

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

**12.00.40.03**

## **GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA**

Aprobado en Sesión N° 04-2024 del Comité de Ética, de fecha 10.04.2024

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

### 1. OBJETO

Regular la gestión de las denuncias relacionadas a presuntos actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación.

### 2. FINALIDAD

Garantizar la adecuada gestión de las denuncias relacionadas a presuntos actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación, estableciendo procedimientos y mecanismos que permitan una investigación eficaz.

### 3. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en esta Directiva son aplicables a todas las denuncias gestionadas por el Comité de Ética, independientemente de que el denunciante sea: colaborador del Banco o cualquier tercero que tenga conocimiento y denuncie actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación.

### 4. BASE LEGAL

- Código de Ética del Banco de la Nación, aprobado en Sesión de Directorio N° 2113 de fecha 12.12.2016 y modificado en Sesión de Directorio N°2225 de fecha 09.11.2018.
- Política de Integridad del Banco de la Nación, aprobada en Sesión de Directorio N°2259 de fecha 09.08.2019.
- Política de Gestión de Conflictos de Interés del Banco de la Nación, aprobada en Sesión de Directorio N°2217 de fecha 07.09.2018 y modificada en Sesión de Directorio N°2364 de fecha 05.08.2021.
- Política Antisoborno del Banco de la Nación, aprobada en Sesión de Directorio N°2496 de fecha 25.01.2024.
- Reglamento del Comité de Ética del Banco de la Nación, aprobado en Sesión de Directorio N°2309 de fecha 06.08.2020 y modificado en Sesión de Directorio N°2364 de fecha 05.08.2021.
- Decreto Legislativo N° 1327 “Medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe” y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 010-2017-JUS de fecha 06.01.2017 y sus modificatorias.
- Ley N° 30424 “Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional” de fecha 21.04.2016 y sus modificatorias.
- Resolución SBS N° 272-2017 “Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos” de fecha 23.01.2017 y sus modificatorias.
- Lineamiento Corporativo de FONAFE “Lineamiento Corporativo de Ética y Conducta” aprobado por Acuerdo de Directorio N° 005-2016/002-FONAFE de fecha 28.03.2016 y sus modificatorias.
- Lineamiento Corporativo de FONAFE “Lineamiento para Cumplimiento de Obligaciones y Compromisos”, aprobado por Acuerdo de Directorio N° 005-2016/011-FONAFE de fecha 21.10.2016.
- Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, aprobado por Acuerdo de Directorio N° 002-2013/003-FONAFE de fecha 08.03.2013.
- Directiva N° 002-2023-PCM-SIP “Directiva para la gestión de denuncias y solicitudes de medidas de protección al denunciante de actos de corrupción recibidas a través de la plataforma digital única de denuncias del ciudadano”, aprobado con Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 005-2023-PCM-SIP del 10.12.2023.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

## 5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- a) **Código de Ética:** Norma que tiene por objeto desarrollar los valores institucionales y establecer los principios éticos, deberes, prohibiciones y estándares de conducta que deben orientar el comportamiento de nuestros colaboradores, independientemente de su régimen laboral o modalidad de contratación.
- b) **Colaborador:** Directores y personal de confianza, así como todo empleado o trabajador del Banco, en cualquiera de los niveles jerárquicos, sea nombrado, contratado o designado, que desempeñe actividades o funciones en nombre del Banco, independientemente del régimen laboral o de contratación al que se encuentre sujeto.
- c) **Comité de Ética:** Órgano colegiado, consultivo, de gestión y de carácter interno, que tiene como objeto vigilar el cumplimiento del Código de Ética del Banco de la Nación.
- d) **Conflicto de Interés:** Es la situación en la cual los intereses personales, laborales, o de negocios del Director o trabajador del Banco, pudieran afectar el desempeño independiente e imparcial de sus funciones, así como también cuando dichos intereses pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.
- e) **Corrupción:** Mal uso del poder público o privado para obtener un beneficio indebido; económico, no económico o ventaja; directa o indirecta, por agentes públicos, privados o ciudadanos, vulnerando los principios y deberes éticos, normas y derechos fundamentales.
- f) **Denunciante:** Toda persona natural o jurídica que, en forma individual o colectiva, pone en conocimiento del Comité de Ética actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación.
- g) **Denunciado:** Todo colaborador al que se le atribuye en una denuncia la comisión de un acto de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación, susceptible de ser sancionado en sede administrativa y judicial.
- h) **Denuncias:** Comunicaciones recibidas a través de los canales de denuncias definidos por el Banco de la Nación que reportan presuntos actos de corrupción y/o infracciones al Código de Ética y demás normas de integridad del Banco de la Nación. La atención de estas constituye un acto de administración interna.
- i) **Denuncia anónima:** Es aquella en la cual el denunciante no revela su identidad.
- j) **Denuncia con reserva de identidad:** Es aquella en la cual el denunciante se identifica; sin embargo, solicita que su identidad se mantenga en reserva. Ante esta situación, el Comité de Ética se encuentra en la obligación de no revelar los datos del denunciante, salvo medie autorización expresa por parte de este.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- k) **Hechos significativos:** Aquellos hechos que pueden tener impacto importante sobre la situación financiera de la empresa, o sobre el logro de sus objetivos.
- l) **Medidas de Protección al Denunciante:** Medida o conjunto de medidas dispuestas por el Presidente del Comité de Ética, orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales o laborales de los denunciantes y testigos, en cuanto fuere aplicable. Su aplicación dependerá de las circunstancias y condiciones de vulnerabilidad que sean evaluadas.
- m) **Persona Protegida:** Denunciante o testigo de un acto de corrupción a quien se ha concedido alguna medida de protección con la finalidad de garantizar el ejercicio de sus derechos personales y/o laborales.
- n) **Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano:** Canal único de contacto digital del Estado peruano con la ciudadanía para la presentación de denuncias por actos de corrupción y solicitudes de medidas de protección al denunciante.
- o) **Solicitud de Medidas de Protección:** Pedido que realiza el denunciante para ser beneficiario de una medida de protección en el marco del Decreto Legislativo N° 1327 y su Reglamento. Este pedido también puede ser efectuado por el testigo.
- p) **Testigo:** Persona que ha presenciado un acto de corrupción, con intención de declarar lo que ha ocurrido.

## 6. DISPOSICIONES GENERALES QUE APLICAN A TODO EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS.

- 6.1. El Reglamento del Comité de Ética del Banco de la Nación establece que este colegiado está conformado por siete miembros (07):
- El Gerente de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado o quien haga sus veces, quien preside el Comité.
  - El Gerente General, o quien haga sus veces.
  - El Gerente de Recursos Humanos y Cultura o quien haga sus veces.
  - El Gerente Legal o quien haga sus veces.
  - El Subgerente de Auditoría Forense, o quien haga sus veces
  - El Subgerente de Prevención del Fraude, o quien haga sus veces.
  - El Subgerente de Cumplimiento Normativo e Integridad o quien haga sus veces, quien actúa como Secretario Técnico del Comité.
- 6.2. La Presidencia y Secretaría del Comité de Ética podrán disponer de los recursos (Humanos, tecnológicos, presupuestales, entre otros) de la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado y sus dependencias para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.
- 6.3. Todo colaborador que participe del proceso de gestión de las denuncias debe haber suscrito previamente la "Declaración Jurada de Integridad".

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- 6.4.** Todo colaborador que participe en el proceso de gestión de denuncias, así como en las solicitudes de medida de protección al denunciante o testigo está obligado a guardar reserva respecto de la información relativa a la identidad del denunciante o persona protegida, a la materia y detalle de denuncia, y a las actuaciones derivadas de la misma.
- 6.5.** Las denuncias y las solicitudes de medida de protección al denunciante o testigo tienen el carácter de confidencial en los términos de la clasificación establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS; y en la directiva “Gestión de Activos de Información y Clasificación de la Información del Banco de la Nación.
- 6.6.** Todo colaborador que toma conocimiento de algún acto de corrupción en el ejercicio de su cargo tiene la obligación de denunciarlo. El incumplimiento de esta obligación se encuentra sancionado penalmente de acuerdo con el artículo 407 del Código Penal.

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a formular denuncias por actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación. El denunciante es un tercero colaborador de la Administración Pública y del Sistema de Justicia, no siendo parte del procedimiento administrativo disciplinario, procedimiento administrativo funcional o proceso penal que pueda generar su denuncia, a excepción que en el transcurso de la investigación se determine su participación en los hechos materia de la denuncia. Asimismo, no puede ser sujeto a ningún tipo de represalia ni hostigamiento en ocasión o por la presentación de denuncia.

- 6.7.** El denunciante tiene derecho a: a) Solicitar la reserva de identidad como medida de protección. b) Solicitar una medida de protección laboral, siempre que mantenga vínculo laboral y/o contractual con la entidad, y que exista una relación de subordinación y/o superioridad jerárquica. c) Solicitar una medida de protección, cuando actúe como postor o contratista en un proceso de contratación pública.

Para los casos b) y c) se otorgarán previa evaluación por parte de la Presidencia del Comité de Ética.

- 6.8.** En los supuestos señalados en el numeral precedente, el testigo también puede ser sujeto de medida de protección, según corresponda y previa evaluación por parte de la Presidencia del Comité de Ética.
- 6.9.** Los denunciantes o testigos que realicen una denuncia de mala fe o que no cumplan con las obligaciones señaladas en la presente Directiva pierden de forma inmediata las medidas de protección que les hubieran sido otorgadas, sin perjuicio de las responsabilidades de naturaleza civil, administrativa y/o penal a que hubiere lugar.
- 6.10.** Las unidades orgánicas involucradas en todas las etapas del proceso de gestión de denuncias por actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación, deben actuar de manera eficiente, célere y oportuna, bajo responsabilidad, debiendo cumplir con los requerimientos y plazos establecidos u otorgados.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

## 7. GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS

### 7.1. REGISTRO Y RECEPCION DE DENUNCIAS

**7.1.1.** El denunciante debe registrar su denuncia en la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano – PDUJC (denuncias.servicios.gob.pe), la cual le otorga un código cifrado, y notifica mediante correo electrónico o servicio de mensajes cortos (SMS) de forma automática, el avance de la gestión de la denuncia.

**7.1.2.** En caso, la denuncia sea presentada en Mesa de Partes del Banco de la Nación, la Sección Trámite Documentario deberá derivarla a la Presidencia del Comité de Ética.

**7.1.3.** En caso, la denuncia sea presentada directamente a cualquier otra unidad orgánica del Banco de la Nación que tenga competencia para investigar<sup>1</sup> los hechos materia de la denuncia, esta deberá:

- Evaluar previamente si existe un potencial conflicto de interés en su participación en la investigación del caso; de ser así, deberá inhibirse de investigar la denuncia, y en el más breve plazo derivarla a la Presidencia del Comité de Ética. De no existir dicho conflicto, deberá proceder con la etapa de investigación de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.2. de la Directiva “Procedimiento Disciplinario Laboral”.

**7.1.4.** En caso, la denuncia sea presentada ante el Órgano de Control Institucional u Órgano de Auditoría Interna, estas evaluarán y darán tratamiento a la denuncia de acuerdo con los procedimientos establecidos por dichas unidades orgánicas.

### 7.2. REVISIÓN DE LA DENUNCIA

**7.2.1.** La Presidencia del Comité de Ética en un plazo de 2 días hábiles siguiente al registro o recepción de una denuncia, verificará el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Datos generales del denunciante:** Con excepción de las denuncias anónimas, el denunciante, según se trate de una persona natural o jurídica, debe proporcionar la siguiente información:
- **Persona natural:** Nombre y apellido completo, número de documento nacional de identidad o carné de extranjería o pasaporte, y, de ser el caso, lugar, fecha, firma y número telefónico y correo electrónico del denunciante, al cual desea que se le envíe las notificaciones y/o avances de la denuncia.
  - **Persona jurídica:** Razón social, número de Registro Único de Contribuyente, nombres y apellidos completos del representante legal, indicando su documento nacional de identidad o carné de extranjería o pasaporte, lugar, fecha, número telefónico, correo electrónico, al cual desea que se le envíe las notificaciones y/o avances de la denuncia.

<sup>1</sup> Numeral 7.1.2. de la Directiva BN-DIR-7500-071-08, sobre “Procedimiento Disciplinario Laboral”.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- b) **Hecho denunciado:** Los actos materia de denuncia deben ser expuestos en forma detallada y coherente, incluyendo la identificación de los autores de los hechos denunciados, de conocerse, unidad orgánica o dependencia de ocurrencia del hecho denunciado. La denuncia deberá acompañarse de documentación que le dé sustento. De no contar con documentación que acredite la comisión del acto de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación, deberá indicar la unidad orgánica que cuente con la misma, a efectos de que se incorpore en expediente de la denuncia. Los hechos denunciados deben tener fundamento y materialidad.

FUNDAMENTO	MATERIALIDAD
<p>La verificación del fundamento permite determinar que la denuncia cuente con elementos (hechos, argumentos, medios) que permiten comprobar o acreditar los hechos que se denuncian. En ese sentido, son criterios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la denuncia describa hechos que podrían configurar actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y normas de integridad del Banco de la Nación.</li> <li>- Que los argumentos que sustentan los hechos denunciados puedan mostrar indicios razonables del presunto acto.</li> <li>- Que los hechos denunciados de corrupción muestren el posible beneficio indebido (económico o no) que se habría obtenido producto del hecho materia de denuncia.</li> </ul>	<p>La verificación de la materialidad permite verificar la relevancia e importancia de los hechos que se denuncien siendo ello toda acción u omisión que afecte el buen funcionamiento de la institución, así como la confianza de parte de la ciudadanía y grupos interés, lo que justificaría el empleo de recursos para su preevaluación y potencial inicio de un procedimiento disciplinario laboral a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura. En ese sentido, son criterios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los denunciados tengan vínculo laboral o contractual con la entidad.</li> <li>- Que la conducta (por acción u omisión) del denunciado esté directamente vinculada con las funciones que tendría asignadas, las cuales, además deberían constar en normas publicadas conforme a Ley o en instrumentos de gestión, encargos, delegaciones, contratos o disposiciones emitidas por el Banco y deberían haberse encontrado vigentes al momento de la comisión del presunto acto.</li> </ul>

- c) **Manifestación de compromiso:** El denunciante debe manifestar su compromiso de permanecer a disposición del Banco de la Nación, a fin de brindar las aclaraciones que hagan falta o proveer información adicional sobre las irregularidades motivo de la denuncia.
- d) La denuncia anónima no requiere cumplir con los requisitos a) y c) del presente numeral.

**7.2.2.** En caso la denuncia no cumpla con los requisitos para iniciar las investigaciones correspondientes, se comunicará dicha situación al denunciante, a través del PDUDC o de acuerdo con la información de contacto que haya proporcionado. El plazo para la subsanación requerida es de tres (3) días hábiles<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Contados a partir de la comunicación remitida al denunciante.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

Vencido el plazo otorgado sin que el denunciante haya subsanado la misma, se considerará su denuncia como no admitida, procediendo a su archivamiento. Lo señalado no limita el derecho

del denunciante de presentar nuevamente una denuncia sobre los mismos hechos, cumpliendo con los requisitos señalados. En este supuesto la denuncia será considerada como nueva. Sin perjuicio de ello, de estimarlo pertinente, la Presidencia del Comité de Ética podrá continuar con las investigaciones.

- 7.2.3.** De manera complementaria, la Presidencia del Comité de Ética, de considerarlo necesario, puede llevar a cabo requerimientos de información adicional que resulten necesarios, a efectos de: a) Recabar información adicional sobre el acto denunciado, presuntamente cometido por un colaborador de la entidad. b) Obtener datos sobre el posible beneficio indebido (económico o no) que se habría obtenido producto del hecho materia de denuncia. c) Cualquier otra información que permita la identificación de los hechos, en particular sobre la unidad orgánica, funcionarios y trabajadores involucrados.
- 7.2.4.** Recibido el documento de subsanación y, de ser el caso, el requerimiento de información adicional, estos son considerados por la Presidencia del Comité de Ética para la evaluación del fundamento y materialidad. El incumplimiento de dichos requisitos determina que la denuncia se considera como no admitida y se procederá con su archivamiento. El resultado de la revisión de la denuncia se registra en la PDUDC, detallando el motivo de dicha decisión.
- 7.2.5.** La Presidencia del Comité de Ética evaluará preliminarmente si el Comité de Ética del Banco de la Nación es competente para gestionar y resolver sobre los hechos materia de la denuncia.
- a) Las denuncias que traten sobre hechos de hostigamiento sexual serán derivadas a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura a fin de que sean atendidas de conformidad a las disposiciones establecidas en la Directiva "Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual"; dando por concluida de esta forma la intervención del Comité de Ética.
  - b) Las denuncias que tengan la naturaleza de reclamos o requerimientos de información presentados por clientes y/o usuarios, serán desestimadas y comunicadas al denunciante para que lo ingrese por el canal correspondiente, dando por concluida de esta forma la intervención del Comité de Ética.
  - c) Las denuncias que traten sobre hechos que cuenten con procesos, procedimientos y/o lineamientos establecidos por unidades orgánicas del Banco y/o se encuentren estipuladas en las normas internas de la institución, serán desestimadas y comunicadas al denunciante para que lo ingresen por el conducto regular interno, dando por concluida de esta forma la intervención del Comité de Ética.
  - d) En caso, la denuncia involucre directamente algún miembro del Directorio o al Presidente o Gerente General o miembros del Comité de Ética o al Gerente de Finanzas y Tesorería (este último en los casos relacionada con aspectos contables), serán derivadas a la Secretaría del Comité de Auditoría; dando por concluida de esta forma la intervención del Comité de Ética.



<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- e) En caso, la denuncia revele “hechos significativos” de acuerdo con los criterios señalados en el numeral 7.10 Comunicación de Hechos Significativos del Manual de Auditoría Interna, la Presidencia del Comité de Ética pondrá de conocimiento al Órgano de Auditoría Interna.

Sin perjuicio de lo señalado en ellos literales a, c y d, la presidencia del Comité de Ética podrá solicitar a las unidades orgánicas que informen sobre lo actuado en cada caso.

**7.2.6.** Las denuncias que traten sobre hechos que no sean competencia del Comité de Ética ni de ninguna unidad orgánica del Banco (de acuerdo con la regulación externa e interna aplicable al caso) serán desestimadas. Asimismo, serán desestimados aquellos casos que estén siendo investigados en sede judicial o administrativa. De ser el caso, el Presidente del Comité de Ética derivará la información recibida a la autoridad competente, detallando el motivo de la derivación

**7.2.7.** Las denuncias que guarden relación entre sí podrán ser acumuladas, gestionadas y concluidas con un solo pronunciamiento.

### **7.3. DERIVACIÓN DE LA DENUNCIA**

**7.3.1.** La Presidencia de Comité de Ética dispondrá que los hechos materia de la denuncia sean investigados por la Secretaría del Comité de Ética u otra unidad orgánica competente. En ese sentido, efectuará una clasificación y evaluación preliminar de la denuncia a fin de determinar:

- La unidad competente para la investigación,
- El nivel de criticidad y complejidad del hecho denunciado, y
- El plazo para emitir el informe.

El otorgamiento del plazo se efectuará teniendo como base lo establecido en el ANEXO 1 (Matriz de criticidad y complejidad de los casos) de la presente directiva.

**7.3.2.** Excepcionalmente, en caso surjan disyuntivas en la asignación, la Presidencia del Comité de Ética podrá convocar a una o más unidades orgánicas de investigación a fin de que de manera conjunta y consensuada se determine la unidad orgánica a quién se le asignará el caso.

**7.3.3.** En caso la unidad orgánica encargada de la investigación (con excepción del Órgano de Control Institucional), advierta que el hecho materia de la denuncia ha sido o viene siendo investigado por otra unidad orgánica, deberá suspender la investigación y comunicar inmediatamente dicha situación a la Presidencia del Comité de Ética, a fin de que esta última evalúe las acciones a seguir.

**7.3.4.** La Secretaría del Comité de Ética, efectuará el seguimiento de los requerimientos de investigaciones derivadas a las unidades orgánicas competentes, informando sobre el estado de cada una de las denuncias a la Presidencia del Comité de Ética.

### **7.4. DICTAMEN Y CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- 7.4.1.** La Secretaría del Comité de Ética podrá efectuar las investigaciones correspondientes de manera irrestricta, realizar los requerimientos de información, entrevistas, solicitud de descargos y hacer uso de cualquier otro mecanismo que coadyuve a alcanzar un resultado efectivo y oportuno en sus investigaciones. Los requerimientos de información también alcanzan al denunciante y a cualquier otro involucrado en los hechos investigados.
- 7.4.2.** En caso la Secretaría del Comité de Ética haya realizado la investigación y determinado la existencia de actos de corrupción y/o inconductas funcionales que trasgredan el Código de Ética y las normas de integridad del Banco de la Nación, será la Presidencia del Comité de Ética quien lo informará directamente a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, según lo establecido en el numeral 7.1.7 de la Directiva "Procedimiento Disciplinario Laboral"; en caso determine la inexistencia de infracción se procederá con el archivamiento de la denuncia dando por concluido el procedimiento de atención de la denuncia.
- 7.4.3.** La unidad orgánica encargada de la investigación, una vez concluida sus indagaciones deberá remitir un informe documentado sobre lo actuado a la Secretaría del Comité de Ética, esta última podrá solicitar que se precise o amplie el alcance del informe y/o investigación.
- 7.4.4.** En caso la unidad orgánica competente que realizó la investigación haya determinado la existencia de infracción al Código de Ética u otra norma, deberá de informarlo a la Subgerencia Administración de Personal, según lo establecido en el numeral 7.1.5 de la Directiva "Procedimiento Disciplinario Laboral"; ello sin perjuicio de lo señalado en el numeral 7.4.3 de la presente Directiva.
- 7.4.5.** La Secretaría del Comité de Ética elaborará un informe señalando el resultado de las investigaciones y conclusiones a las que se hubiera arribado, independientemente de la unidad orgánica que haya llevado a cabo la investigación. Dicho informe deberá ser suscrito juntamente con la Presidencia del Comité de Ética, y presentarlo ante el Comité de Ética en la sesión más próxima. En caso corresponda, dicho Informe deberá contener el análisis y justificación de la extensión de las medidas de protección al denunciante otorgadas durante el procedimiento, señalando si éstas deberán continuar con posterioridad a la culminación de la denuncia.
- 7.4.6.** El Comité de Ética determinará si las acciones efectuadas y/o lo informado por la Presidencia del Comité son suficientes para concluir con la atención de la denuncia; asimismo, podrá formular recomendaciones, exigir acciones adicionales por parte de las unidades orgánicas intervinientes, o solicitar su participación en las sesiones del Comité a efectos de que sustenten las decisiones o pronunciamientos a los que arribaron.
- 7.4.7.** El Comité de Ética, directamente o a través de su Presidencia, está facultado para emitir las recomendaciones pertinentes con el objetivo de mitigar la ocurrencia de los hechos denunciados, independientemente del resultado de las indagaciones y calificación de la denuncia.
- 7.4.8.** El Comité de Ética podrá disponer que el Gerente de Recursos Humanos y Cultura sustente el resultado de los procesos disciplinarios derivados como parte del proceso de gestión de denuncias.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

## 7.5. COMUNICACIÓN

- 7.5.1.** La Presidencia del Comité de Ética deberá comunicar el resultado de las investigaciones al denunciante, según corresponda, a través del PDUDC o de acuerdo con la información de contacto que haya proporcionado el denunciante.
- 7.5.2.** En caso del denunciante requiera mayor información sobre el proceso de atención de su denuncia, podrá comunicarse con la Secretaría del Comité de Ética.
- 7.5.3.** La Presidencia del Comité de Ética deberá comunicar al Comité de Ética el estado de todas las denuncias ingresadas a través PDUDC, independientemente si estas fueron desestimadas o archivadas, para cual deberá exponer el motivo que originó dicho resultado.
- 7.5.4.** La Subgerencia de Administración de Personal deberá informar a la Secretaría del Comité de Ética, en un plazo no mayor a los 7 días calendario de cada mes, el estado de los procedimientos disciplinarios laborales derivados de las denuncias reportadas ante el Comité de Ética.
- 7.5.5.** La Subgerencia de Administración de Personal deberá informar a la Secretaría del Comité de Ética, en un plazo no mayor a los 7 días calendario de finalizado cada semestre, el estado de los procedimientos disciplinarios laborales, indistintamente de la unidad orgánica que requirió el inicio de procedimiento disciplinario.
- 7.5.6.** La Presidencia del Comité de Ética elaborará semestralmente informes sobre la gestión de denuncias por parte del Comité de Ética y los procedimientos disciplinarios gestionados por la Subgerencia de Administración de Personal, los cuales serán puestos de conocimiento ante la Gerencia General y el Directorio del Banco.

## 8. MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

- 8.1.** Las medidas de protección al denunciante son dispuestas por la Presidencia del Comité de Ética a solicitud del denunciante. Esta solicitud podrá ser realizada al momento de ingresar la denuncia, o en cualquier etapa del procedimiento de denuncia (con excepción de la medida de reserva de identidad la cual se otorga de manera inmediata una vez que sea solicitada).
- 8.2.** Las medidas de protección al denunciante son otorgadas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles a partir de su solicitud.
- 8.3.** Las medidas de protección podrán ser:
- a) Reserva de identidad:** Es aquella en la cual el denunciante se identifica; sin embargo, solicita que su identidad se mantenga en reserva. Ante esta situación, el personal que intervenga en el proceso de atención de la denuncia está prohibido de divulgar la identidad de la persona denunciante, salvo medie autorización expresa por parte de este.

Para extender esta medida luego de culminado los procedimientos de investigación y sanción, es necesario identificar y motivar una causa que justifique dicha decisión.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

**b) Medidas de protección laboral:** La Presidencia del Comité de Ética, puede disponer las medidas de protección laboral que resulten necesarias y adecuadas al caso, entre ellas las siguientes:

- b.1.** Traslado temporal del denunciante o traslado temporal del denunciado a otra unidad orgánica, sin afectar sus condiciones laborales o de servicio, ni el nivel del puesto.
- b.2.** La renovación de la relación contractual, convenio de prácticas pre o profesionales o de voluntariado o similar, debido a una anunciada no-renovación.
- b.3.** Licencia con goce de remuneraciones o exoneración de la obligación de asistir al centro de labores de la persona denunciada, en tanto su presencia constituya un riesgo cierto e inminente para la determinación de los hechos materia de denuncia.
- b.4.** Cualquier otra que resulte conveniente a fin de proteger al denunciante.

Las medidas prescritas en los literales b1. y b3. relativas a la persona denunciante, solo pueden otorgarse por la contundencia de los elementos de prueba aportados acerca de la comisión de una falta disciplinaria grave, y en tanto dure el procedimiento disciplinario laboral que defina la responsabilidad del denunciado.

**c) Otras medidas de protección:** Apartamiento del trabajador denunciado que tenga a su cargo el proceso de contratación en el que participa el denunciante.

**8.4.** Previamente al otorgamiento de la medida de protección al denunciante, la Presidencia del Comité de Ética deberá evaluar la trascendencia, gravedad y verosimilitud de la denuncia.

VEROSIMILITUD	GRAVEDAD	TRASCENDENCIA
<p>La verosimilitud requiere que se tome en cuenta el grado de certeza de la ocurrencia de los hechos alegados y afectación de los bienes jurídicos. En ese sentido, son criterios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Que exista la probabilidad de que el denunciado haya cometido el acto.</li> <li>b. No se requiere del conocimiento exhaustivo y profundo de la materia controvertida, el cual se daría luego de realizar la etapa de investigación o instrucción por parte del órgano competente, sino de un examen sumario (se recomienda evaluación preliminar) encaminado a obtener la probabilidad de la existencia del derecho vulnerado.</li> </ul>	<p>La gravedad requiere que se considere el grado de posible afectación a un bien jurídico protegido por un acto. En ese sentido, son criterios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Que, la denuncia cuente con elementos suficientes de sustento y materialidad que evidencie la trasgresión de los bienes jurídicos tutelados vinculados directamente no solo con el patrimonio de la institución, sino también con el desempeño correcto de los deberes y funciones que los funcionarios o colaboradores asumen o se les delega con la finalidad de administrar al Estado.</li> </ul>	<p>La trascendencia requiere que se evalúe los supuestos en los cuales la no aplicación de la medida de protección suponga un riesgo o peligro cierto e inminente a los derechos del denunciante. En ese sentido, son criterios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Que exista la concurrencia del <ul style="list-style-type: none"> <li>i) riesgo de un daño a los derechos laborales o personales del denunciante y</li> <li>ii) la necesidad de adoptar medidas urgentes para evitar que dicho daño, en tanto si no se concede, se haga efectivo o se agrave.</li> </ul> </li> </ul>

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- 8.5. El otorgamiento de las medidas de protección se extiende mientras dure el peligro que las motiva, incluso con posterioridad a los procedimientos que conduzcan a sancionar la infracción.
- 8.6. La decisión adoptada por la Presidencia del Comité deberá ser comunicada al solicitante, señalándole los derechos y obligaciones que como persona protegida le resultan aplicables.
- 8.7. La Gerencia de Recursos Humanos y Cultura deberá implementar la medida de protección al denunciante, previa evaluación de la viabilidad operativa de la misma, con excepción de la medida de reserva de identidad.
- 8.8. La Gerencia de Recursos Humanos y Cultura informará a la Presidencia del Comité de Ética la implementación de la medida de protección en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles de realizada.
- 8.9. Previa solicitud de la persona protegida o por hechos que así lo ameriten, la Presidencia del Comité de Ética se podrá pronunciar motivadamente sobre la procedencia de modificar o suspender todas o algunas de las medidas de protección dispuestas en mérito de la denuncia formulada.
- 8.10. Los autores y partícipes de algún hecho irregular que decidan denunciarlo pueden ser beneficiados con algunas de las medidas de protección, sin que ello signifique su exculpación. Su colaboración oportuna y pertinente significa la reducción de la sanción administrativa a imponer.
- 8.11. **Obligaciones de las personas protegidas:** Las personas protegidas deben cumplir ciertas obligaciones orientadas a garantizar la salvaguarda del procedimiento iniciado como consecuencia de la denuncia presentada conforme a lo siguiente:
- a. Cooperar en las diligencias que sean necesarias, a convocatoria de la entidad, sin que ello ponga en riesgo la identidad protegida.
  - b. Mantener un comportamiento adecuado que preserve la eficacia de las medidas de protección otorgadas, asegurando su propia integridad y seguridad.
  - c. Salvaguardar la confidencialidad de las operaciones y condiciones que se den con las medidas de protección, incluso cuando cesen las mismas.
  - d. Reafirmar la veracidad de los términos de su denuncia en cualquier estado del procedimiento.
  - e. Permitir y facilitar cualquier acto de investigación contra su propia persona, si la naturaleza de los hechos investigados así lo requiere.
  - f. Otras que establezca la Presidencia del Comité de Ética, según las particularidades de la denuncia. En este caso la medida adicional será comunicada a la persona protegida.

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

El incumplimiento de las obligaciones a las que está sujeto el denunciante, acarrea la suspensión de las medidas de protección otorgadas, sin perjuicio de las acciones de naturaleza civil, penal y/o administrativa a que hubiera lugar.

Los hechos de peligro o vulnerabilidad causados por conductas imprudentes atribuibles a las personas protegidas no son imputables a la Presidencia del Comité y no generan ningún tipo de responsabilidad para este ni para el Banco.

## 9. DENUNCIAS DE MALA FE:

9.1. Se constituyen denuncias de mala fe las siguientes:

- a) **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.
- b) **Denuncia reiterada:** Cuando el denunciante, a sabiendas, interponga ante la misma instancia una nueva denuncia sobre los mismos hechos y sujetos sobre los que ya se ha emitido una decisión firme sobre el fondo del asunto.
- c) **Denuncia carente de fundamento:** Cuando se aleguen hechos contrarios a la realidad, a sabiendas de esta situación; o cuando no exista correspondencia entre lo que se imputa y los indicios o pruebas que lo sustentan.
- d) **Denuncia falsa:** Cuando la denuncia se realiza, a sabiendas de que los hechos denunciados no se han cometido o cuando se simulan pruebas o indicios de la comisión de los mismos.

Quienes denuncien de mala fe, son excluidos inmediatamente de las medidas de protección otorgadas, sin perjuicio de las responsabilidades de naturaleza civil, penal y administrativa a que hubiese lugar.

9.2. El Presidente del Comité de Ética comunicará a la persona protegida la intención de cesar las medidas de protección al denunciante por presunta denuncia de mala fe.

9.3. El Comité de Ética podrá solicitar la evaluación de inicio de procedimiento disciplinario laboral cuando el denunciante interponga una denuncia de mala fe.

Original Aprobado por: **ISAÍAS ANTONIO VILLANUEVA MORY**  
Gerente General (e)

Original Visado por: **MARÍA CONSUELO BUSSALLEU-VARGAS QUINTANILLA**  
Gerenta (e) de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado

**JUAN CARLOS BUSTAMANTE GONZALES**  
Gerente de Legal

**SANDRA BÁRBARA CÉSPEDES PAZ**  
Gerente (e) de Recursos Humanos y Cultura

**ROLANDO YZAZIGA CORONEL**  
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

**LUIS ROLANDO GARCÍA MORÁN**  
Subgerente de Prevención del Fraude

**SERGIO ALFONSO ROJAS JO**  
Subgerente (e) de Cumplimiento Normativo e Integridad

**ROMEL VALENTÍN ALVARADO**  
Subgerente (e) de Asunto Administrativos

**ANEXO 1: MATRICES DE COMPLEJIDAD Y CRITICIDAD DE CASOS**

La siguiente matriz establece los plazos máximos de investigación de las denuncias por parte de las unidades orgánicas encargadas de la investigación.

C R I T I C I D A D	A L T A	30 Días hábiles*	60 Días hábiles*
	B A J A	30 Días hábiles	45 Días hábiles
		BAJA	ALTA
COMPLEJIDAD			

Las ampliaciones de plazo serán solicitadas a la Presidencia del Comité de Ética. La solicitud deberá contener la justificación que las respalda.

CRITERIOS FACTOR CRITICIDAD	CRITERIOS FACTOR COMPLEJIDAD
<p><b>BAJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De uno o dos trabajadores involucrados.</li> <li>▪ De uno a dos hechos denunciados.</li> <li>▪ El impacto de los eventos es menor igual a 8UIT.</li> </ul>	<p><b>BAJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se conoce con precisión fechas, horas y detalles de la ocurrencia de los hechos reportados.</li> <li>▪ Se tiene fácil acceso a los registros (reportes informáticos existentes, videos de las cámaras de seguridad, u otros elementos de prueba) que permiten acreditar, de ser el caso, los hechos reportados.</li> </ul>
<p><b>ALTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De tres a más trabajadores involucrados.</li> <li>▪ De tres a más hechos denunciados.</li> <li>▪ El impacto de los eventos es mayor a 8UIT.</li> </ul>	<p><b>ALTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se reporta más de una fecha y hora de la ocurrencia de los hechos denunciados.</li> <li>▪ Se requiere desarrollo reportes específicos y sistemáticos para acceder a los registros informáticos y/o acceder a un gran número de reportes.</li> <li>▪ Se requiere acceder y visualizar un gran número de fechas y momento de videos registrados por las cámaras de seguridad.</li> <li>▪ Se requiere efectuar visitas presenciales al lugar de los hechos para la toma de muestras, pruebas y entrevistas personales.</li> </ul>

<b>GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	<b>BN-DIR-2004-262-03 Rev.0</b>	<b>09 MAYO 2024</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN