

	PROCEDIMIENTO ÚNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

PROCEDIMIENTO ÚNICO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS PUAD



Enero, 2026

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

Tabla de Control de Cambios en Documentos

Revisión	Página	Fecha de aprobación	Descripción

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. MARCO LEGAL.....	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. RESPONSABILIDADES.....	6
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
7. RESPONSABILIDADES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE PRIME.....	10

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

PRIME PROFESIONAL SAC (en adelante PRIME) es una empresa dedicada a la asesoría, consultoría, implementación, auditoría y capacitación de las principales normas ISO, y dentro de su política de actualización normativa y procesal, está implementando el Procedimiento Único de Atención de Denuncias (en adelante PUAD), estableciendo los lineamientos para atender estos requerimientos conforme la legislación vigente, en relación a los principales estándares nacionales e internacionales, asegurando la administración adecuada de sus procesos y recursos alineados a los objetivos empresariales.

1. OBJETIVO.

Definir el canal único de denuncias, el procedimiento de atención y comunicación sobre cualquier tipo de conducta que pudiera ser, parecer o generar sospecha sobre un acto ilegal, antiético, delictivo, principalmente referido a actos de soborno, corrupción, fraude, hostigamiento sexual, discriminación, incumplimiento de políticas generales y específicas establecidas por PRIME, diversidad e inclusión, medio ambiente o similares, su tratamiento interno y externo a fin de cumplir con lo establecido en la normatividad vigente.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica para la toda la organización y aquellos que tengan relación con PRIME como freelancers, proveedores, clientes, socios de negocios, contratistas y terceros relacionados, que tengan razones para generar una inquietud o denuncia.

PRIME garantiza la confidencialidad de los datos del denunciante o de la persona que realiza la comunicación, implementando procedimientos para salvaguardar su identidad.

3. MARCO LEGAL

- NTP ISO 37001:2017. 8.9 Planteamiento de Inquietudes.
- Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- D.S. 016-2024-JUS – Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Código Penal y Procesal Penal, en los artículos que correspondan, conforme a cada caso.
- Normas legales en concordancia, conexas y vinculantes.

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- 4.2. **Denunciante:** Cualquier sujeto (trabajador, socio, contratista, tercero directo o indirecto) que desee usar los canales definidos, para revelar o poner en conocimiento hechos asociados al soborno o incumplimiento ante el Código de Ética, política antisoborno, procedimientos y normas aplicables.
- 4.3. **Canal de Denuncias:** Los medios disponibles para reportar por presuntos actos de soborno, corrupción, fraude, hostigamiento sexual, discriminación, incumplimiento de políticas generales y específicas establecidas por PRIME, diversidad e inclusión, medio ambiente o similares.
- 4.4. **Inquietud:** Duda o consulta referente a un evento potencial o real dentro de la normativa vigente.
- 4.5. **Reporte de Inquietudes:** Comunicación escrita o virtual, individual o colectiva, que da cuenta de la tentativa o comisión de un delito.
- 4.6. **Comité de Cumplimiento:** Comité encargado de supervisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en PRIME y vigila la adecuada gestión de riesgos legales, definiendo las acciones a implementarse ante la comisión de cualquier delito. El Comité de Cumplimiento estará integrado por tres personas: el Gerente General, El Asesor Legal y el Oficial de Cumplimiento, y, excepcionalmente, el encargado de Administración y Recurso Humanos, cuando se integren cargos.
- 4.7. **Código de Ética:** Guía para que cada colaborador, independiente de su rango jerárquico, practique y promueva una conducta basada en un comportamiento cuyos sellos distintivos sean la rectitud y honestidad, ello en cada una de sus acciones.
- 4.8. **Incumplimiento:** Cualquier contravención a lo establecido en las políticas establecidas en PRIME, en los procedimientos que tenga por finalidad prevenir delitos, así como cualquier ocultamiento de alguna mala práctica.
- 4.9. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta, acción o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento de códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas de PRIME.
- 4.10. **Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica, que tiene algún tipo de relación y/o injerencia con PRIME.
- 4.11. **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

5. RESPONSABILIDADES.

Entre los principales intervinientes y sus responsabilidades en el presente proceso, se definen los siguientes:

5.1. DEL DENUNCIANTE

- Solicitar el formato de denuncias para presentar una inquietud adjuntando las evidencias correspondientes a través de los canales de denuncias.
- En caso de no contar con evidencias tangibles o inmediatas, ser lo más detallado posible en la inquietud o denuncia, para realizar un correcto proceso de investigación.

5.2. DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

- Brindar la información necesaria frente a cualquier consulta o inquietud al trabajador o persona que realiza la denuncia, sea esta de cualquier tipo y que constituya un acto ilegal o delictivo.
- Es responsable de la operación del canal único de denuncias y la atención de hechos asociados, así como de la difusión de este procedimiento.
- Mantener el debido resguardo de la reserva de la identidad del denunciante.
- Realizar el análisis preliminar de las denuncias y de los hechos asociados, para determinar si corresponde informar al área legal de PRIME y realizar las acciones pertinentes.
- Mantener registro de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello bajo estricta reserva.
- Registrar el cierre del caso en la matriz de control de reportes.
- Formar un expediente físico y digital de cada procedimiento, los mismos que deberán encontrarse respaldados informáticamente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Brindar Información en el Canal Único de Denuncias

- El Oficial de Cumplimiento brinda la información necesaria para hacer frente a cualquier denuncia sobre la comisión de un delito, analizando los hechos y evaluando su procedencia.
- Validar que estas inquietudes y/o denuncias sobre la comisión delito sean reportadas bajo el principio de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia o tentativa de un delito supuesto, real.

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

- En caso de no existir las pruebas suficientes, deberá analizar que las inquietudes o denuncias planteadas sean las más detalladas posibles y, brindar mecanismos para cotejar o evidenciar los hechos denunciados.

6.2. Canal Único de Denuncias

- La Gerencia General, los trabajadores y todos aquellos que tengan relación con PRIME como son: freelancers, proveedores, clientes, socios de negocios, contratistas y terceros relacionados, que tengan conocimiento o indicios razonables de actuaciones que puedan constituir un delito, tienen la obligación de ponerlos en conocimiento al Oficial de Cumplimiento en forma directa o a través de los canales de denuncias establecidos.
- Esta prerrogativa se hace extensiva ante cualquier irregularidad o cualquier conducta que se aparte de los valores y principios establecidos en el Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo o similares.
- Cualquier persona puede presentar la denuncia/comunicación a través de:
 - Canal Único de Denuncias: El denunciante puede comunicar cualquier comisión de un acto delictivo, no ético o incumplimiento de políticas o código de ética de PRIME, mediante el siguiente canal de denuncias anonimizada:
Link de la denuncia: <https://forms.gle/Sxz6acvvxrWEAyK47>
 - De forma personal y verbal ante el Oficial de Cumplimiento, que se encargará de procesarla por escrito, junto con la firma del reportante o anónimamente según formato correspondiente.

6.3. Requisitos para interponer una denuncia por actos de soborno:

- Las denuncias sobre la comisión de un acto delictivo deberán estar referidas a acciones u omisiones que revelen hechos ilegales, arbitrarios, de corrupción (en sus diversas modalidades) que afecten o pongan en peligro la función o el servicio de PRIME y que hayan sido cometidos por los propios representantes o personal en el ejercicio de sus funciones o actividades, freelancers, proveedores, clientes, socios de negocios, contratistas y terceros relacionados.
- Formularla por escrito, adjuntándose elementos probatorios esenciales que permitan inferir la comisión de actos delictivos por parte de los representante o personal de la organización, freelancers, proveedores, clientes, socios de negocios, contratistas y terceros relacionados.
- Incluir la identificación o individualización de los autores y, si fuera el caso, de quienes participen en los hechos denunciados.

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

- Determinar que los hechos denunciados no sean materia de proceso judicial o administrativo en trámite, tampoco que versen sobre hechos que fueron objeto de sentencia judicial consentida o ejecutoriada.
- Suscripción del compromiso del denunciante a brindar información o aclaración, cuando sea requerido en el procedimiento de investigación previa de los hechos denunciados.
- La comunicación y los hechos denunciados deben ser lo más descriptivo y detallados posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta irregular y de la persona/as o área/as implicadas.

6.4. **Protección del denunciante**

PRIME, de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Denunciante y su Reglamento, se otorgará beneficios a las personas que presenten denuncias sustentadas que pasen el proceso de calificación y admisión tal como lo establece la normativa vigente.

Y como consecuencia de ello, establecerá las siguientes medidas:

➤ **Asignación de Código de Denunciante (CD).**

Se protegerá la identidad del denunciante, asignándole un código de identificación a la persona denunciante y se implementarán las demás medidas necesarias para proteger la identidad que establece el reglamento.

➤ **Protección del Puesto de Trabajo.**

Independientemente del régimen laboral al que pertenezca el denunciante o personal de la organización, no puede ser cesado, despedido o removido de su cargo a consecuencia de la denuncia calificada y admitida.

En caso que el denunciante se encuentre contratado bajo la modalidad de locación de servicios u honorarios profesionales, el contrato o su renovación, de haberse producido ésta, no se suspende por causa de la denuncia realizada.

➤ **No Hostilización:**

Si el denunciante, independientemente del régimen laboral al que pertenece, considera que está siendo hostilizado debido a la denuncia presentada, comunicará estos hechos a la Superintendencia Nacional de Administración Laboral (SUNAFIL) y/o Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo solicitando realizar la inspección laboral correspondiente.

Si dicho Ministerio constata el acto de hostilización, la conducta del personal de PRIME que lo realizó es considerada una falta grave, siendo ésta una causal de despido justificado, conforme a la ley. (Decreto Legislativo 728 y en otras normas conexas).

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

➤ **Gradualidad de la Sanción:**

En los casos que, el denunciante sea copartícipe de los hechos denunciados, se otorgará la reducción gradual de la sanción administrativa de acuerdo con el grado de participación en los hechos constitutivos de los hechos arbitrarios o ilegales.

Por ello, el comunicante/denunciante tiene como responsabilidad la aportación de todas las pruebas o indicios que pudiera tener a su disposición.

La comunicación de incidentes o denuncias de incumplimientos debe establecerse siempre bajo criterios de veracidad y claridad.

6.5. **Registrar el Reporte**

El Oficial de Cumplimiento deberá reportar las inquietudes o hechos denunciados por tentativa o comisión de delitos, adjuntando las evidencias correspondientes a través del canal único de denuncias o denuncia directa.

6.6. **Recepcionar y Analizar el reporte**

Para que una denuncia pueda ser considerada válida, se debe disponer de una serie de elementos mínimos que se produzca convicción y posterior investigación del caso.

La comunicación de la inquietud/denuncia contendrá en la medida de lo posible, la siguiente información.

- Identificación del reportante (nombre, apellido, e-mail, teléfono de contacto), o de forma anónima.
- Fecha y hora de la inquietud/denuncia
- Lugar en donde ha sucedido el incidente
- Tipo de inquietud: Características o descripción del delito cometido, por ejemplo. a) Acuerdo con proveedores/clientes (soborno); b) Robo o sustracción de información interna; c) Conflicto de Intereses; d) Desvío de recursos; e) Falsificación de contratos, informes o registros; f) Incumplimiento a los códigos, reglamentos, políticas, procedimientos, etc.
- Si las personas involucradas corresponden a trabajadores, socios o personal tercero (todos aquellos que tengan relación con la organización, tales como freelancers, proveedores, clientes, socios, contratistas y terceros relacionados), se realizarán las investigaciones con la mayor discrecionalidad posible y de ser el caso, con ayuda de la policía nacional o fiscalía de la nación.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

- Detalles relacionados con el presunto delito, las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Información de respaldo (por ejemplo: fotografías, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).

6.7. Inicio del Procedimiento de Investigación

- Una vez se haya analizado el expediente obteniendo toda la información relevante, se iniciará un proceso de investigación
- Las personas afectadas quedan sujetas a prestar colaboración en el proceso de investigación siempre que el Oficial de Cumplimiento lo solicite.
- Mediante el canal de denuncias se le facilitará el expediente al denunciante, confirmando la recepción de la misma, pudiendo acceder y consultar el estado de la inquietud o denuncia, a fin de ejercer sus derechos.

El Oficial de Cumplimiento recepciona y hace seguimiento a las inquietudes o denuncias de comisión de actos de soborno o corrupción y registra el cierre del caso en la matriz de control de reportes.

7. RESPONSABILIDADES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE PRIME

- 7.1. Durante el proceso de atención de denuncias. El Representante Legal de PRIME es responsable de proporcionar oportunamente la información solicitada por la entidad solicitante, otorgando las facilidades del caso, en relación a accesos a los lugares o ambientes solicitados, dentro de los plazos previstos.
- 7.2. Ante el conocimiento de una denuncia de soborno o corrupción, el Representante Legal de PRIME debe disponer e implementar las medidas o acciones correctivas que correspondan, sean administrativas o legales, fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad de la supervisión para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que esto contribuya con el logro de la misión y objetivos de la organización.
- 7.3. Investigación e Informe. El Representante Legal de PRIME debe disponer la realización de las investigaciones del caso, recabando las pruebas correspondientes a los hechos denunciados y elaborando un informe conforme los lineamientos establecidos en el presente documento, elevándolo al comité de cumplimiento, el cual luego de la revisión respectiva procederá a definir las medidas correspondientes, incluyendo con la formalización de la denuncia ante el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación.

	PROCEDIMIENTO UNICO DE ATENCION DE DENUNCIAS - PUAD	CÓDIGO	PRO-SGAS-01
		VERSIÓN	02
		FECHA	21/01/2026

PRIME no acepta, promueve, encubre, avala actividades deshonestas, delitos o tentativas, declarando su firme compromiso de llevar a cabo sus negocios en forma transparente y sin recurrir a prácticas ilegales a nivel nacional o transnacional.

En ese sentido, PRIME brinda protección absoluta a las denuncias efectuadas por su personal, evitando todo acto de discriminación, censura, bullying o similar por el cumplimiento de su deber y protección de la imagen y cultura institucional.

Los datos personales, en caso que el denunciante los facilite, son eliminados de forma automática en un plazo máximo de un (01) mes tras el fin de las investigaciones, si los hechos no han sido probados.

Si como resultado de una posible investigación se detecta mala fe o falsedad por parte del denunciante se actuará conforme a las medidas dispuestas por la Gerencia General.