

Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias**1. Propósito**

Establecer lineamientos para la recepción, tratamiento, investigación y seguimiento de inquietudes y denuncias relacionadas con el Sistema de Gestión Antisoborno, garantizando confidencialidad, independencia, protección al denunciante y la aplicación de medidas correctivas cuando corresponda.

2. Alcance

Aplica a todas las personas naturales o jurídicas vinculadas al Centro: colaboradores, docentes, árbitros, proveedores, participantes, socios de negocio y terceros que presenten inquietudes o denuncias relacionadas con el Sistema de Gestión Antisoborno.

3. Base Normativa

- ✓ Código de ética y buen gobierno PUCP
- ✓ Código de ética del Centro
- ✓ Ley de protección al denunciante
- ✓ Ley de protección de datos personales
- ✓ Reglamento interno de trabajo PUCP
- ✓ ISO 37001:2025

4. Responsabilidades

Directora del Centro	<ul style="list-style-type: none">✚ Asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del presente procedimiento.✚ Garantizar la independencia e imparcialidad en la gestión de inquietudes y denuncias.
SGA	<ul style="list-style-type: none">✚ Apoyar en la evaluación de posibles conflictos de interés relacionados con procesos arbitrales.
Función Antisoborno	<ul style="list-style-type: none">✚ Garantizar la confidencialidad de la información y la protección del denunciante.
Personal del Centro	<ul style="list-style-type: none">✚ Cumplir lo establecido en el presente procedimiento.✚ Reportar de buena fe cualquier inquietud o denuncia relacionada con presuntos actos de soborno, conflictos de interés o incumplimientos del Sistema de Gestión Antisoborno.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial Antisoborno	SGA Coordinadora de capacitación	Dra. Marlene Anchante Directora

Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias**5. Definiciones**

Canal de denuncias: Medio implementado por el Centro para la recepción y atención de inquietudes y denuncias.

Carácter confidencial: Atributo mediante el cual la información recibida es tratada con reserva y acceso restringido.

Inquietud: Consulta o alerta preventiva sobre posibles riesgos o situaciones.

Denuncia: Comunicación sobre un hecho real o potencial que pueda constituir soborno o incumplimiento del sistema.

Medios probatorios: Evidencias que acreditan los hechos denunciados (documentos, correos, audios, testigos, entre otros).

Miembro del Centro: Persona que realiza funciones o presta servicios al Centro, independientemente de su vínculo contractual.

Denuncia anónima: Comunicación realizada sin identificación del denunciante.

6. Procedimiento

El Centro garantiza que la gestión de inquietudes y denuncias se realice bajo los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** Toda información recibida será tratada con carácter confidencial y con acceso restringido.
- **Anonimato:** Se permite la presentación de denuncias anónimas.
- **Independencia:** La Función antisoborno actuará con autonomía en la gestión e investigación.
- **Imparcialidad:** Toda denuncia será evaluada de manera objetiva.
- **No represalias:** Se prohíbe cualquier represalia contra quien denuncie de buena fe.
- **Protección al denunciante:** Se garantizará la protección de la identidad del denunciante.

6.1 Presentación 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 antisoborno, 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.

Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias

Las denuncias pueden presentarse:

- ✓ Presencial
- ✓ 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 antisoborno en el registro de inquietudes y denuncias CARC-Sga-4.04.

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**.

La Función antisoborno 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 antisoborno semestral debe de realizar una prueba al canal de denuncias de la página web del Centro para verificar la operatividad del sistema.

6.2 Confidencialidad y protección

Toda denuncia será tratada con estricta confidencialidad. La información será accesible únicamente a la Función antisoborno y, cuando corresponda, a la Dirección. Además, se prohíbe cualquier represalia contra quien denuncie de buena fe.

6.3 Destino de las inquietudes y denuncias

6.3.1 Archivo

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.

6.3.2 Derivación a la DGTH

La Función antisoborno 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




6.3.3 Derivación a Corte de Arbitraje

Ante el incumplimiento de las disposiciones establecidas en el código de ética de la unidad de arbitraje, la Función antisoborno en coordinación con la SGA, deriva el caso a la Corte de Arbitraje.

En el caso de las inquietudes, la Función antisoborno brinda la respuesta a la consulta realizada y cierra su registro de inquietudes y denuncias CARC-Sga-4.04.

Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias**6.3.4 Conflicto de interés**

Para los casos que se presente un potencial conflicto de intereses:





-  El personal deberá informarlo a la Función antisoborno, 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 SGA 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 secretario(a) arbitral y/o practicante, la SGA 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 SGA, 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.

6.3.5 Denuncias contra la función antisoborno

Serán gestionadas directamente por la Dirección del Centro.

6.4 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.

6.5 Sanciones

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

Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias

- ✓ 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.

6.6 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
------	--------------------

Procedimiento para la Atención de inquietudes y denuncias

Se ha incluido	Denuncia anónima: Comunicación realizada sin identificación del denunciante. Carácter confidencial: Atributo mediante el cual la información recibida es tratada con reserva y acceso restringido.
6.2	Confidencialidad y protección Toda denuncia será tratada con estricta confidencialidad. La información será accesible únicamente a la Función antisoborno y, cuando corresponda, a la Dirección. Además, se prohíbe cualquier represalia contra quien denuncie de buena fe.