

 ESTUDIO MUÑIZ <small>NEPFLY OLAYA MELÉNDEZ CASTRO ORTEGA & HEREDIA Abogados</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios			

NOMBRE DEL PROCESO / SUPROCESO		Investigación de incumplimientos e irregularidades	
NOMBRE DEL PROCESO PADRE	FP-05 Control operacional y diligencia debida	PROPIETARIO DEL PROCESO	Oficial de Cumplimiento
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO			
<p>Acorde con el punto 8.10 de la norma ISO 37001:2016, en el Estudio Muñiz implementamos este proceso de gestión de las investigaciones de incumplimientos e irregularidades como el objeto de tratar de forma adecuada las propuestas de investigación recibidas desde la gestión de las denuncias recibidas.</p>			
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la propuesta de investigación 2. Cumplimiento de la confidencialidad 3. Actuación ante conflictos de intereses 4. Evaluación preliminar de la propuesta de investigación 5. Inicio de la investigación 6. Comunicación a los denunciados 7. Apertura del proceso de investigación 8. Emisión informe de investigación 9. Resolución y Cierre de la Investigación 10. Acciones en caso de conducta inadecuada 11. Acciones en caso de denuncias de mala fe 12. Imposición de sanciones y consecuencias 13. Comunicación a la autoridad competente 14. Seguimiento y medición 			
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta de investigación 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultado de la investigación y acciones derivadas de la misma 	
RECURSOS			
Puestos implicados		Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficial de Cumplimiento ▪ Jefe de área afectada ▪ Encargado del área de Recursos Humanos ▪ Gerente General 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ INTEDYA Cloud ▪ Correo electrónico ▪ Página web ▪ Intranet ▪ Recursos económicos necesarios para el desarrollo del proceso ▪ Tiempo de los puestos afectados a la aplicación del proceso 	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE			
Documentación		Registros	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ CÓDIGO DE CONDUCTA ▪ POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO ▪ FP-05-07 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES ▪ FP-04 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS ▪ FP-06 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ INTEDYA Cloud / Canal de denuncias ▪ R-06-01 INFORME DE CUMPLIMIENTO ▪ R-05-08-01 INFORME DE INVESTIGACIÓN 	

 ESTUDIO MUÑOZ <small>MUÑOZ OLAVEA MOLINEROS CASTRO ENCIC & HERRERA Abogados</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ FP-01 GESTIÓN DEL RIESGO 		
Indicadores	Riesgos	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de Investigaciones realizadas según el procedimiento establecido 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de imparcialidad del personal implicado en la investigación ▪ Inadecuada aplicación del proceso definido 	
SUBPROCESOS		
ORDEN	NOMBRE SUBPROCESO	
1		

	ESTUDIO MUÑIZ <small>MUÑOZ DE AZA PE. LEGUEZ CASTRO ENRI S. HERRERA Abogados</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
			Revisión:	00
			Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios				

ACTIVIDADES			
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de la propuesta de investigación	<p>El Oficial de Cumplimiento, con base en el R-05-07-02 INFORME DE PRECALIFICACIÓN y según lo descrito en de la FP-05-07 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES, una vez que haya obtenido toda la información relevante sobre una conducta irregular y si considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción, conducta u omisión contraria al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, remite una propuesta de APERTURA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN al Encargado del área afectada, que actúa según lo establecido en el presente documento.</p>	Oficial de Cumplimiento
2	Cumplimiento de la confidencialidad	<p>En esta etapa se procede a la investigación del expediente de denuncia, la cual se basa en los principios de responsabilidad y transparencia, bajo un régimen estricto de confidencialidad para respetar y proteger los derechos del denunciante. En este sentido, en el Estudio Muñiz garantizamos en todo momento la confidencialidad de la investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación.</p> <p>Para ello, desde el Estudio Muñiz hemos nombrado posiciones específicas para su tratamiento, las cuales tendrán la consideración de RIESGO EXTREMO conforme lo dispuesto en la FP-05-02 GESTIÓN DE RRHH, quedando sujetos a un COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.</p> <p>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 NO han sido probados.</p> <p>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. Si como resultado de una posible investigación se detecta mala fe o falsedad por parte del denunciante se actuará conforme lo establecido en la <i>actividad 11: Acciones en caso de denuncias de mala fe.</i></p> <p>Se da garantía de confidencialidad a lo largo de todo el proceso de investigación, incluyendo sus resultados, permitiéndose la divulgación sólo de los datos necesarios para llevar las acciones requeridas.</p>	Oficial de Cumplimiento
3	Actuación ante conflictos de intereses	<p>En aquellos casos en los que un puesto/responsable tenga que TOMAR UNA DECISIÓN en relación con la investigación de una denuncia y ésta le afecte de forma directa y/o en aquellas ocasiones en las que tales responsables se encuentren ante un conflicto de interés, las decisiones previstas serán tomadas por el Gerente General</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 Junta de Socios.</p>	Gerente General Junta de Socios
4	Evaluación preliminar de la propuesta de investigación	<p>El objetivo de la investigación del expediente es esclarecer los hechos ocurridos e identificar a sus responsables, así como tomar las acciones oportunas. Por tanto, cuando del proceso de investigación se detecte algún tipo de irregularidad/no conformidad se detectará conforme lo dispuesto en la FP-04 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.</p>	Oficial de Cumplimiento

	ESTUDIO MUNÍZ <small>ABOGADOS</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
			Revisión:	00
			Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios				

		<p>De la misma forma, las denuncias recibidas serán tenidas en cuenta para la identificación de riesgos y oportunidades conforme lo dispuesto en la FP-01 GESTIÓN DEL RIESGO.</p> <p>El Oficial de Cumplimiento accede a INTEDYA CLOUD a fin de evaluar la información recibida y realizar un análisis preliminar de la incidencia o denuncia de riesgo penal para verificar la veracidad, claridad y completitud de la misma, así como la relevancia de los hechos reportados.</p> <p>En la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN se consulta la siguiente información recabada durante la precalificación de la denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de denuncia asignado ▪ Fecha, naturaleza de la denuncia y hechos denunciados/comunicados ▪ Nivel de riesgo: Irregularidades / Incumplimiento / Actos delictivos ▪ Investigación preliminar de la denuncia ▪ Conclusiones y recomendaciones preliminares ▪ Documento o información que fue considerado de utilidad o haya sido tenido en cuenta para el análisis preliminar y precalificación de la denuncia. ▪ NO son visibles los datos de identificación facilitados por el denunciante, con el objetivo de proteger su confidencialidad <p>Una vez concluido el análisis de la propuesta de investigación, el Oficial de Cumplimiento, en función del resultado que ofrezca el mismo, puede adoptar alguna de las siguientes decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ADMISIÓN de la propuesta de investigación por existir indicios de conductas delictivas y, en consecuencia, ABRIR UNA INVESTIGACIÓN proponiendo a la/s persona/as que se responsabilizan de la misma ▪ DESCARTAR la propuesta de investigación y, por tanto, descartar la denuncia en consideración de 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 <p>Todas las propuestas de investigación recibidas, así como las gestiones y consideraciones realizadas sobre las mismas son registradas en INTEDYA CLOUD.</p>	
5	Inicio de la investigación	<p>La investigación se inicia en un plazo no superior a 3 días hábiles desde el nombramiento de la persona/equipo responsable de la investigación.</p> <p>El proceso de investigación se desarrolla en un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la propuesta de investigación, prorrogables por un máximo de 30 días naturales a solicitud del investigador/es, si no se ha identificado por parte del denunciante al/a los involucrados o por otras razones que lo justifiquen.</p>	Oficial de Cumplimiento
6	Comunicación a los denunciados	<p>En el curso de la investigación, la instancia que realiza la investigación se pone en contacto con los sujetos denunciados, informándoles brevemente acerca de los hechos que se le atribuyen.</p> <p>La notificación se hace a través de un INFORME, donde debe constar:</p>	Gerencia General

 ESTUDIO MUÑOZ <small>MUÑOZ OLAYA BELLESCUEVA CASTAÑO ESPINOSA S. HEREDIA Abogados</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios			

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los cargos que se le imputan ▪ Los documentos en que se sustenta ▪ Todos aquellos datos que resulten relevantes para formular su defensa <p>Esta notificación puede retrasarse cuando la misma conlleve un riesgo por destrucción o manipulación de pruebas. En caso de que así sea, se debe emitir un R-06-01 INFORME DE CUMPLIMIENTO a la Gerencia General donde consten los fundamentos de esta decisión.</p> <p>Desde la notificación al denunciado/s, éste dispone de un plazo de 7 días naturales para ejercer su derecho a la defensa, alegando por escrito cuanto crea/n conveniente para su defensa y aportar aquellos documentos que considere/n de interés.</p> <p>Si el denunciado/investigado no presenta su escrito de defensa en el mencionado plazo, no puede alegarlo en un posterior momento. Vencido el plazo sin la presentación del escrito, la persona/equipo responsable de la investigación continúa con el procedimiento hasta la emisión de su informe.</p>	
7	Apertura del proceso de investigación	<p>La instancia que realiza la investigación debe revisar y analizar las denuncias que se le hayan asignado, dejando evidencia de esta situación en los registros correspondientes. Los pasos que seguir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar las medidas necesarias para recabar el máximo de información que permita llevar a cabo la indagación ▪ Verificar la existencia o no de los hechos denunciados ▪ Verificar su efectividad ▪ Individualización de los responsables y su participación ▪ Tomar declaración a los involucrados y a los testigos, cuando proceda ▪ Pedir información a los Departamentos afectados ▪ Tipificación y cuantificación de la/s operación/es, efectuando un control de los antecedentes proporcionados ▪ Definición de los medios de prueba necesarios para acreditar la denuncia. ▪ Definición del impacto y los responsables de incumplimientos de cumplimiento penal 	Oficial de Cumplimiento
8	Emisión informe de investigación	<p>Una vez realizada la investigación, el responsable designado debe cerrar la misma y emitir un R-05-08-01 INFORME DE INVESTIGACIÓN en INTEDYA CLOUD con los antecedentes recopilados detalladamente y una relación clara de los hechos. Estos informes de investigación, entre otros puntos, deben describir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Denuncia recibida, identificando los sujetos intervinientes ▪ Investigación preliminar de la denuncia ▪ Nivel de riesgo: Irregularidades / Incumplimiento / Actos delictivos ▪ Denuncia recibida, identificando los sujetos intervinientes ▪ Relación de hechos y descubrimientos realizados ▪ Procedimiento de investigación utilizados ▪ Resultados documentados de la investigación ▪ Conclusiones y valoración del informe presentado por el denunciado, cuando proceda ▪ Conclusiones y valoración de los hechos, pudiendo dar como resultado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Archivo del expediente, dado que tras su investigación se considera no constitutivo de posible infracción o conducta 	Oficial de Cumplimiento Gerente General

 ESTUDIO MUÑIZ <small>MUÑOZ OLAYA MELLENDEZ CASTRO ENCINA & HERBERA Abogados</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios			

		<p>delictiva</p> <ul style="list-style-type: none"> o Las medidas correctivas que, en su caso, se deban establecer, así como las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder, de acuerdo con lo establecido en el CÓDIGO DE CONDUCTA o las condiciones establecidas contractualmente ▪ Las recomendaciones o propuestas preventivas o de mejora en el control, supervisión, evaluación y actualización del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal necesarias para evitar su repetición en el futuro. <p>Una vez elaborado el informe de investigación, es trasladado al Oficial de Cumplimiento, el cual lo reporta al Gerente General mediante un R-06-01 INFORME DE CUMPLIMIENTO que acompaña al informe de la investigación e incluye sus propias recomendaciones y conclusiones en cuanto a las acciones a emprender.</p>	
9	Resolución y Cierre de la Investigación	<p>Una vez concluido la investigación y su informe, el Oficial de Cumplimiento, en función del resultado que ofrezca dicha investigación, puede adoptar alguna de las siguientes decisiones, registrando los motivos y conclusiones que argumentan la decisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CERRAR LA INVESTIGACIÓN, al considerar que ya se han recabado suficientes datos e información para la valoración definitiva de la denuncia ▪ DESCARTAR la DENUNCIA, en consideración de 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 	Oficial de Cumplimiento
10	Acciones en caso de conducta inadecuada	<p>En caso de que el resultado de la investigación concluya una conducta inadecuada de acuerdo con lo establecido en la POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO PENAL de nuestra organización, el Oficial de Cumplimiento revisa los informes recibidos y, en un plazo de 5 días hábiles, es el encargado de resolver las propuestas elevadas por el Jefe del área afectada. Este último revisa el R-05-08-01 INFORME DE INVESTIGACIÓN recibido, propone la aplicación de las sanciones disciplinarias que correspondan.</p> <p>La decisión de aplicar una sanción, debe ser tomada conjuntamente por el Jefe de Recursos Humanos con el Gerente General</p> <p>Cuando la investigación concluyese con la imposición de acciones disciplinarias el Oficial de Cumplimiento notifica fehacientemente al denunciado en el plazo de 3 días las medidas disciplinarias adoptadas y las causas de las mismas.</p> <p>Todos los datos e información se conservan en tanto sea necesario para el ejercicio del Estudio Muñiz en cuanto a sus derechos en un procedimiento judicial. Al mismo tiempo, se adoptan cuantas medidas sean necesarias para evitar la continuación de las actuaciones presuntamente ilícitas detectadas.</p> <p>Toda la información relativa a las INVESTIGACIONES y su estado queda registrada en INTEDYA CLOUD.</p>	Oficial de Cumplimiento Gerente General
11	Acciones en caso de denuncias de	<p>Si tras el proceso de investigación llevado a cabo se resuelve que se ha producido una acusación falsa con conocimiento de dicha falsedad o hecha con</p>	Oficial de

 ESTUDIO MUÑIZ <small>MUÑOZ DELAÑA MELÉNDEZ CASTRO GÓNGORA HERRERA</small> <small>Abogados</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios			

	mala fe	<p>el solo objeto de perjudicar a algún otro colaborador o tercero o la imagen o reputación de la organización por parte del denunciante, este extremo es comunicado como parte de las conclusiones del R-05-08-01 INFORME DE INVESTIGACIÓN y, en caso de existir evidencias sólidas de tal actuación a juicio del responsable de la investigación, se emite una PROPUESTA DE ACCIÓN DISCIPLINARIA CONTRA EL DENUNCIANTE, quedando registrada en INTEDYA CLOUD, y se actúa según lo establecido en el siguiente apartado, SANCIONES Y CONSECUENCIAS.</p>	Cumplimiento
12	Imposición de sanciones y consecuencias	<p>El Jefe de Recursos Humanos impone las sanciones atendiendo a la gravedad de los hechos cometidos, pudiendo tomarse en consideración circunstancias tales como la reincidencia, el daño o perjuicios causados, etc., en relación con lo establecido en el CÓDIGO DE CONDUCTA y el Reglamento Interno de Trabajo del Estudio Muñiz.</p> <p>En el caso de que sea requerida la apertura de procedimiento disciplinario, el R-05-08-01 INFORME DE INVESTIGACIÓN se incorpora al expediente correspondiente.</p> <p>En caso de que en la conducta delictiva haya intervenido un socio de negocio del Estudio Muñiz, sin perjuicio de la posterior comunicación a las autoridades competentes, tomaremos las acciones legales posibles para el cese inmediato de la relación comercial.</p>	Jefe de Recursos Humanos
13	Comunicación a la autoridad competente	<p>Si tras el cierre de la investigación de los hechos resulta probable la comisión de un acto delictivo, el Oficial de Cumplimiento lo pone inmediatamente en conocimiento de la autoridad competente facilitando el contenido completo del informe de investigación y poniéndose a disposición de las mismas para cualquier cuestión para la que fuera requerida la organización.</p> <p>Al mismo tiempo, se adoptan cuantas medidas sean necesarias para evitar la continuación de las actuaciones presuntamente ilícitas detectadas.</p>	Oficial de Cumplimiento
14	Seguimiento y medición	<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 FP-06 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.</p> <p>Se establece un plazo máximo para la conservación de los datos relacionados con las denuncias de 3 años 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>Si se detecta algún tipo de irregularidad/ no conformidad, se actúa conforme a lo dispuesto en la FP-04 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.</p>	Oficial de Cumplimiento

 ESTUDIO MUÑOZ <small>MUÑOZ OLIVERA PELEZUELO CASTRO ENRIQUE & HERNÁNDEZ Abogados</small>	INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES	Código:	FP – 05 – 08
		Revisión:	00
		Fecha:	21/08/2019
Control de Cambios			

Elaborado		Revisado		Aprobado	
Cargo	Oficial de Cumplimiento	Cargo	Gerente General	Cargo	Socio Principal
Nombre	Luis Alberto Espinoza Hernández	Nombre	Richard Linares Cabanillas	Nombre	Fernando Castro Kahn
Fecha	21/08/2019	Fecha	21/08/2019	Fecha	23/09/2019
Firma		Firma		Firma	