

 CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PUCP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU		
CARC-Sga-2.04	Revisión: 07	Fecha: 17.09.2025	Página 1 de 5
Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias			

1. Propósito

Establecer lineamientos para la atención de inquietudes y tratamiento de las denuncias presentadas ante el Centro de Análisis y Resolución de Conflictos, y las medidas de protección a la identidad del denunciante, sus legítimos derechos y el contenido de su denuncia.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a las personas naturales, personas jurídicas y miembros del Centro, cualquiera sea su modalidad de contratación y que tenga razones para generar una inquietud o denuncia.

3. Base Normativa

- ✓ Código de ética y buen gobierno PUCP
- ✓ Código de ética del Centro
- ✓ Ley N° 27942, Ley de Prevención y sanción del hostigamiento sexual
- ✓ Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, modificado por el decreto legislativo N° 1353.
- ✓ Decreto legislativo N° 1327, que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sancionado las denuncias realizadas de mala fe.
- ✓ Norma ISO 37001:2017
- ✓ Reglamento interno de trabajo No docente PUCP
- ✓ Normas aplicables a los docentes de educación continua y abierta

4. Responsabilidades

Directora	Coordina con el oficial de cumplimiento la derivación de la denuncia a la DGTH.
	Reemplaza al Oficial de cumplimiento en sus funciones en caso de ausencia.
SGCA	Coordina con el oficial de cumplimiento la derivación de la denuncia a la Corte de Arbitraje.
Función de cumplimiento	Recepciona, registra y deriva denuncias en coordinación con la Directora y la SGCA. Seguimiento a las inquietudes y denuncias.
Personal del Centro	Cumplir lo dispuesto en el presente procedimiento.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de cumplimiento	SGCA Coordinadora de capacitación	Dra. Marlene Anchante Directora

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

 CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PUCP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU		
CARC-Sga-2.04	Revisión: 07	Fecha: 17.09.2025	Página 2 de 5
Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias			

5. Definiciones

Canal de denuncias

Espacio implementado por el Centro para la atención de inquietudes y denuncias.

Carácter confidencial

Atributo en virtud del cual debe mantenerse en reserva la información calificada como tal.

Inquietud

Duda o consulta referente a un evento potencial o real dentro del marco del sistema de gestión antisoborno.

Denuncia

Es la comunicación que se realiza referente a un evento sucedido que atenta o podría atentar contra los objetivos del sistema de gestión antisoborno. Se permite la denuncia anónima.

Medio probatorios

Evidencias que tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por el denunciante. Se considera como medio probatorio la declaración de testigos, documentos, grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto, fotografías, objetos, pericias psicológicas, entre otros.

Miembro del Centro: para efectos del sistema de gestión antisoborno, es cualquier persona que realiza funciones o que brinde servicios en el Centro, independientemente de su vínculo contractual con el mismo.

6. Procedimiento

6.1 Atención de inquietudes y denuncias

Cualquier miembro del centro, o cualquier persona natural o jurídica en forma individual o grupal pueden presentar una inquietud o denuncia para que sea atendida.

Dichas inquietudes y denuncias deben ser reportadas a la función de cumplimiento, bajo el principio de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia de cualquier intento de soborno, supuesto, real o cualquier incumplimiento o debilidad en el sistema de gestión antisoborno, utilizando los siguientes canales:

- ✓ Presencial a quienes tengan la función de cumplimiento asignadas.
- ✓ Correo electrónico a integridad.carc@pucp.edu.pe,
- ✓ Portal web- Canal de denuncias <http://carc.pucp.edu.pe/>

Las inquietudes y denuncias recepcionadas a través de los medios antes mencionados deben ser registradas por la función de cumplimiento en el registro de inquietudes y denuncias CARC-Sga-4.04.

El correo electrónico que llega a la dirección electrónica integridad.carc@pucp.edu.pe, llega en forma simultánea a la Dirección del Centro y a la función de cumplimiento.

En el supuesto de que un miembro del Centro reciba directamente una denuncia debe dar aviso a la función de cumplimiento, en un plazo máximo de 24 horas.

 CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PUCP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU		
CARC-Sga-2.04	Revisión: 07	Fecha: 17.09.2025	Página 3 de 5
Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias			

La función de cumplimiento tiene un plazo de 7 días hábiles para la atención de inquietudes y denuncias. En caso no se tenga respuesta en este plazo establecido, deberá reportarse el incidente a través de WhatsApp de quejas e incidencias según corresponda.

La función de cumplimiento en coordinación con la responsable del sistema integrado trimestralmente debe de realizar una prueba al canal de denuncias de la página web del Centro para verificar la operatividad del sistema.

6.2 Destino de las inquietudes y denuncias

- ✓ La denuncia que no incluya la descripción de los hechos, es declarada como “no ha lugar a trámite la denuncia” y se dispondrá su archivo.
- ✓ La función de cumplimiento en coordinación con la Dirección del Centro, deriva las inquietudes y denuncias a la DGTH:
 - En caso que la denuncia presentada se vincule a un colaborador del Centro, personal docente de Formación Continua o no docente de la PUCP o proveedor PUCP se deriva la denuncia a la Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH), a través de los siguientes correos:
dgth@pucp.edu.pe
ppalma@pucp.pe
- ✓ Ante el incumplimiento de las disposiciones establecidas en el código de ética de la unidad de arbitraje, la función de cumplimiento en coordinación con la SGCA, deriva el caso a la Corte de Arbitraje.
- ✓ En el caso de las inquietudes, la función de cumplimiento brinda la respuesta a la consulta realizada y cierra su registro de inquietudes y denuncias CARC-Sga-4.04.
- ✓ Para los casos que se presente un potencial conflicto de intereses:
 - ✚ El personal deberá informarlo a la función de cumplimiento, quien registra la inquietud en el formato de inquietudes y denuncias, lo analiza, y determina las acciones a tomar. Atendiendo a cada caso, de ser necesario, convoca para el análisis a la SGCA y/o a la Coordinadora de Capacitación y/o a la Dirección del Centro, y determina la necesidad de actualizar la Declaración Jurada de Conflicto de intereses.
 - ✚ En caso, el personal involucrado sea un(a) practicante del área de arbitraje, la SGCA determinará la necesidad de la inhibición del caso en consulta.
 - ✚ En caso, el personal involucrado sea un secretario(a) arbitral, la SGCA determinará la necesidad del cambio en la responsabilidad del caso en consulta, correspondiendo su derivación a otro secretario(a) arbitral.
 - ✚ En caso, el personal involucrado sea la SGCA, la Dirección del Centro determinará la necesidad del cambio en la responsabilidad del caso en consulta, correspondiendo la derivación de su función a alguna de las secretarías arbitrales líderes.

 CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PUCP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU		
CARC-Sga-2.04	Revisión: 07	Fecha: 17.09.2025	Página 4 de 5
Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias			

- ✓ En caso se reciba una denuncia que involucre a la oficial de cumplimiento, está será gestionada por la Dirección del Centro.

6.3 Investigación de las denuncias

Para la atención de las denuncias derivadas a la DGTH, se considera lo siguiente:

- ✓ Adjuntar las evidencias o pruebas de la denuncia. En caso la información no sea suficiente, se activa la investigación contactando al denunciante y denunciado. Si es necesario se requiere la declaración de testigos.
- ✓ Se realiza un proceso de indagación y se solicitan pruebas. Para los casos complejos en los que intervenga la DGTH, puede recurrirse a Contraloría para que se gestione un proceso de auditoría.
- ✓ Una vez revisada y analizada toda la información, se evalúa si el denunciado ha incurrido en una falta. En este proceso de evaluación participa la DGTH, el Jefe de Relaciones Laborales, y se cuenta con asesoría legal externa.
- ✓ Si se confirma que el denunciante ha incurrido en una falta, ésta se tipifica y en función a la gravedad se aplican las sanciones de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo (2014), según el art. 109 y art. 110.

Para el caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas en el código de ética de la unidad de arbitraje, la Corte de Arbitraje procede de acuerdo a lo establecido en dicho documento.

6.4 Sanciones

Para el caso de las denuncias derivadas a la DGTH, se considera lo siguiente:

- ✓ Cuando se determina una falta por incumplimiento a algún requisito de nuestro Sistema de Gestión Integrado, la sanción la emite la DGTH en coordinación con el responsable de la unidad. Para el caso de una amonestación verbal, ésta la realiza el responsable de la unidad, conforme al art. 110 del RIT.
- ✓ Para el caso de la aplicación de una medida disciplinaria al trabajador emitida por la DGTH, se procede con la comunicación bajo cargo de recepción. En caso el trabajador se niegue a recibir la comunicación, ésta se enviará vía notarial a su domicilio según el art. 112 del RIT.
- ✓ Para el caso de irregularidades detectadas por parte de un proveedor de la PUCP, la DGTH coordina con la Dirección de Administración y Finanzas la inhabilitación como proveedor de la PUCP.

Para el caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas en el código de ética de la unidad de arbitraje, la Corte de Arbitraje procede de acuerdo a lo establecido en el capítulo V artículo 10 del código de ética.

 CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PUCP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU		
CARC-Sga-2.04	Revisión: 07	Fecha: 17.09.2025	Página 5 de 5
Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias			

6.5 Seguimiento del tratamiento de las denuncias

- ✓ La Dirección de Gestión del Talento Humano y la Corte de Arbitraje informan sobre el tratamiento y el avance de la investigación de la denuncia a la función de Cumplimiento del Centro.
- ✓ La Corte de Arbitraje a través de la SGCA, informa a la función de cumplimiento el avance del procedimiento sancionador de acuerdo a lo establecido en el código de ética.
- ✓ El seguimiento de la atención de inquietudes y denuncias se registra en el CARC-Sga-4.04 Registro de inquietudes y denuncias.

7. Documentos relacionados

- ✓ CARC-Sga-4.04 Registro de inquietudes y denuncias
- ✓ CARC-Sga-4.05 Formato de denuncias
- ✓ CARC-Per-4.13 Formato conflicto de intereses

8. Control de cambios

Ítem	Cambios realizados
	✓ Se ha modificado el nombre de oficial de cumplimiento por la de función de cumplimiento