

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	PR-E2-ECI-03-001	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de denuncias de actos de corrupción
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2</b>	Modelo de Prevención y Canal de Denuncias	<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1</b>	Gestión de Control Interno
<b>DUEÑO DEL PROCESO NIVEL 0</b>	Jefe de Órgano del Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
<b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<p>Establecer el mecanismo que permita la evaluación y canalización de denuncias presentadas por la Alta Dirección (Directorio, Gerentes), funcionarios, trabajadores o cualquier otro ciudadano que denuncie actos de corrupción e infracciones que afecten la gestión de la organización, para su atención oportuna.</p> <p>Implementar un canal de comunicación para la recepción de consultas, denuncias, o sospechas relacionadas con incumplimientos y/o prácticas contrarias a los principios legales vigentes que puedan estar relacionados a actuaciones o comportamientos que puedan ser contrarios a la normativa legal y pueda implicar la materialización de un riesgo de carácter penal</p>		
<b>ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO</b>	De aplicación obligatoria a todos los colaboradores de FONAFE, independientemente de su régimen laboral o modalidad de contratación, así como a toda persona natural o jurídica que mantenga algún vínculo o relación con la empresa o cualquier otro ciudadano que tenga motivaciones de realizar una denuncia ante FONAFE.		
<b>MARCO NORMATIVO Y/O POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30424 – Ley que Regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas por el Delito de Cohecho Activo Transnacional.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1352, que Amplía la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1327, que Establece Medidas de Protección para el Denunciante de Actos de Corrupción y Sanciona las Denuncias Realizadas de mala fe.</li> <li>• Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, Aprueba Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327.</li> <li>• Ley N° 27785 – Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.</li> <li>• Ley N° 29842 – Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de procedimiento Administrativo general; Aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.</li> <li>• Ley N° 28716 – Ley de Control interno de las Entidades del Estado y sus modificatorias.</li> <li>• Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.</li> </ul>		

- Texto único Ordenado de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y acceso a la Inversión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Reglamento a la Ley N° 27806, aprobado mediante Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, y sus modificatorias.
- Reglamento de la Ley N° 29542, aprobado por Decreto Supremo N° 038-2011-PCM.
- Decreto Legislativo N° 1106 – Decreto Legislativo de lucha eficaz contra el lavado de activos y otros delitos relacionados a la minería ilegal y crimen organizado.
- Decreto Legislativo N° 985 – Decreto Legislativo que modifica el Decreto Ley N° 25475, Decreto Ley que establece la penalidad para los delitos de terrorismo y los procedimientos para la investigación, la instrucción y el juicio; y el Decreto Legislativo N° 923, Decreto Legislativo que fortalece organizacional y funcionalmente la defensa del Estado ante delitos de terrorismo.
- Decreto Ley N° 25475 – Establecen la penalidad para los delitos de terrorismo y los procedimientos para la investigación, la instrucción y el juicio.
- Decreto Supremo N° 018-2017-JUS – Aprueban Política Nacional contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y fortalecen la Comisión Ejecutiva Multisectorial contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo – CONTRALAFI.
- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM – Decreto Supremo que Aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto Legislativo N° 957 – Código Procesal Penal.
- Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG que aprueba la Directiva N° 011-2015-CG/GPROD – Servicio de Atención de Denuncias.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (NIVEL N)**

PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (Sí = X)
Denunciante	Formato de Denuncia	1	Presentar y enviar denuncia vía presencial o virtual Nota 1: Si es presencial, remitir denuncia en un sobre cerrado vía Mesa de Partes con el Asunto "Denuncia". Nota 2: Indicar si se solicita medida de protección.	Formato de Denuncia	Director Ejecutivo	Denunciante	STD	
Denunciante	Formato de Denuncia	2	Derivar denuncia para la evaluación correspondiente	Formato de Denuncia con proveído	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Director Ejecutivo	STD	

PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (Sí = X)
Director Ejecutivo	Formato de Denuncia Checklist de Denuncia	3	Verificar cumplimiento de requisitos Nota 3: Plazo máximo de verificación 02 días hábiles	Denuncia verificada Checklist de Denuncia verificada	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		X
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia verificada Checklist de Denuncia verificada	4	Decisión: ¿Cumple con los requisitos? Si la respuesta es Sí, pasa a la actividad 5. Si la respuesta es No, pasar a la actividad 12.	Denuncia admitida Denuncia observada	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		X
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia admitida	5	Decisión: ¿Solicitó medida de protección? Si la respuesta es Sí, pasar a la actividad 6 Si la respuesta es No, pasar a la actividad 14 Nota 4: Según lo marcado en el formato 1	Denuncia admitida	Comité de Gerentes de FONAFE	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia admitida	6	Derivar requerimiento de medidas de protección	Denuncia	Gerente Corporativa de Asuntos Legales y Regulatorios	Comité de Gerentes de FONAFE		
Comité de Gerentes de FONAFE	Denuncia	7	Evaluar el requerimiento de medidas de protección	Informe de viabilidad operativa	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Gerente Corporativo de Asuntos Legales y Regulatorios		
Gerente Corporativo de Asuntos Legales y Regulatorios	Evaluación de medidas de protección	8	Evaluar informe de viabilidad operativa	Informe de viabilidad operativa evaluada	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		

PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (Sí = X)
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Informe de viabilidad operativa evaluada	9	Decisión: ¿Se otorga medidas de protección? Si la respuesta es Sí, pasar a la actividad 10 Si la respuesta es No, pasar a la actividad 11	Medidas de Protección	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Medidas de Protección	10	Comunicar al denunciante el otorgamiento de las medidas de protección. Pasar a la actividad 14 Nota 5: Enviar el Anexo 01: Obligaciones de las personas protegidas	Comunicación de otorgamiento	Denunciante	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Medidas de Protección	11	Comunicar al denunciante el no otorgamiento de las medidas de protección	Comunicación de no otorgamiento	Denunciante	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia observada	12	Solicitar al denunciante subsanar las omisiones	Solicitud de subsanación de omisiones de la denuncia	Denunciante	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Solicitud de subnación de omisiones de la denuncia	13	Decisión: ¿Realiza subsanación? Si la respuesta es Sí, pasar a la actividad 3. Si la respuesta es No, pasar a la actividad 30.	Subsanación de la denuncia	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denunciante		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia admitida	14	Enviar copia simple de denuncia y solicitar detalles del asunto.	Copia simple de denuncia	Denunciado	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		

PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (Sí = X)
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Copia simple de denuncia	15	Enviar detalles del asunto sobre la denuncia	Detalles de la denuncia	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denunciado		
Denunciado	Detalles de la denuncia	16	Evaluar detalles de la denuncia	Evaluación de la denuncia	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Evaluación de la denuncia	17	Decisión: ¿La denuncia corresponde a otra entidad? Si la respuesta es Sí, pasar a la actividad 18. Si la respuesta es No, pasar a la actividad 19.	Denuncia	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales  Denunciado	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales  Denunciado		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia y documentación	18	Remitir la documentación a la entidad competente. Pasar a la actividad 30. Nota 6: Se le informa al denunciante de dicha actividad.	Denuncia y documentación	Entidad competente	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Denunciado	Detalles de la denuncia	19	Decisión: ¿Requiere información adicional? Si la respuesta es Sí, pasar a la actividad 20. Si la respuesta es No, pasar a la actividad 23. Nota 7: Si la denuncia va dirigida al área de Recursos Humanos o a la Gerencia Corporativa de Asuntos Legales y Regulatorios, las actividades que realizan sobre el asunto en particular son asumidas por la Dirección Ejecutiva	Solicitud de información adicional  Denuncia verificada	Denunciado  Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		

PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (Sí = X)
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Solicitud de información adicional	20	Solicitar información adicional al Denunciado	Solicitud de información adicional	Denunciado	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Solicitud de información adicional	21	Proveer información adicional respecto a la denuncia recibida	Información adicional	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denunciado		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia	22	Decisión: ¿Se requiere un plan de acción para mitigar el hecho, materia de denuncia? Si la respuesta es Sí, pasar a la actividad 23. Si la respuesta es No, pasar a la actividad 25.	Denuncia	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales Denunciado	Denuncia Información adicional	23	Elaborar proyecto de plan de acción con medidas correctivas	Proyecto de plan de acción	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Especialista de Cumplimiento Normativo		X
Especialista de cumplimiento normativo	Proyecto de plan de acción	24	Revisar plan de acción	Proyecto de plan de acción revisado	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		X
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Proyecto de plan de acción revisado	25	Decisión: ¿Es conforme? Si la respuesta es Sí, pasar a la actividad 26. Si la respuesta es No, pasar a la actividad 23.	Plan de acción	Comité de Gerentes de FONAFE	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		X

PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (Sí = X)
Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Denuncia Plan de acción	26	Evaluar denuncia y plan de acción	Denuncia evaluada Plan de acción evaluado	Comité de Gerentes de FONAFE	Comité de Gerentes de FONAFE		
Comité de Gerentes de FONAFE	Denuncia evaluada	27	Decisión: ¿La denuncia constituye un delito o una sanción? Si la respuesta es delito, pasar a la actividad 28. Si la respuesta es sanción, pasar a la actividad 29. Nota 8: El comité de gerentes velará que no se produzca ningún tipo de represalia contra el denunciante y garantizará la confidencialidad durante los procesos de investigación	Denuncia evaluada	Gerente Corporativo de Asuntos Legales y Regulatorios  Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Comité de Gerentes de FONAFE		
Comité de Gerentes de FONAFE	Denuncia evaluada	28	Elaborar informe y derivar al Órgano Jurisdiccional directamente o por mandato expreso a la Empresa correspondiente, conforme decida el Comité de Gerentes. Nota 9: Todo envío con copia a la Contraloría General de la República detalles de la denuncia. Pasar a la actividad 30	Informe Denuncia	Contraloría General de la República u Órgano Jurisdiccional	Gerente Corporativa de Asuntos Legales y Regulatorios	STD	
Comité de Gerentes de FONAFE	Denuncia evaluada	29	Envía copia de plan de acción para su aplicación Nota 10: será remitido con copia a la DE y/o GDC y/o GSC, según e estime pertinente.	Informe	Denunciado	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	STD	

PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (Sí = X)
Gerente Corporativa de Asuntos Legales y Regulatorios Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	Informes Denuncia	30	Archivar documentación de la denuncia Nota 11: El responsable de recopilar y consolidar las denuncias del Comité de Gerentes de FONAFE será designado por dicho comité y mantendrá el archivo de información de las denuncias recibidas, los informes de investigación, así como los informes periódicos y/o puntuales emitidos por el Comité. Esta información se conservará durante diez (10) años, manteniendo en todo momento su carácter confidencial			Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales		

**TERMINOS Y/O DEFINICIONES**

- **Denuncia:** Es aquella comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, que da cuenta de un acto de corrupción susceptible de ser investigado por la vía administrativa o judicial. El trámite de la denuncia a través de la vía judicial, no conlleva necesariamente la participación de quien denuncia como parte procesal, siendo la atención al mismo un acto interno. La denuncia puede ser presencial o no presencial.  
Los hechos aludidos no deben estar inmersos en las limitaciones establecidas en los literales b), y c) del numeral 7.2 de la Directiva N° 011-2015-CG/GPROD – Servicio de atención de denuncias aprobada por Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG.  
Que se puede denunciar:
  - Actos fraudulentos o ilícitos.
  - Malversación de dinero o bienes.
  - Manipulación de estados financieros.
  - Omisiones o ausencia de controles en proceso.
  - Incumplimiento de las normas, políticas y obligaciones legales.
  - Conflicto de intereses.
  - Corrupción y/o soborno.
  - Obtención de ventajas indebidas.
  - Mal uso de la información confidencial.
  - Proselitismo político.
  - Nepotismo.



- Actos de acoso, hostigamiento, presión y/o amenazas.

- Otras acciones que pudieran estar relacionadas a actos de corrupción, conforme a lo señalado en el objetivo principal del presente procedimiento.

Que no puedo denunciar

- Hechos comprendidos en causas o investigaciones pendientes en el Poder Judicial, Tribunal Constitucional u otras instituciones públicas competentes.

- Reclamos sobre la evaluación de desempeño de los colaboradores de FONAFE.

- Reclamos sobre infraestructura, equipos y software informático, sugerencias sobre procesos y reclamos sobre seguridad y salud ocupacional.


Las denuncias que sean presentadas y que no sean consideradas por el Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales, previo informe sustentatorio, como incumplimientos y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en la normativa interna y/o externa vigente, relacionadas a actuaciones o comportamientos que puedan implicar la materialización de un riesgo de carácter penal, no serán consideradas dentro del presente procedimiento, sino por el contrario serán puestas a conocimiento del área de Recursos Humanos de FONAFE o la Gerencia de Desarrollo Corporativo, de ser el caso, para su trámite respectivo.

- **Denunciante:** Es toda persona natural o jurídica que, en forma individual o colectiva, pone en conocimiento de la institución, a través de sus órganos competentes, un acto de corrupción. No participa del procedimiento administrativo disciplinario, procedimiento administrativo funcional o proceso penal que pueda generar su denuncia.
- **Denunciado:** Es todo personal de FONAFE o de las empresas de la corporación, que independientemente de su régimen laboral, contractual o aquel que mantenga cualquier otra vinculación con el Estado, al que se le atribuye en la denuncia la comisión de un acto de corrupción susceptible de ser investigado.
- **Acto de corrupción:** Conducta, hecho u omisión que da cuenta del uso indebido del poder, por parte del personal de FONAFE. (Alta Dirección, trabajadores, proveedores, etc.), con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.
- **Responsable de proceso:** Responsable de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo.
- **Conflicto de Interés:** Es toda situación o evento en que los intereses personales del personal y empresas bajo el ámbito de FONAFE se encuentran en oposición con los intereses de la organización, así como cuando éstos interfieren con los deberes laborales que les competen, o los lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al real cumplimiento de sus responsabilidades.

- **Canal de denuncias:** Es una herramienta que permite comunicar de manera confidencial y a través de un formulario, aquellas actividades y conductas potencialmente irregulares que se puedan suponer un incumplimiento de la normativa interna de FONAFE, las normas legales aplicables a las actividades que se realizan y/o la posible comisión de un delito penal.
- **Reporte de denuncia:** Formato estándar, el cual servirá para realizar una comunicación sea ésta una consulta, denuncia, duda o sospecha hacia el Comité de Gerentes de FONAFE.
- **Denuncia de mala fe:** Constituyen denuncias de mala fe los siguientes supuestos:
  - Denuncia sobre hechos ya denunciados. Siempre que el denunciante, a sabiendas, interponga una denuncia ante la misma instancia sobre los mismos hechos y sujetos denunciados respecto de los cuales haya realizado una denuncia anterior o simultánea.
  - Denuncia reiterada. Cuando el denunciante interpone ante la misma instancia una nueva denuncia sobre los mismos hechos y sujetos sobre los que ya se ha emitido una decisión.
- **Denuncia carente de fundamento:** Cuando los hechos y fundamentos fácticos que se la sustentan no están referidos en forma directa y concreta a la denuncia presentada.
- **Denuncia falsa:** Cuando la denuncia se realiza, a sabiendas de que los actos de corrupción denunciados no se han cometido o cuando se simulan pruebas o indicios de la comisión de un acto de corrupción.
- **Denuncia presencial – documental:** Denuncia efectuada en las instalaciones de FONAFE ante el Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales, o a través de la presentación de un documento escrito.
- **Denuncia presencial – testimonial:** Denuncia efectuada en las instalaciones de FONAFE ante la Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales, de manera verbal.
- **Denuncia no presencial:** Denuncia presentada a través de medios electrónicos como el correo electrónico o la página web institucional, habilitados para tales efectos, [denuncias@fonafe.gob.pe](mailto:denuncias@fonafe.gob.pe).
- **Denuncia telefónica:** Denuncia efectuada por vía telefónica a través de el/los número/s telefónicos y/o anexos habilitados para tales efectos.
- **Denuncia verbal:** Denuncia realizada por el denunciante o persona facultada para ello mediante poder simple ante cualquier miembro del Comité de Gerentes en forma oral.
- **Denuncia vía WEB:** Denuncia efectuada a través del portal WEB de FONAFE.
- **Hechos arbitrarios:** Se configura un hecho arbitrario cuando el personal de FONAFE de manera consciente y voluntaria, realiza u omite actos, sin la existencia de justificación objetiva y razonable.
- **Hechos ilegales:** Se configura el hecho ilegal o ilícito cuando por acción u omisión, personal de FONAFE, contraviene la normativa vigente.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medidas de protección:</b> Conjunto de medidas dispuestas, orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales o laborales de los denunciantes y testigos de actos de corrupción, en cuanto le fuere aplicable. Su aplicación dependerá de las circunstancias y condiciones de vulnerabilidad evaluadas por la autoridad competente.</li> <li>• <b>Persona protegida:</b> Es el denunciante o testigo de un acto de corrupción al que se le ha concedido medidas de protección con la finalidad de garantizar el ejercicio de sus derechos personales y/o laborales.</li> <li>• <b>Principio de Reserva:</b> regulado en el artículo 3° del Reglamento del D.L. N° 1327 que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe, aprobado por D.S. N° 010-2017-JUS.</li> <li>• <b>OGR:</b> Órgano de Bueno Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales</li> <li>• <b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</li> <li>• <b>GSC:</b> Gerencia Corporativa de Servicios Compartidos</li> <li>• <b>GDC:</b> Gerencia de Desarrollo Corporativo</li> <li>• <b>GLR:</b> Gerencia Corporativa de Asuntos Legales y Regulatorios</li> </ul>
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA ASOCIADA</b>	
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-E2-ECI-03-001: Formato de Queja o Denuncia verificado</li> <li>• FO-E2-ECI-03-002: Checklist para proceso de denuncias verificado</li> <li>• Plan de acción</li> </ul>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Ejecutivo</li> <li>• Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales</li> <li>• Especialista de Cumplimiento Normativo</li> <li>• Gerente Corporativa de Asuntos Legales y Regulatorios</li> <li>• Comité de Gerentes</li> </ul>

<p><b>INFRAESTRUCTURA, RECURSOS Y AMBIENTE</b></p>	<p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escritorio</li> <li>- Silla ergonómica</li> </ul> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenador y/o laptop</li> <li>- Teléfono</li> </ul> <p>Ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación adecuada</li> <li>- Ventilación adecuada</li> <li>- Temperatura adecuada</li> <li>- Condiciones ergonómicas adecuadas al usuario</li> <li>- Ordenado y limpio</li> <li>- Sin discriminación y libre de conflictos</li> <li>- Orientado a la reducción de estrés</li> </ul>
<p><b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Organización y Funciones de FONAFE, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 063-2017 con fecha 13/09/2017</li> <li>• Manual de Organización y Funciones de FONAFE, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 069-2017 con fecha 06/10/2017</li> <li>• Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado FONAFE, Aprobación automática DS N° 039-91 - TR con fecha 10/10/2017</li> <li>• Código de Ética y Conducta del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N°073-2017 con fecha 19/10/2017</li> </ul>
<p><b>ANEXOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-E2-ECI-03-001: Formato de Queja o Denuncia</li> <li>• FO-E2-ECI-03-002: Checklist para proceso de denuncias</li> <li>• Anexo 01: Obligaciones de las personas protegidas</li> </ul>

	FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL ESTADO		
	Ficha de Procedimiento		Versión: 00

<b>ELABORADA POR</b>	Asistente de Liquidación de Empresas	<b>FECHA</b>		<b>REVISADA POR</b>	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	<b>FECHA</b>	
<b>HOMOLOGADA POR</b>	Ejecutivo Corporativo de Excelencia Operacional	<b>FECHA</b>		<b>APROBADA POR</b>	Jefe de Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos Operacionales	<b>FECHA</b>	
<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>	Área de Excelencia Operacional			<b>RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO</b>	Ejecutivo Corporativo de Excelencia Operacional		