



ESTUDIO
MUÑIZ

MUÑIZ
OLAYA
MELÉNDEZ
CASTRO
ONO
& HERRERA
Abogados


INSTRUCCIÓN TÉCNICA

(IT-SGCu-03) GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS

V01

<i>Fecha de aprobación</i>	<i>Revisión</i>	<i>Descripción / Modificaciones</i>
xxx	00	Edición inicial

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. DESARROLLO

Realizado / Revisado por: Oficial de Cumplimiento	Aprobado por: Gerente General  Día/mes/año

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO** tiene el propósito desarrollar las actividades para gestionar las denuncias asociadas al Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCu) que son recibidas por el **ESTUDIO MUÑIZ**.

Para ello, **ESTUDIO MUÑIZ** dispone de un **CANAL DE DENUNCIAS** que se encuentra en la página WEB de la organización disponible a todas las partes interesadas.

2. DESARROLLO

N°	Actividad	Descripción de la actividad	Registro
1	Generación de una denuncia	<p>La parte interesada (cliente, trabajador, proveedor, otros), accede al canal de denuncias ubicado en la página WEB de estudio MUÑIZ y selecciona el tipo de denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Confidencial, consignar los siguientes datos de forma obligatoria: nombre, apellido, email, teléfono, texto de los hechos. Anonimizada, consignar los siguientes datos de forma obligatoria: nombre y texto de los hechos. Anónima, consignar de forma obligatoria: texto de los hechos <p>El denunciante recibe la confirmación de comunicación enviada de forma correcta y se asigna un CODIGO DE VERIFICACIÓN que posibilita la consulta con la organización.</p>	Página WEB – Canal de denuncias
2	Recepción de la notificación de la denuncia	<p>El Oficial de Cumplimiento del SGCu recibe la notificación de la denuncia en el correo electrónico pudiendo acceder al mismo a través de dicho enlace o ingresando al sistema SOFIDYA- MÓDULO CANAL DE DENUNCIAS.</p>	Correo electrónico - SOFIDYA
3	Gestión de la denuncia	<p>El Oficial de Cumplimiento del SGCu accede a la denuncia a través del SOFIDYA y procede a la gestión completando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de riesgo, seleccionar opciones del sistema. Grupo de interés, seleccionar opciones del sistema. Valoración preliminar de la denuncia, registrar información. Comentarios para el informante, completar este campo en caso se requiera ampliar información para la denuncia hacia el informante. Documentos adjuntos, se adjuntan documentos provenientes del denunciante (en caso existan). Determinación de medidas de protección, selecciona la opción en caso hayan sido solicitadas las medidas de protección. Transferencia de datos, seleccionar si es necesario transferir la información de la denuncia. Estado de la denuncia, seleccionar opciones del sistema. 	SOFIDYA- Canal de denuncias- Gestión de las comunicaciones

N°	Actividad	Descripción de la actividad	Registro
		<ul style="list-style-type: none"> • Asignar propuesta de investigación al Comité de Ética. 	
4	Apertura de la Investigación	<p>El Comité de ética accede a la denuncia a través del SOFIDYA y procede evaluar la viabilidad de abrir una investigación completando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de riesgo, seleccionar opciones del sistema. • Grupo de interés, seleccionar opciones del sistema. • Contenido de la investigación, describir el contenido de la investigación. • Conclusiones y recomendaciones, describir las conclusiones asociadas con la apertura de la investigación. • Comentarios para el denunciante, completar este campo en caso se requiera ampliar información para la denuncia. • Documentos adjuntos, se adjuntan documentos provenientes del denunciante. • Estado de la propuesta de investigación, selecciona las opciones del sistema. • Asignar puesto responsable, asignar al Oficial de Cumplimiento del SGCu. 	SOFIDYA- Canal de denuncias- Gestión de Investigaciones
5	Gestión de la Investigación	<p>El Oficial de Cumplimiento del SGCu accede a la denuncia a través del SOFIDYA y procede a realizar la investigación de la denuncia para lo cual registra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación, seleccionar opciones del sistema. • Grupo de interés afectado, seleccionar opciones del sistema. • Investigación realizada, describir la investigación realizada. • Documentos adjuntos, documentación proporcionada por el denunciante, elaborada u obtenida en el proceso de investigación. • Relación de hechos y descubrimientos realizados, describir los hechos y descubrimientos. • Conclusiones y valoraciones de los hechos, describir las conclusiones y valoraciones de la investigación. • Estado de la denuncia de la investigación, seleccionar opciones del sistema. • Conclusiones y medidas correctivas. • Reporte de resultados informe , seleccionar Gerencia General. 	SOFIDYA- Canal de denuncias- Gestión de Investigaciones

El Comité de ética estará conformado por la Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia de Producción.