

### I. INTRODUCCIÓN

La organización reconoce la importancia de promover una cultura basada en la ética, la transparencia, la integridad y la responsabilidad, donde todas las personas puedan reportar de buena fe cualquier conducta irregular sin temor a represalias. La protección del denunciante constituye un elemento fundamental para fortalecer la gobernanza, prevenir riesgos y asegurar el cumplimiento de los principios institucionales.

La organización se compromete a asegurar que toda denuncia recibida sea tratada de manera objetiva, confidencial y oportuna, garantizando el respeto de los derechos de todas las personas involucradas, así como la implementación de medidas de protección cuando exista riesgo para el denunciante.

El canal de denuncias es de acceso público y se encuentra disponible en la página web institucional, garantizando su uso por parte de todas las partes interesadas internas y externas.

### II. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para proteger a las personas que reporten de buena fe cualquier conducta irregular, asegurando confidencialidad, no represalias, investigación objetiva y seguimiento posterior a la denuncia.

### III. ALCANCE

La presente política aplica a partes interesadas internas y externas, incluyendo colaboradores, consultores, clientes, proveedores, aliados estratégicos, postulantes, ex colaboradores y comunidad vinculada a las actividades de la organización. Así también, es exclusivamente para denuncias relacionadas con conductas éticas, integridad corporativa y protección al denunciante, tales como:

- Quejas, reclamos, Corrupción, Soborno, Fraude, Conflicto de interés, Incumplimiento normativo, Incumplimiento de políticas internas, Conductas antiéticas, Discriminación, Hostigamiento laboral, Hostigamiento sexual, Acoso laboral, Manipulación de información, Cualquier conducta irregular.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

#### IV. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015 — Sistemas de gestión de la calidad (Enfoque de riesgos y mejora continua)
- ISO 14001:2015 — Sistemas de gestión ambiental (Gobernanza y cumplimiento)
- A2G-PL-GH-06\_Política de Igualdad y no discriminación
- A2G-PL-GH-07\_Política de Hostigamiento Laboral
- A2G-PL-GH-22\_Política Anticorrupción
- A2G-D-GH-01\_Codigo de ética
- A2G-RG-GH-01\_Reglamento Interno de Trabajo
- A2G-P-GC-03\_Procedimiento de Atención Consultas, Quejas y Reclamos.

#### V. DEFINICIONES

- **Denunciante:** Persona que reporta una conducta irregular de buena fe.
- **Denuncia:** Comunicación mediante la cual se reporta una irregularidad.
- **Represalia:** Acción negativa contra el denunciante por haber realizado un reporte.
- **Denuncia de buena fe:** Reporte realizado con base razonable aun cuando posteriormente no se confirme.
- **Canal de denuncias:** Medio habilitado por la organización para recibir denuncias.
- **Investigación:** Proceso de análisis objetivo de la denuncia recibida.

#### VI. LINEAMIENTOS GENERALES

##### 1. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN

- **Confidencialidad:** La organización garantiza la reserva de identidad del denunciante.
- **Consentimiento informado:** antes de compartir información con terceros, se solicitará autorización del denunciante, salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente.
- **No represalias:** Se prohíbe cualquier acción negativa contra el denunciante.
- **Buena fe:** La denuncia debe realizarse con base razonable.
- **Imparcialidad:** Las denuncias serán evaluadas sin conflictos de interés.
- **Accesibilidad:** El canal es público y accesible para todas las partes interesadas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

### 2. CANALES DE DENUNCIA

La organización dispone de un canal de denuncias accesible a todas las partes interesadas internas y externas, a través de los siguientes medios:

- **Plataforma web institucional (Canal de Ética y Libro de Reclamaciones)**
- **Correo electrónico confidencial**
- **Formulario confidencial**
- **Comunicación directa**
- **Canal ético institucional**

El canal de denuncias se encuentra permanentemente disponible en la página web institucional mediante acceso público, libre y confidencial: [www.a2g.pe/canal-etico](http://www.a2g.pe/canal-etico)

Libro de reclamaciones: <https://a2g.pe/libro-de-reclamaciones/>

Se permiten denuncias anónimas.

El Canal Ético institucional se mantiene permanentemente visible y accesible desde la página principal y pie de página de la web institucional.

### 3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

La organización podrá aplicar:

- **Reserva de identidad**
- **Comunicación restringida**
- **Cambio de supervisión**
- **Separación de involucrados**
- **Protección del puesto laboral**
- **Seguimiento laboral**
- **Apoyo de Gestión Humana**

La organización informará al denunciante, desde el inicio del proceso, qué personas deberán participar o ser notificadas para la adecuada gestión del caso, garantizando siempre la mínima exposición necesaria.

### 4. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

La organización garantiza que ninguna persona que presente una denuncia de buena fe será objeto de represalias directas o indirectas, independientemente del resultado de la investigación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

Se consideran represalias:

- **Despido**
- **Suspensión**
- **Reducción salarial**
- **Hostigamiento**
- **Amenazas**
- **Evaluación negativa injustificada**
- **Aislamiento laboral**

### VII. PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

La organización establece el siguiente procedimiento para garantizar la protección del denunciante y la gestión adecuada de las denuncias:

Plazos de atención:

- Acuse de recepción: máximo 2 días hábiles
- Evaluación inicial: máximo 5 días hábiles
- Investigación: máximo 15 días hábiles
- Comunicación de resultados: máximo 3 días hábiles
- Cierre del caso: máximo 30 días calendario

#### Paso 1: Recepción de la denuncia

La denuncia podrá recibirse a través de:

- Canal ético institucional
- Correo electrónico confidencial
- Formulario de denuncias
- Comunicación directa a Gestión Humana
- Comunicación directa a Gerencia General
- Denuncia anónima

La denuncia podrá contener:

- Nombre del denunciante (opcional)
- Área involucrada
- Personas involucradas
- Descripción del hecho
- Fecha aproximada
- Evidencias (si aplica)
- Nivel de riesgo percibido

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

Toda denuncia será recibida sin exigir formalidades estrictas.

El canal de denuncias es accesible para partes interesadas internas y externas.

### Paso 2: Registro de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, Gestión Humana deberá:

- Asignar código único de denuncia
- Registrar fecha de recepción
- Registrar canal utilizado
- Registrar tipo de denuncia
- Registrar nivel de confidencialidad
- Registrar responsable de evaluación
- Registrar nivel de riesgo preliminar

La información será registrada en la matriz de denuncias confidencial.

### Paso 3: Evaluación inicial

Se realizará una evaluación preliminar para determinar:

- Validez de la denuncia
- Nivel de riesgo para el denunciante
- Riesgo organizacional
- Urgencia de intervención
- Necesidad de protección inmediata
- Personas involucradas
- Conflictos de interés

Esta evaluación deberá realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles. La evaluación inicial considera especialmente la vulnerabilidad del denunciante y el potencial riesgo de represalia.

### Paso 4: Medidas preventivas de protección

Cuando exista riesgo para el denunciante, la organización podrá aplicar:

- Reserva de identidad
- Restricción de acceso a información
- Comunicación restringida
- Cambio temporal de supervisión
- Separación preventiva de involucrados
- Protección del puesto laboral
- Seguimiento de clima laboral
- Acompañamiento de Gestión Humana

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

- Medidas preventivas adicionales

Las medidas deberán quedar registradas. Las medidas preventivas podrán mantenerse incluso después del cierre formal del caso cuando persista riesgo de represalia.

### Paso 5: Investigación de la denuncia

La investigación deberá:

- Ser objetiva
- Ser confidencial
- Evitar conflictos de interés
- Respetar el debido proceso
- Proteger al denunciante

La investigación podrá incluir:

- Revisión documental
- Entrevistas
- Revisión de correos
- Análisis de información
- Solicitud de evidencias
- Evaluación técnica

El plazo de investigación será definido según complejidad del caso.

### Paso 6: Resolución del caso

Una vez finalizada la investigación se deberá:

- Determinar si la denuncia es fundada o no
- Identificar responsables (si aplica)
- Definir acciones correctivas
- Definir medidas disciplinarias
- Definir acciones preventivas
- Definir mejoras al sistema

La resolución será documentada en el informe de cierre. La parte interesada recibirá comunicación formal del cierre del caso, respetando estrictamente la confidencialidad y garantizando la protección de la identidad del denunciante.

### Paso 7: Seguimiento al denunciante

La organización realizará seguimiento para verificar:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

- Ausencia de represalias
- Cumplimiento de medidas
- Clima laboral adecuado
- Protección del denunciante
- Implementación de acciones

El seguimiento deberá realizarse:

- A los 15 días
- A los 30 días
- A los 60 días

El seguimiento incluirá la verificación de que no existan represalias directas o indirectas contra el denunciante, incluso después del cierre del caso.

#### **VIII. CONFIDENCIALIDAD**

- Toda la información relacionada con denuncias será tratada bajo estricta confidencialidad.
- La confidencialidad aplica tanto para denunciantes internos como externos, incluyendo clientes, proveedores y comunidad.
- La organización garantiza:
  - Reserva de identidad del denunciante
  - Acceso restringido a la información
  - Custodia documental segura
  - Protección de archivos físicos y digitales
  - Uso exclusivo para investigación
  - Prohibición de divulgación no autorizada
  - Solo podrán acceder a la información:
    - Gestión Humana
    - Gerencia General
    - Investigador designado
    - Autoridades cuando corresponda
    - La filtración de información será considerada falta grave.
- La vulneración de la confidencialidad será considerada falta grave y podrá generar sanciones disciplinarias y legales.

#### **IX. SANCIONES**

El incumplimiento de la presente política podrá generar:

- Llamado de atención verbal
- Llamado de atención escrito
- Medida disciplinaria
- Suspensión laboral
- Terminación del vínculo laboral

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

- Terminación contractual (proveedores)
- Reporte a autoridades competentes
- Acciones legales
- Especialmente cuando se identifique:
- Represalia contra denunciante
- Amenazas
- Hostigamiento
- Filtración de identidad
- Denuncia falsa maliciosa
- Obstrucción de investigación

**X. RESPONSABILIDADES**

<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>
<b>Gerencia General</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar la Política de Protección al Denunciante</li> <li>2. Garantizar la protección del denunciante</li> <li>3. Supervisar casos críticos</li> <li>4. Asegurar la no represalia</li> <li>5. Garantizar independencia del proceso</li> <li>6. Aprobar medidas disciplinarias críticas</li> <li>7. Asegurar recursos para la investigación</li> <li>8. Promover cultura de integridad</li> <li>9. Supervisar funcionamiento del canal ético</li> </ol>
<b>Gerencias / Jefaturas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Administrar el canal de denuncias</li> <li>11. Recibir denuncias</li> <li>12. Registrar denuncias</li> <li>13. Asignar código de caso</li> <li>14. Proteger identidad del denunciante</li> <li>15. Evaluar riesgo inicial</li> <li>16. Implementar medidas preventivas</li> <li>17. Coordinar investigación</li> <li>18. Custodiar documentación</li> <li>19. Elaborar informes</li> <li>20. Realizar seguimiento</li> <li>21. Verificar ausencia de represalias</li> <li>22. Mantener matriz actualizada</li> <li>23. Reportar a Gerencia General.</li> </ol>
<b>Colaboradores</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>24. Denunciar de buena fe</li> <li>25. Colaborar con la investigación</li> <li>26. Mantener confidencialidad</li> <li>27. Proporcionar información veraz</li> <li>28. Respetar el proceso</li> <li>29. No generar represalias</li> <li>30. Cumplir acciones correctivas.</li> </ol>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

**XI. INDICADORES**

La organización realizará seguimiento mediante los siguientes indicadores:

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Número de denuncias recibidas	100% registradas y atendidas
Número de denuncias investigadas	100% de denuncias admitidas investigadas
% denuncias cerradas	≥ 95% de casos cerrados
Tiempo promedio de atención	≤ 30 días calendario
Número de denuncias anónimas	100% aceptadas y gestionadas sin represalias
% denuncias válidas	≥ 70% de denuncias con sustento comprobable
% denuncias provenientes de partes interesadas externas	≥ 20% del total de denuncias gestionadas incluyen partes interesadas externas (clientes, proveedores, comunidad u otros)

**XII. REGISTROS**

- Registro de denuncias
- Informe de cierre

**XIII. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión vigente</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Responsable</b>
01	Creación del documento.	13/04/2026	Gestión Humana

Elaborado por: Gestión Humana	Revisado por: Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Aprobado por: Gerencia General
----------------------------------	--	-----------------------------------