquen riesgos de soborno, lavado de activos o financiamiento del terrorismo.</p> <p>La denuncia de conductas potencialmente delictivas es muy valiosa para la consecución de los objetivos del <b>Estudio Muñiz</b>, pues ofrece información que no quizá no sea detectada o no esté disponible a través de nuestro sistema de control interno.</p> <p>Así mismo se establecen mecanismos de atención y consulta para cualquier miembro de la organización que pueda tener dudas o desee realizar consultas relacionadas con la ética en la actuación o sobre sus responsabilidades, obligaciones y derechos con respecto al <b>Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</b> de nuestra organización.</p> <p>De acuerdo a la legislación nacional vigente aplicable, las conductas tipificadas como delito que pueden dar lugar a una denuncia son<sup>1</sup></p> <p><b>Cohecho activo transnacional:</b> Se materializa cuando alguno de nuestros colaboradores, proveedores y/o terceros que nos representen, realizan sobornos a funcionarios públicos de otro país.</p> <p><b>Cohecho activo genérico:</b> Se materializa cuando alguno de nuestros colaboradores, proveedores y/o terceros que nos representen, realizan sobornos a un funcionario público.</p> <p><b>Cohecho activo específico:</b> Se materializa cuando alguno de nuestros colaboradores, proveedores y/o terceros que nos representen, realizan sobornos a jueces, magistrados, fiscales, peritos, árbitros, personal de juzgados, entre otros.</p> <p><b>Colusión:</b> Se materializa cuando alguno de nuestros colaboradores, proveedores y/o terceros realizan negociaciones ilegales con funcionarios públicos a fin de que MEP gane una licitación de manera fraudulenta.</p> <p><b>Tráfico de influencias:</b> Se materializa cuando alguno de nuestros colaboradores, proveedores y/o terceros que nos representen, influye de manera directa o indirecta mediante influencia real o simulada a un funcionario público que conoce un proceso judicial o administrativo.</p> <p><b>Corrupción en el ámbito privado:</b> Se materializa cuando alguno de nuestros directores, gerentes, y/o colaboradores aceptan, reciben o solicitan un soborno para hacer u omitir una acción que favorezca a un proveedor o tercero en la adquisición de bienes y/o contratación de servicios.</p> <p><b>Corrupción al interior de entes privados:</b> Se materializa cuando alguno de</p>	Oficial de Cumplimiento

<sup>1</sup> Código Penal art. 241-A, 241-B, 384, 397, 397-A, 398, 400

	<b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>MUÑIZ OLAYA FERRAZ CASTRO ENRI S. HERRERA Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	Código:	FP – 05 – 07
			Revisión:	00
			Fecha:	21/08/2019
Control de cambios				

		nuestros directores, gerentes, y/o colaboradores aceptan, reciben o solicitan un soborno para hacer u omitir una acción que perjudique a la empresa	
1	Consultas y orientación sobre ética y cumplimiento	<p>Cualquier miembro de la organización dispone de una atención específica según lo indicado y comunicado en el <b>CODIGO DE CONDUCTA</b> en la cual puede plantear cualquier consulta relacionadas con la ética en la actuación o sobre sus responsabilidades, obligaciones y derechos con respecto al <b>Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</b> de nuestra organización.</p> <p>Para cualquier cuestión relacionada pueden dirigirse de forma personal o mediante correo electrónico a la dirección <a href="mailto:oficialdecumplimiento@munizlaw.com">oficialdecumplimiento@munizlaw.com</a> en donde todas las consultas serán atendidas, respondidas y registradas en el <b>R-05-07-01 LISTADO DE DUDAS Y CONSULTAS</b> por el <b>Oficial de Cumplimiento</b>.</p> <p>En caso de que la consulta o duda planteada pudiera suponer un incumplimiento o una conducta delictiva, el <b>Oficial de Cumplimiento</b> registrará manualmente la misma como <b>DENUNCIA</b> en <b>INTEDYA CLOUD/DENUNCIAS</b> a efectos de la aplicación de lo establecido en el presente documento.</p> <p>Las comunicaciones y consultas serán consideradas como una buena fuente de información para la detección de necesidades de formación y oportunidades de mejora. De la misma forma, las comunicaciones y consultas recibidas serán tenidas en cuenta para la identificación de riesgos y oportunidades conforme lo dispuesto en la <b>FP-01 GESTIÓN DEL RIESGO</b>.</p>	Oficial de Cumplimiento
2	Canales de comunicación de incumplimiento e irregularidades	<p>Todos los miembros y socios de negocio del Estudio Muñiz que tienen conocimiento o indicios razonables de actuaciones que puedan constituir un riesgo de comisión de delitos, tienen la obligación de ponerlo en conocimiento de la organización a través de los canales de comunicación de incumplimientos e irregularidades establecidos al efecto.</p> <p>Asimismo, y también mediante los mismos, pueden poner en conocimiento cualquier irregularidad acerca del <b>Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</b>, actividades poco éticas llevadas a cabo en el Estudio Muñiz o cualquier otra situación irregular o conducta que se aparte de los valores y principios establecidos en nuestro <b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>.</p>	Oficial de Cumplimiento
3	Protección de las personas denunciantes o que realizan comunicaciones	<p>Se garantiza la <b>CONFIDENCIALIDAD</b> de los datos del denunciante o de la persona que realiza la comunicación, con absoluta reserva de su identidad, a través de los canales establecidos por el <b>Estudio Muñiz</b>, así como la total ausencia de represalias.</p> <p>De este modo, a los datos del comunicante/ denunciante y a las comunicaciones/ denuncias recibidas únicamente accede el Oficial de Cumplimiento, por resultar imprescindible a fin de recepcionar los hechos denunciados/ comunicados. Este responsable queda sujeto a un <b>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD</b>. Los datos, en caso de que el denunciante los facilite, son cancelados de forma automática en un plazo máximo de 1 mes tras el fin de las investigaciones, si los hechos <b>NO</b> han sido probados.</p>	Oficial de Cumplimiento

 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>MUÑOZ DE AYVA, MELÉNDEZ CASTRO LÓPEZ &amp; HEREDIA Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	Código:	FP – 05 – 07
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de cambios			

		<p><b>No se informa de la identificación del denunciante a menos que éste hubiera obrado con mala fe o salvo que sea requerido por las autoridades policiales/ judiciales llegado el caso.</b> Si como resultado de una posible investigación se detecta mala fe o falsedad por parte del denunciante se actuará conforme lo establecido en la <b>FP-05-08 INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES.</b></p> <p>Todo aquel que formula una denuncia debe hacerlo según un principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia del incumplimiento. Por ello, el denunciante/comunicante tiene como responsabilidad la aportación de todas las pruebas o indicios que pudiera tener a su disposición y que refrenden su denuncia/comunicación. La comunicación de incidencias o denuncias de incumplimientos debe establecerse siempre bajo criterios de <b>veracidad, claridad y completitud.</b></p> <p>La imputación de hechos con conocimiento de su falsedad deriva en <b>sanciones</b>, según lo establecido en el <b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b> y <b>Reglamento Interno de Trabajo del Estudio Muñiz.</b></p>	
4	<b>Presentación de comunicaciones y denuncias</b>	<p>Cualquier denunciante puede presentar la denuncia/comunicación a través de los siguientes canales de acceso libre y público</p> <p style="text-align: center;"><a href="https://estudiomuñiz.intedyacloud.com/canal_denuncias/">https://estudiomuñiz.intedyacloud.com/canal_denuncias/</a></p> <p>Los datos requeridos para la presentación de denuncia son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Categoría y tipo de denunciante: empleado, cliente, usuarios, proveedor, accionista.</li> <li>▪ Nombre y apellidos o en su defecto, <b>se ofrece la posibilidad de denuncias anónimas</b></li> <li>▪ Email</li> <li>▪ Teléfono de contacto</li> <li>▪ Descripción de los hechos e irregularidad denunciada, con mención detallada de las circunstancias de la misma, fecha y lugar y responsables directos de la misma</li> <li>▪ Datos adjuntos</li> </ul> <p>En el <b>CANAL DE DENUNCIAS</b> es pública la política de privacidad y confidencialidad aplicable.</p>	<b>Oficial de Cumplimiento</b>
5	<b>Recepción y acuse de recibo</b>	<p>Las personas afectadas quedan sujetas a prestar colaboración en el análisis/investigación siempre que <b>Oficial de Cumplimiento</b> así lo solicite y esto sea posible en base a la veracidad de los datos facilitados.</p> <p>El canal de denuncias le facilita un <b>N.º DE REFERENCIA</b> al denunciante de tal forma que se confirma la recepción de la misma y adicionalmente siempre podrá acceder a nuestro canal y consultar el estado de la denuncia.</p>	<b>Oficial de Cumplimiento</b>

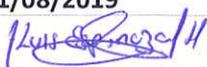
 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>MUÑIZ DE AVILA MELÉNDEZ CASTRILLA ENRÍQUEZ &amp; HERNÁNDEZ</small> <small>Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	Código:	FP – 05 – 07
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de cambios			

6	<b>Registro y revisión de datos</b>	<p>Una vez recibida la denuncia, el Oficial de Cumplimiento remite <b>SOLO</b> el contenido de la misma, sin ningún dato personal que haya sido facilitado por la persona denunciante, al jefe del área afectada en un plazo de <b>3 días</b> para evaluar la aceptación o rechazo de la misma.</p> <p>Absolutamente todas las denuncias recibidas son tratadas con seriedad, transparencia y confidencialidad. Todas las denuncias e información reciben tratamiento y/o consideración legal, acorde con su contexto.</p> <p>En <b>el Estudio Muñiz</b> mantenemos un registro con todas las denuncias/comunicaciones recibidas, el <b>INTEDYA CLOUD</b> es el encargado de gestionar las denuncias/ comunicaciones recibidas, independientemente de si finalmente son o no investigadas.</p> <p>Se registra la siguiente información,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de denuncia asignado</li> <li>▪ Datos de identificación facilitados por el denunciante</li> <li>▪ Fecha, naturaleza de la denuncia y hechos denunciados/comunicados</li> </ul>	<b>Oficial de Cumplimiento</b>
7	<b>Solicitud de ampliación de la información recibida</b>	<p>Cuando el Oficial de Cumplimiento, tras la revisión de la información recibida, considere que la misma no es clara o completa, solicita al denunciante (siempre que sea posible) su ampliación dentro de 5 días, detallando los aspectos concretos que deben ser ampliados.</p> <p>De no cumplirse con ello y siempre y cuando la denuncia comunicada no contenga suficiente información, el Oficial de Cumplimiento procederá al <b>ARCHIVO</b> de la denuncia registrando en la gestión de la misma los intentos de comunicación realizados al entender que el denunciante ha desistido de su denuncia/comunicación.</p> <p>En el caso de que la información facilitada no sea completa, incluso después de solicitar su ampliación, el Oficial de Cumplimiento puede dar por cerrada la incidencia.</p>	<b>Oficial de Cumplimiento</b>
8	<b>Análisis preliminar y precalificación</b>	<p>Con la información recibida el Oficial de Cumplimiento realiza un análisis preliminar de la incidencia o denuncia de riesgo de soborno, lavado de activos o financiamiento del terrorismo, para verificar la veracidad, claridad y completitud de la misma, así como la relevancia de los hechos reportados.</p> <p>En el caso de recibirse diferentes incidencias o irregularidades sobre un mismo hecho o sobre hechos de incumplimientos vinculados, se pueden analizar los mismos de forma conjunta.</p> <p>Las personas afectadas quedan sujetas a prestar colaboración en el análisis/investigación siempre que Oficial de Cumplimiento así lo solicite.</p> <p>En la <b>GESTION</b> de la <b>DENUNCIA</b> se registra la siguiente información,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de Riesgo: Irregularidades / Incumplimiento / Actos delictivos</li> <li>▪ Investigación preliminar de la denuncia</li> <li>▪ Conclusiones y recomendaciones preliminares</li> </ul>	<b>Oficial de Cumplimiento</b>

	<small>HUÉZ OLAYA PELLICER CASTRO DÍEZ &amp; HERRERA Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>		Código:	FP – 05 – 07
				Revisión:	00
				Fecha:	21/08/2019
Control de cambios					

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se adjunta cualquier documento o información que pueda ser de utilidad o haya sido tenido en cuenta para el análisis preliminar y precalificación de la denuncia.</li> </ul> <p>Una vez concluido este análisis preliminar, el Oficial de Cumplimiento en función del resultado que ofrezca dicho análisis preliminar, se puede adoptar alguna de las siguientes decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>ADMISIÓN</b> de la comunicación, incidencia o denuncia por existir indicios de conductas delictivas y, en consecuencia, <b>RECOMENDAR LA APERTURA DE UN PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> según lo establecido en la <b>FP-05-08 INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES</b>.</li> <li>▪ <b>DESCARTAR la denuncia /comunicación</b>, incidencia o denuncia de soborno y finalización inmediata del análisis preliminar dado que los hechos reportados no constituyen incumplimiento o cuando el contenido de la misma resulte irrelevante, cuando la información sea insuficiente para proceder a cualquier actuación adicional o cuando la información no cumpla con los requisitos de veracidad, completitud y claridad</li> </ul> <p>Todas las denuncias/comunicaciones recibidas, así como las gestiones realizadas sobre las mismas son registradas en el <b>INTEDYA CLOUD</b>.</p>	
9	<b>Actuación ante conflictos de intereses</b>	<p>En aquellos casos en los que un puesto/responsable tenga que <b>TOMAR UNA DECISIÓN</b> en relación con el tratamiento/investigación de una posible denuncia y ésta le afecte de <b>forma directa</b> y/o en aquellas ocasiones en las que tales responsables se encuentre ante un <b>conflicto de interés</b>, las decisiones previstas serán tomadas por el <b>Gerente General</b>.</p> <p>En caso sea el Gerente General el que se encuentre ante un conflicto de interés en relación al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, las decisiones serán tomadas por la <b>Junta de Socios</b>.</p>	<b>Gerente General</b>  <b>Junta de Socios</b>
10	<b>Conservación de la información</b>	<p>Los datos, en caso de haber sido facilitados por la persona denunciante, se borrarán de forma automática en un <b>plazo máximo de 3 años</b> a fin de evitar el mantenimiento de los mismos por un período superior que perjudique los derechos del denunciado y del propio denunciante, cuya confidencialidad debe quedar garantizada.</p> <p><b>El Oficial de Cumplimiento</b> mantiene el archivo de la información de las denuncias, así como los informes de investigación.</p>	<b>Oficial de Cumplimiento</b>
11	<b>Seguimiento y medición</b>	<p>Para la evaluación de la eficacia y seguimiento de la correcta aplicación de este proceso y las posibles incidencias que puedan encontrarse, se atiende a lo establecido en el documento <b>FP-06 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>.</p>	<b>Oficial de Cumplimiento</b>

 <b>ESTUDIO MUÑOZ</b> <small>MUNOZ DE AVILA MELLENDEZ CASTRO UNO &amp; ASOCIADOS Abogados</small>	<b>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	Código:	FP – 05 – 07
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de cambios			

Elaborado	Recibido	Aprobado
<b>Cargo:</b> Oficial de Cumplimiento	<b>Cargo:</b> Gerente General	<b>Cargo:</b> Socio Principal
<b>Nombre:</b> Luis Espinoza Hernandez	<b>Nombre:</b> Richard Linares Cabanillas	<b>Nombre:</b> Fernando Castro Kahn
<b>Fecha:</b> 21/08/2019	<b>Fecha:</b> 21/08/2019	<b>Fecha:</b> 23/09/2019
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 