

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 1 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

1. **OBJETO**

Establecer las responsabilidades, criterios, derechos, deberes y principios que rigen las acciones de recepción, registro, investigación y atención de las denuncias sobre la comisión o sospecha de comportamientos contrarios a las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta y las leyes nacionales en materia anticorrupción, soborno, financiamiento del lavado de activos y terrorismo, y otras inconductas funcionales; esto incluye el traslado a las instancias pertinentes de los Informes que evidencian los resultados de las investigaciones, así como el seguimiento del estado final de las mismas.

2. **ALCANCE**

El alcance comprende desde la recepción (registro), precalificación y validación de las denuncias; el proceso de investigación; la emisión de los resultados (informes de investigación); hasta el conocimiento del estado final de aquellas.

3. **DEFINICIONES**

3.1. Canales de Denuncias: Son todos los medios virtuales o físicos que la organización ofrece a sus partes interesadas y público en general, a fin de denunciar actos contrarios a la ética, transparencia e integridad pública. Los canales pueden ser utilizados también como mecanismos para lograr plantear al Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, la absolución de dudas o consultas respecto a la posible constitución de intereses en conflicto, generación de dilemas éticos, gestión de riesgos, aplicación de documentos de integridad, entre otros asuntos de especial trascendencia; siempre que ello ocurra previo a la etapa de la toma de decisiones laborales o bajo responsabilidad.

3.2. Conflicto de Intereses: Significa participar, mantener o aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.

3.3. Corrupción: Conducta contraria a la ética que revela un ejercicio abusivo o mal uso del poder público, con el propósito de obtener una ventaja o beneficio indebido a favor de quien actúa, terceros o ambos; habiéndose vulnerado –para conseguir ello– las normas o disposiciones de carácter obligatorio, afectando los intereses de la organización (SEDAPAL).

Entre los actos de corrupción comúnmente denunciados, tenemos:

3.4.1. Soborno (cohecho):

Aceptación, recibimiento, solicitud (directa o indirecta) de donativo, promesa o cualquier otra ventaja o beneficio, para realizar u omitir un acto en violación de las obligaciones (deberes de confianza, funciones o tareas) que fueron asignadas, o, como consecuencia de haber faltado a éstas. Asimismo, también, en el caso de cometerlo a fin de realizar un acto propio de su cargo o empleo, o como consecuencia de haberlo ya realizado.

3.4.2. Apropriación o uso indebido de recursos, bienes o información del Estado:

Cuando se adueña o utiliza de manera indebida dinero, recursos (incluyendo el tiempo asignado a la función pública), bienes o información del Estado.

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 2 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

Favorecimiento indebido:

Cuando se utiliza el cargo para favorecer irregularmente a alguna persona por un interés particular o interés ajeno al cumplimiento de sus funciones.

Invocación de influencias en el Estado:

Cuando se utiliza o simula la capacidad de influencia en el sector público para obtener un beneficio o una ventaja irregular.

Obstrucción al acceso a la información pública:

Cuando se rehúsa a entregar información pública solicitada por los conductos regulares que no sea reservada, confidencial o secreta, de acuerdo con las normas vigentes.

Irregularidades en procesos de contrataciones (colusión):

Cuando se interviene directa o indirectamente, por razón del cargo, en cualquiera de las etapas de las modalidades de adquisición o contratación pública de bienes, obras o servicios, o cualquier operación a cargo de la organización, concertada con los interesados para defraudar a SEDAPAL; o, también, para el caso en que ya se haya generado el fraude patrimonial a SEDAPAL.

Conformidades de Servicios Indebidas:

Cuando los supervisores emiten conformidades de servicios sin revisar adecuadamente el estado de ejecución o cumplimiento de los contratos, sobre todo, lo correspondiente a las penalidades.

Otros comportamientos:

No previsto en los comportamientos descritos anteriormente.

- 3.4. Datos Personales:** Toda información como, por ejemplo, nombres, apellidos, firmas, número de documento de identidad, número de teléfono personal, correo electrónico, entre otros.
- 3.5. Denuncia:** Derecho y deber que permite poner en evidencia la sospecha o la efectiva comisión de actos contrarios a la ética, con el propósito de que puedan ser investigados y de comprobarse estos, sancionados ejemplarmente. Se realiza a través de canales de denuncias institucionales.
- 3.6. Denuncia Anónima:** Cuando no se registran los datos personales del denunciante. La acción de "no registrar los datos personales" es la regla general en la gestión de los canales de denuncias.
- 3.7. Denuncia Confidencial:** Cuando, por voluntad propia, el denunciante brinda sus datos personales a fin de mantener contacto con el asesor (contratista) autoridad a cargo de atender la denuncia. El deber de quien recibe dicha información es mantener en reserva y/o custodia de la misma.
- 3.8. Denuncia Maliciosa:** Denuncia que falta a la verdad debido al empleo de indicios y/o medios probatorios falsos y/o simulados. De igual modo, se refiere a toda denuncia que incorpora información sensible o privada que no tiene relevancia directa con el objeto de la denuncia, y que se presume el denunciante impulsa a fin de exponer la dignidad del trabajador o sus derechos conexos.

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 3 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

3.9. Denunciante: Persona natural o jurídica que realiza una denuncia, exponiendo hechos presuntamente irregulares o contrarios a la ética.

3.10. Entidades No Vinculantes: Instituciones públicas, organizaciones privadas o personas respecto de las cuales SEDAPAL no tiene la obligación de reportar de forma permanente, lo relativo al canal de denuncias; pero que, circunstancialmente, podría hacerlo. Así tenemos al Ministerio Público – Fiscalía de la Nación; Poder Judicial; Defensoría del Pueblo; Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento; Contraloría General de la República; Policía Nacional del Perú; Fuerzas Armadas; Consultores Externos; Organizaciones Internacionales o Multilaterales; Organizaciones No Gubernamentales; Asociaciones Civiles y Ciudadanía en General por Transparencia y Acceso a la Información Pública.

3.11. Entidades Vinculantes: Instituciones públicas respecto de las cuales SEDAPAL tiene la obligación de reportar de manera permanente, lo relativo al canal de denuncias. Así tenemos, al Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción); Presidencia del Consejo de Ministros (Secretaría de Integridad Pública); Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE.

3.12. Fraude: Engaño, ocultamiento, violación de la confianza o el aprovechamiento de una oportunidad derivada de un error en el sistema, la condición de vulnerabilidad en un proceso o la carencia de controles por parte de la organización. Se distingue de los delitos de corrupción porque los actos de fraude no son delitos contra la administración pública, pero pueden ser otro tipo de delitos o infracciones sancionables por la misma empresa o sus socios de negocios.

Entre los actos fraudulentos comúnmente denunciados, tenemos:

3.12.1. Fraude Documentario:

Presentación de documentación falsa, adulterada o inexacta. Puede ocurrir en los procesos siguientes:

- Procesos de reclutamiento y selección de personal (concursos internos y externos, y practicantes).
- Procesos de contratación de bienes, servicios y obras (mayores o menores a ocho unidades impositivas tributarias).
- Factibilidades.
- Designaciones o encargaturas (selección para puestos de confianza).
- Otros no previstos anteriormente, pero con la misma naturaleza.

3.12.2. Fraude Comercial:

Engaños premeditados que afectan la gestión comercial, por ejemplo:

- Manipulación de medidores.
- Daño de medidores.
- Robo de medidores.
- Hurto de agua.
- Pozos de fuente propia no registrados.
- Omisión de funciones por ocultamiento deliberado de la tarifa real de un predio.

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 4 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

3.12.3. Otros Tipos de Fraude:

Otros tipos de fraude no contemplados en los numerales anteriores.

3.13. Indicio: Pista, muestra, indicador o señal que revela un aparente suceso irregular. El indicio genera verosimilitud. Los indicios pueden convertirse en pruebas.

3.14. Prueba: Todo aspecto (medio, elemento o actividad) que tiene mérito suficiente y necesario para brindar certeza sobre la verdad de las cosas o los hechos. La prueba genera convicción.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1. Base Legal:

- ✓ Constitución Política del Perú.
- ✓ Código Penal Peruano.
- ✓ Ley N.º 30161 – Regula la presentación de declaraciones juradas de bienes, ingresos y rentas de los funcionarios y servidores públicos del Estado.
- ✓ Ley N.º 30096 – Ley de Delitos Informáticos y modificatorias.
- ✓ Ley N.º 29542 – Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal y su Reglamento, D. S. N° 038-2011-PCM.
- ✓ Ley N.º 30424 - Regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas y modificatorias.
- ✓ Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, D.S. N° 003-2013-JUS.
- ✓ Decreto Legislativo N.º 1327 – Establecen medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe y su Reglamento, D.S. N°010-2017-JUS.
- ✓ Resolución N.º 158-2021-CG, Reglamento para implementar la Ley N° 31227, respecto a la recepción, el ejercicio del control, fiscalización y sanción de la Declaración Jurada de Intereses de autoridades, funcionarios y servidores públicos del Estado, y candidatos a cargos públicos.
- ✓ Resolución N.º 001-2019-PCM/SIP y otras derivadas Modelo de Integridad Público.
- ✓ Resolución N° 023-2017-VIVIENDA y otras derivadas.
- ✓ Norma Técnico Peruana N.º 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno.

4.2. Documentos Asociados:

- ✓ Código de Ética y Conducta.
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo.
- ✓ Manual de Organización y Responsabilidades Generales – MORG.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Gerencia General: Informar -directa o indirectamente- a las Entidades Vinculantes o No Vinculantes, los avances en torno a las acciones de registro, investigación y atención de las denuncias. Liderar el impulso de la gestión contra la ocurrencia de comportamientos antiéticos, buscando asegurar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta.

5.2. Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional: Le corresponde cumplir con las siguientes obligaciones:

5.2.1. Difundir, orientar, capacitar y sensibilizar sobre los canales de denuncias y su uso.

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 5 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

5.2.2. Asegurar la provisión para la contratación del servicio de atención de denuncias, a fin de externalizar la gestión de los canales. Asimismo, cumplir con supervisarlo y controlar la viabilidad de los trámites administrativos, según su propia competencia de área usuaria.

Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el equipo podrá gestionar los canales de manera interna, pero deberá asegurar la pronta provisión de la contratación del servicio, demostrando celeridad en los trámites respectivos.

5.2.3. Custodiar los expedientes de investigación, así como los datos que en ellos se incluye. De igual modo, proteger las comunicaciones con los informantes o testigos.

5.2.4. Asegurar la vigencia de los protocolos, garantías, derechos y responsabilidades propias de los canales de denuncias.

5.2.5. Actualizar constantemente los documentos pertinentes.

5.2.6. Realizar una investigación acorde a las expectativas de un área de integridad autónoma, justa e imparcial.

5.2.7. Asegurar la protección especial de quienes lo requieran y cumplan con los requisitos necesarios para ello.

5.3. Órgano / Unidad Orgánica Involucrado: Gerencia o Equipo involucrado debido a que los hechos denunciados les vinculan de manera, directa o indirecta, siendo sus obligaciones las siguientes:

5.3.1. Divulgar información sobre los canales de denuncias, a quienes estén bajo su cargo.

5.3.2. Facilitar la información del proceso de investigación.

5.3.3. Ejecutar acciones operativas o administrativas de control, derivadas de la propia investigación en curso, y según corresponda.

5.3.4. Aplicar las sanciones pertinentes al personal interno identificado como responsable, según corresponda; una vez concluida la investigación y puesto en conocimiento el informe pertinente; o, en su defecto, demostrar, de requerirlo así el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, y con argumentos sólidos, objetivos y fácticos, la exclusión de una acción sancionatoria.

5.3.5. Asegurar que las recomendaciones de mejora, oportunidades y controles, propuestos por el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, se cumplan. No obstante, salvo ocurra una demora o retraso en la implementación de dichas recomendaciones, la justificación deberá cumplir con los siguientes requisitos.

Razonabilidad:

- Que impere la lógica y el sentido común en la justificación de la necesidad de retrasar la implementación de las recomendaciones; debiendo existir proporcionalidad entre "la extensión del plazo" y "la causa que lo motiva".

La razonabilidad incluye, el sustento técnico basado en la complejidad del caso, como consecuencia de la excesiva carga de evidencias o indicios a ser evaluados.

Objetividad:

- Que sean hechos reales y verificables, producto de una situación o estatus imprevisto o anterior a las recomendaciones planteadas.

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 6 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

Motivación o Impulso:

- Que el área involucrada demuestre, física (documentaria) o virtualmente, que viene ejecutando acciones de manera recurrente, para implementar las recomendaciones.

5.4. Comisión Investigadora: Órgano colegiado, cuya función principal es servir de apoyo al Comité de Ética, en el tratamiento e investigación de determinados casos, cuando así lo disponga este último. Está integrado por el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, el Equipo Registro y Control y el Equipo Asuntos Legales.

5.5. Comité de Ética: Órgano administrativo disciplinario, cuyo fin es velar por el cumplimiento de los valores, principios y prohibiciones éticas contenidas en el Código de Ética y Conducta. Para cumplir con este rol, se apoya en la Comisión Investigadora. El Comité está integrado por la Gerencia General, Gerencia Recursos Humanos y Gerencia de Asuntos Legales y Regulación.

6. GARANTÍAS Y PROTOCOLOS

6.1. Las Garantías aplicables para el registro, investigación y atención de las denuncias, son:

6.1.1. Garantía de Anonimato:

No se registran los datos personales del denunciante. Es la regla general aplicable en la gestión del canal de denuncias.

6.1.2. Garantía de Confidencialidad:

Cuando el denunciante brinde sus datos personales, con el propósito de mantener contacto con el asesor o autoridad a cargo de atender su denuncia. En ese caso, el asesor o la autoridad pertinente deberá mantener en reserva y custodia los datos personales, hasta concluida la investigación, y de corresponder, aún después.

6.1.3. Garantía de Independencia:

Se promueve la externalización mediante la contratación por terceros de los servicios de atención de denuncias; y sólo se admitirá la gestión interna de los canales de denuncias cuando todavía se encuentre pendiente el proceso de contratación externo, el cual deberá ser priorizado.

6.1.4. Garantía de Objetividad:

Toda denuncia es recibida evitándose el ocultamiento de información, con motivo de intereses subalternos en conflicto con el desempeño de la gestión del canal de denuncias. Para tal fin, se ha implementado el "Protocolo de Excepción".

6.1.5. Garantía de Oportunidad y Celeridad:

Los órganos competentes para atender la denuncia o realizar las investigaciones pertinentes, priorizan el uso de los recursos asignados para el hallazgo de la verdad frente a los hechos denunciados; procurando actuar con celeridad efectiva y la mayor certeza posible.

6.1.6. Garantía de Legalidad:

Obligación de actuar con respeto a las leyes nacionales y las normas organizacionales que rigen el buen comportamiento y el aseguramiento de una cultura de transparencia, ética profesional e integridad pública.

6.1.7. Garantía de Sustracción de la Materia:

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 7 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

Toda denuncia que esté vinculada directamente en razón de un proceso judicial o investigación fiscal en curso, proceso arbitral en trámite o procedimiento administrativo en desarrollo; será archivada por sustracción de la materia, notificando, de corresponder, a las autoridades pertinentes sobre dicha acción. Pero, ello no obsta para que las autoridades puedan requerir información sobre los hechos puestos a su conocimiento, obligándose SEDAPAL a informar nuevos hechos, o ya ocurridos y no tomados a consideración en las situaciones procesales aludidas.

6.1.8. Garantía de Universalidad:

Toda externalización de la gestión del canal de denuncias a través de la contratación de servicios o toda gestión provisional interna del mismo, deberán ofrecer canales adecuados a toda circunstancia económica o educativa de parte de la ciudadanía en general. Por tanto, los mecanismos ofrecidos al público para la atención de denuncias deberán configurarse o construirse no sólo pensando en la innovación tecnológica, sino en las circunstancias sociales que afectan a las poblaciones más vulnerables.

6.1.9. Garantía / Derecho del Debido Proceso:

Significa que, la investigación realizada no omite, prohíbe o vulnera el ejercicio del derecho a la defensa, toda vez que, el procedimiento de despido es una etapa externa al proceso de investigación, y tiene además un trámite aparte, regulado por la Ley laboral. De igual forma, significa que, el proceso de investigación deberá estar debidamente sustentado conforme a pruebas demostrables que conlleven a conclusiones indubitables; eliminándose la presunción de culpabilidad o cualquier elemento subjetivo que altere la objetividad del proceso.

6.2. Los Protocolos aplicables para el registro, investigación y atención de las denuncias, son:

6.2.1. Protocolo de Excepción:

Regulación de los pasos a seguir cuando la denuncia involucre a personal o contratistas del Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional; miembros del Comité de Ética o la Comisión Investigadora.

El Protocolo se incluye en los términos de referencia del servicio de atención de denuncias, el cual puede consultarse de manera pública a través del SEACE, o también puede requerirse a cualquiera de los miembros de dicho Equipo, mediante solicitud libre y sin formato predeterminado.

El Protocolo se establece de la siguiente manera:

- Cuando la denuncia involucre a los trabajadores y/o contratistas del equipo, o al supervisor del servicio designado por el jefe del equipo, o al jefe de equipo; el contratista del canal de denuncias estará obligado a comunicarse con el presidente del Comité de Ética (Gerente General) o a quien éste designe provisionalmente, y suspenderá sus comunicaciones con el Equipo hasta que la persona designada como responsable informe al contratista sobre el apartamiento o suspensión temporal del involucrado (s), así como de sus funciones asignadas en el servicio; asegurándose la aplicación de las garantías.
- Cuando la denuncia involucre al personal del contratista, éste deberá comunicar al supervisor del servicio designado por el jefe de equipo, la separación provisional del personal acusado, hasta confirmar su culpabilidad o descartarla mediante el archivamiento de la denuncia. El contratista reemplazará al personal acusado, dentro del plazo de cuarenta y ocho (48)

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 8 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

horas, como máximo, por una persona que cumpla con el mismo perfil profesional / técnico. El reemplazo, por ningún motivo, significará el cese o la suspensión del servicio de atención de denuncias.

No obstante, si se determina la culpabilidad del acusado, el contratista separará de forma permanente a dicho personal, y lo reemplazará de manera permanente, por otro que cumpla con el perfil establecido en las Bases. De igual modo, comunicará a SEDAPAL las medidas correctivas, preventivas, detectivas o disuasivas aplicadas, a fin de evitar futuros eventos de esta naturaleza; estando sujeta la comunicación de las acciones, a una conformidad por parte de SEDAPAL, que, en caso de resultar rechazada implicará la resolución unilateral del contrato por parte de SEDAPAL.

6.2.2. Protocolo de Alerta por Defecto:

Regulación de los pasos a seguir cuando los canales de denuncia se inhabiliten por algún defecto detectado e imprevisible, buscándose que se garantice tan pronto como sea posible, la continuidad del servicio de atención.

El Protocolo se incluye en los términos de referencia del servicio de atención de denuncias, el cual puede consultarse de manera pública a través del SEACE, o también puede requerirse a cualquiera de los miembros de dicho Equipo, mediante solicitud libre y sin formato predeterminado.

El Protocolo se establece en dos actos, y de la siguiente manera:

- Primero, contactar al supervisor del servicio designado por el equipo, a través de un correo electrónico y dentro de las veinticuatro (24) horas de identificado el hecho irregular, la deficiencia y/o problema detectado en los canales de denuncias.

En ese mismo reporte, deberá proyectarse el tiempo que demorará la reparación o solución, la cual deberá corresponder a un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, lo que no obstaculizará –de ser el caso- la aplicación de penalidades según el cuadro de penalidades.

- Segundo, contactar al supervisor del servicio designado por el equipo, mediante correo electrónico, reportando la reparación efectiva de los canales, así como la continuidad regular del servicio.

6.2.3. Protocolo de Protección del Denunciante:

Regulación de los pasos a seguir cuando de manera oficiosa, el denunciante, informante o testigo lo soliciten, por constituirse un riesgo laboral o contractual latente.

El Protocolo se interpreta y aplica conforme a las responsabilidades asignadas a otras áreas de la empresa (recursos humanos, órgano de contrataciones, y áreas usuarias de alta dirección), siempre que éstas no estén involucradas directamente en los hechos denunciados.

Así, tenemos las siguientes medidas:

- Medidas laborales por el órgano de recursos humanos:

Reubicación o rotación del denunciante / denunciado (s) o la suspensión temporal de la encargatura jefatural o gerencial asignada al denunciante (s).

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 9 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

Asimismo, es una medida laboral la notificación del cese del hostigamiento laboral como consecuencia de la denuncia realizada.

- Medidas contractuales por el órgano de contrataciones:

Reubicación o rotación del denunciado (s) o la suspensión temporal de la encargatura jefatural o gerencial asignada al denunciante (s). Asimismo, es una medida contractual la notificación del cese de acciones opresivas o lesivas al contratista, como consecuencia de la denuncia realizada.

Las solicitudes que invocan la aplicación de medidas de protección, deberán ser presentadas al Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, a fin de que éste pueda analizar la necesidad y los efectos de aplicar dichas medidas, siempre que resulte razonable hacerlo en atención a los hechos denunciados; pero, esta decisión también estará enmarcada en función de los órganos intervinientes, como son el órgano de contrataciones, recursos humanos y áreas usuarias de alta dirección (gerencias).

El Oficial de Cumplimiento Normativo o Jefe del Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, en coordinación con las áreas competentes, podrá establecer otras medidas de protección.

7. DENUNCIAS DE MALA FE

7.1. Constituyen denuncias de mala fe, las siguientes denuncias:

7.1.1. Denuncia sobre hechos ya denunciados. -

Cuando el denunciante, con conocimiento evidente, interpone una denuncia ante la misma instancia sobre los mismos hechos y sujetos denunciados, respecto de los cuales haya realizado una denuncia anterior o simultánea; salvo que exista demora inconsistente en la atención o que no se emita reporte alguno por parte del contratista de los canales de denuncias o el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional.

7.1.2. Denuncia reiterada. -

Cuando el denunciante, con conocimiento evidente, interpone ante la misma instancia, una nueva denuncia sobre los mismos hechos y sujetos sobre los que ya se ha emitido una decisión firme; salvo que esta decisión no haya sido publicada en la bandeja que se apertura con el código del denunciante.

7.1.3. Denuncia carente de fundamento. -

Cuando se aleguen hechos contrarios a la realidad, con conocimiento evidente de esta situación; o cuando no exista correspondencia entre lo que se imputa y los indicios o pruebas que lo sustentan.

8. FUNCIONALIDAD DE LOS CANALES DE DENUNCIAS

8.1. Cuando el servicio ha sido externalizado (contratado con terceros):

8.1.1. Fase de Recepción. -

- El contratista escucha, orienta y atiende al denunciante.
- El contratista registra, pre-califica (identifica el tipo de denuncia) y evalúa la pre-validación (primera posibilidad de archivamiento) de la denuncia.

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 10 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

- El contratista remita la denuncia pre-validada a SEDAPAL, a fin de que la empresa evalúe la validación de la denuncia o el requerimiento de mayor información.
- El contratista recibe la validación, y espera los resultados de la investigación. O, gestiona el encargo de solicitar mayor información al denunciante; entonces, dependiendo de lo remitido por el denunciante, y conforme a la respuesta de SEDAPAL, se verifica si se procede a iniciar la investigación o se archiva la denuncia (segunda posibilidad de archivamiento).

8.1.2. Fase de Investigación. -

- SEDAPAL inicia la investigación y en un tiempo prudente / razonable, cierra el proceso emitiendo resultados que pueden concluir en el archivo de la denuncia (tercera posibilidad de archivamiento) o la determinación de responsabilidades directas e indirectas.

8.1.3. Fase Sancionatoria. -

SEDAPAL inicia cualquiera de las siguientes acciones:

- SEDAPAL inicia el proceso de sanción laboral, según corresponda.
- SEDAPAL inicia las acciones operativas, administrativas o contractuales contra terceros, de manera oportuna, a fin de ejecutar las recomendaciones en integridad.
- SEDAPAL inicia acciones judiciales contra los responsables, según corresponda.
- SEDAPAL archiva la denuncia, pero en este caso deberá sustentarse, de requerirlo así el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, la causa o motivo jurídico-fáctico de la exclusión de responsabilidades y la no aplicación de sanciones.

8.1.4. Fase de Comunicación. -

- SEDAPAL comunica el resumen de la atención de la denuncia al denunciante.
- SEDAPAL, en caso de denuncias especiales o relevantes resueltas, evaluará si procede a emitir un informe general del caso a través de los medios de difusión masivas que la empresa posee.

8.2. Cuando el servicio es gestionado internamente por el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, de manera provisional, hasta que se contrate con terceros.

8.2.1. Fase de Recepción. -

- El equipo escucha, orienta y atiende al denunciante.
- El equipo registra, califica (identifica el tipo de denuncia) y evalúa la validación (primera posibilidad de archivamiento) de la denuncia. O, en su defecto, el equipo solicita mayor información al denunciante; entonces, dependiendo de lo remitido por el denunciante, se verifica si se procede a iniciar la investigación o se archiva la denuncia (segunda posibilidad de archivamiento).

8.2.2. Fase de Investigación. -

- SEDAPAL inicia la investigación y en un tiempo prudente / razonable, cierra el proceso emitiendo resultados que pueden concluir en el archivo de la denuncia (tercera posibilidad de archivamiento) o la determinación de responsabilidades directas e indirectas.

8.2.3. Fase Sancionatoria. -

	PROCEDIMIENTO	Código : SACAFPR001 Revisión : 00 Aprobado : GG Fecha : 30.03.2023 Página : 11 de 11
	Registro, Investigación y Atención de Denuncias por Comportamientos Antiéticos	

SEDAPAL inicia cualquiera de las siguientes acciones:

- SEDAPAL inicia el proceso de sanción laboral, según corresponda.
- SEDAPAL inicia las acciones operativas, administrativas o contractuales contra terceros, de manera oportuna, a fin de ejecutar las recomendaciones en integridad.
- SEDAPAL inicia acciones judiciales contra los responsables, según corresponda.
- SEDAPAL archiva la denuncia, pero en este caso deberá sustentarse, de requerirlo así el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional, la causa o motivo jurídico-fáctico de la exclusión de responsabilidades y la no aplicación de sanciones.

8.2.4. Fase de Comunicación. -

- SEDAPAL comunica el resumen de la atención de la denuncia al denunciante.
- SEDAPAL, en caso de denuncias especiales o relevantes resueltas, evaluará si procede a emitir un informe general del caso a través de los medios de difusión masivas que la empresa posee.

9. FORMULARIO

- 9.1.** SCAFFO004: Acta de Control de la Integridad.
- 9.2.** SCAFFO005: Solicitud de Medidas de Protección.
- 9.3.** SCAFFO006: Reporte Provisional de Denuncias.