

## DIRECTIVA N° 003 -G/19

**ASUNTO : Atención de denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción**

### I. OBJETIVO

Establecer las normas para la oportuna atención de denuncias presentadas por la Alta Dirección, funcionarios, colaboradores o cualquier ciudadano por presuntas irregularidades o actos de corrupción en Serpost S.A.

### II. ALCANCE

La presente directiva alcanza a la Subgerencia de Recursos Humano, la Alta Dirección, funcionarios, colaboradores de Serpost S.A. y a toda persona natural o jurídica que presente una denuncia.

### III. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Legislativo N° 685 Ley de creación de SERPOST S.A.
- 3.2 Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.3 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- 3.4 Decreto Supremo N° 092-2017-PCM – Decreto Supremo que Aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- 3.5 Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe
- 3.6 Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, Aprueba Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327
- 3.7 Ley N° 29842 – Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- 3.8 Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República
- 3.9 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.
- 3.10 Ley N° 27444 – Ley de procedimiento administrativo general
- 3.11 Decreto Legislativo N° 957 – Código Procesal Penal.
- 3.12 Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE
- 3.13 Reglamento Interno de Trabajo – RIT
- 3.14 Normativa interna

#### IV. DEFINICIONES

**Denuncia:** Es aquella comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva que advierte un acto de corrupción pasible de ser investigado.

**Denunciante:** Persona natural o jurídica que comunica a la empresa un acto de corrupción.

**Denunciado:** Colaborador de Serpost al que, independientemente de su régimen laboral, se le atribuye un acto de corrupción a través de denuncia.

**Acto de corrupción:** Conducta, hecho u omisión, que da cuenta del abuso de poder por parte del personal de Serpost S.A. con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.

**Denuncia de mala fe:** Se consideran denuncias de mala fe las siguientes:

- **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, a sabiendas, interponga ante la misma instancia una nueva denuncia ante los mismos hechos y sujetos, sobre los que ya se ha emitido un fallo.
- **Denuncia carente de fundamento:** cuando, a sabiendas, los hechos o fundamentos que 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.

**Tipos de actos de corrupción:** entre otros figuran los siguientes:

- **Colusión:** es la asociación que realizan colaboradores con contratistas, proveedores, arrendadores, otros, con el propósito de obtener recursos y beneficios ilícitos.
- **Extorsión:** es la obtención de un beneficio mediante el uso de amenazas o intimidación por parte de un colaborador, aprovechándose de su cargo.
- **Fraude:** es el uso indebido de los recursos de la empresa, aprovechando su posición dentro de esta, con la finalidad de obtener beneficios personales.
- **Peculado:** es la apropiación ilegal del dinero o bienes de la empresa, que tiene a su cargo de acuerdo a sus funciones.
- **Soborno:** es la entrega directa o indirecta de dinero o cualquier beneficio a un colaborador, con el propósito de obtener un favor o beneficio.
- **Tráfico de influencias:** es el uso del cargo o el nexo con funcionarios o personas de mayor jerarquía para obtener un beneficio personal, familiar o para favorecer determinada causa u organización.



## V. UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE

El Subgerente de Recursos Humanos, por delegación de la Gerencia General, es la encargada de:

- Recibir las denuncias sobre actos de corrupción y que contengan una solicitud de protección al denunciante.
- Evaluar los hechos y documentos que sustenten las denuncias sobre actos de corrupción y disponer la aplicación de las medidas correctivas que corresponda.
- Evaluar si la denuncia presentada es maliciosa y adoptar las medidas correspondientes.
- Calificar las presuntas faltas disciplinarias.
- En el caso que las faltas contengan connotación penal y/o civil, serán remitidas a la Gerencia Legal.
- Coordinar capacitaciones en materias relacionadas a la integridad en el ejercicio de la función pública.
- Elaborar el Plan Anticorrupción de la Empresa, así como hacer seguimiento a su cumplimiento.



## VI. MEDIOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA INTERNA Y EXTERNA

- Las denuncias serán presentadas al Subgerente de Recursos Humanos, bajo alguna de las siguientes formas:
  - Presencial – documento físico
  - A través de correo electrónico
- Se deberá completar el formato 1: “Denuncias sobre actos de corrupción”
- Las denuncias que se realicen a través de documento físico, deberán ser presentadas en trámite documentario, en sobre cerrado dirigido al Subgerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces Asunto: “Denuncias Anticorrupción” y deberá contener el formato 1 “Denuncias sobre actos de corrupción” debidamente llenado conjuntamente con los documentos sustentatorios.
- Las denuncias que se realicen a través de correo electrónico serán dirigidas a: [denunciasanticorrupcion@serpost.com.pe](mailto:denunciasanticorrupcion@serpost.com.pe), adjuntando el formato 1 debidamente llenado y los documentos que sustenten la denuncia. El formato 1 “Denuncias sobre actos de corrupción” podrá ser descargado de la página web de Serpost S.A., [www.serpost.com.pe](http://www.serpost.com.pe).
- El Subgerente de Recursos Humanos deberá guardar la confidencialidad del contenido de la información, bajo responsabilidad.
- Las denuncias deben registrarse reemplazando el nombre del denunciante por un código cifrado, generado a través de un aplicativo informático, el cual será administrado únicamente por el Subgerente de Recursos Humanos.
- Las denuncias serán remitidas, en copia simple, al Jefe del Órgano de Control Institucional, para que actúe según su competencia.



8. Ninguna persona (funcionario o colaborador) está facultada para solicitar información acerca de la identidad del denunciante, del detalle de la denuncia o de la solicitud de protección. De darse el caso, el Subgerente de Recursos Humanos deberá negar el pedido y hacer de conocimiento al Jefe del Órgano de Control Institucional, para que proceda conforme a sus atribuciones.



## VII. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

1. Las denuncias deberán contar con los siguientes requisitos:

### a. Datos generales del denunciante:

#### Persona Natural

- Nombres y apellidos completos
- DNI o Pasaporte/Carné de extranjería
- Domicilio actual
- Número telefónico
- Correo electrónico

#### Persona Jurídica

- Razón social
- RUC
- Nombre del o los representantes legales
- Número telefónico
- Correo electrónico de contacto

### b. Contenido de la denuncia:

- Hecho materia de la denuncia expuesta en forma detallada
- Identificación de los autores de los hechos (de conocerse)
- Documentación que sustente la denuncia

- c. **Compromiso del Denunciante:** Manifestación de compromiso para permanecer a disposición de la entidad con la finalidad de brindar aclaraciones o proveer mayor información, conforme al Formato 1.

### d. Lugar, fecha, firma y huella

2. En caso de presentar una denuncia en forma colectiva, se deberá nombrar un representante consignando los datos descritos anteriormente.
3. Si la denuncia presentada es anónima, no requerirá de lo señalado en los literales a, c y d.



## VIII. MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

1. El denunciante, previamente identificado, podrá solicitar medidas de protección al momento de realizar la denuncia sobre actos de corrupción, así como durante el proceso de atención de la denuncia, entre ellas las siguientes:

- a. Reserva de identidad
- b. Protección laboral:
  - Traslado temporal del denunciante o del denunciado
  - Renovación del contrato o convenio de prácticas
  - Licencia con goce de remuneraciones o exoneración de la obligación de asistir al centro de labores del denunciado, en tanto su presencia sea un riesgo para la determinación de los hechos denunciados
- c. Otras medidas de protección

Para el caso de medidas de protección laboral se debe constatar la existencia de una relación de subordinación entre el denunciante y el denunciado o de superioridad jerárquica.

2. El Subgerente de Recursos Humanos brindará las medidas de protección solicitadas por el denunciante, teniendo en cuenta las siguientes pautas:

**Trascendencia:** Se debe verificar el riesgo o peligro, cierto e inminente, a los derechos del denunciante.

**Gravedad:** Se debe considerar el posible grado de afectación a un bien jurídico protegido por un acto de corrupción.

**Verosimilitud:** Se debe considerar el grado de certeza de la ocurrencia de los hechos alegados y afectación de los bienes jurídicos.

3. Las medidas de protección se extienden mientras duren los trámites correspondientes de la denuncia, incluso pueden continuar con posterioridad a los procedimientos que conduzcan a la sanción de la falta. Asimismo, si las circunstancias lo justifican, se podrá extender las medidas de protección a personas distintas al denunciante, previo informe de viabilidad operativa del Subgerente de Recursos Humanos al Gerente General.

## IX. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROTEGIDAS

Con la finalidad de garantizar la salvaguarda del procedimiento administrativo disciplinario, el denunciante deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Reafirmar la veracidad de los términos de su denuncia en cualquier estado del procedimiento.
2. Permitir y facilitar cualquier investigación contra su propia persona, si la naturaleza de los hechos investigados así lo requieren.
3. Otras que disponga el Subgerente de Recursos Humanos.



## X. PROCEDIMIENTO DE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

1. El denunciante presentará la denuncia por el medio que elija, al Subgerente de Recursos Humanos y si lo requiere solicitará adicionalmente medidas de protección.
2. El Subgerente de Recursos Humanos procederá a revisar si la denuncia cumple con los requisitos descritos en el Capítulo VII. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS, contando para tal fin con el plazo de dos (2) días hábiles.
3. De no cumplir con los requisitos, se le otorgará al denunciante identificado el plazo de tres (3) días hábiles para subsanar la omisión, a partir de notificado. Transcurrido el plazo sin recibir respuesta por parte del denunciante, se entenderá que desistió de su pedido y se archivará cualquier otra solicitud de protección; no obstante, el Subgerente de Recursos Humanos podrá evaluar el contenido de la información proporcionada hasta ese momento y de contar con fundamento, materialidad o interés para la empresa, iniciará el proceso administrativo disciplinario de acuerdo a la normatividad interna.
4. Si la denuncia cumple con todos los requisitos, el Subgerente de Recursos Humanos tendrá cinco (5) días hábiles para evaluar y decidir el otorgamiento de la medida de protección solicitada.
5. En el plazo máximo de siete (7) días hábiles de presentado la solicitud o de su subsanación, el Subgerente de Recursos Humanos notificará al denunciante la decisión sobre el otorgamiento de las medidas de protección solicitadas.
6. Verificado el cumplimiento de los requisitos de ley, el Subgerente de Recursos Humanos iniciará el proceso administrativo disciplinario para la imposición de las sanciones correspondientes, de ser el caso, de acuerdo a la normatividad interna.
7. Si la denuncia abarca asuntos o controversias de competencia de otras entidades, se informa de ello al denunciante y se remite la documentación a la autoridad competente, cautelando en todo momento la confidencialidad de la misma.
8. Si la denuncia involucra al Subgerente de Recursos Humanos encargado de la atención y/o evaluación de las denuncias por corrupción, la denuncia deberá ser dirigida al Gerente General, quien asignará el código cifrado, guardará la reserva que corresponde y tramitará la denuncia.



## XI. VARIACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

1. Las medidas de protección pueden variar a solicitud de la persona protegida o por hechos que ameriten suspender o modificar todas o algunas medidas de protección dispuestas en mérito a la denuncia formulada.
2. En caso deba variarse la medida de protección, el Subgerente de Recursos Humanos comunicará por escrito al denunciante la intención de variarla, así como las nuevas medidas que se pretendan adoptar y los motivos que la fundamentan.
3. El denunciante puede presentar sus objeciones a la medida de variación en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada, luego de dicho plazo y tomando en cuenta las objeciones, el Subgerente de Recursos Humanos dispondrá la variación de la medida de protección dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.



## XII. DENUNCIAS DE MALA FE

1. El Subgerente de Recursos Humanos al presumir denuncia de mala fe, comunicará al denunciante el cese de las medidas de protección, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus alegaciones, debiendo, el Subgerente de Recursos Humanos, pronunciarse sobre las mismas en el plazo de diez (10) días hábiles de vencido el plazo de la presentación de alegaciones.
2. De comprobarse la existencia de denuncia de mala fe, el Subgerente de Recursos Humanos aplicará las acciones disciplinarias que correspondan, con copia al Órgano de Control Institucional de la empresa y a la Gerencia Legal a fin que esta inicie las acciones legales que correspondan.

## XIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

1. Las denuncias en las que se encuentre involucrado el Gerente General, serán dirigidas al Presidente del Directorio de la empresa para las acciones correspondientes.
2. El presente documento es de estricto cumplimiento, su inobservancia será sancionada de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

## XIV. AUTORIZACIÓN

La presente Directiva queda debidamente aprobada por Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima,

15 AGO. 2019

*Enrique Caballero Elcorrobarro*  
ENRIQUE CABALLERO ELCORROBARRO  
Gerente General (e)  
**Serpost**  
El Correo del Perú



**FORMATO 1**  
(Anverso)

**FORMATO DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE CORRUPCIÓN**

Lima, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_.

Señores  
Subgerencia de Recursos Humanos  
SERPOST S.A.  
Presente.-

**1. DATOS GENERALES**

Nombre y apellidos o Razón Social del denunciante:

\_\_\_\_\_

Identificado con DNI/PASAPORTE/RUC N°:

\_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos del Representante Legal:

\_\_\_\_\_

DNI del Representante Legal:

\_\_\_\_\_

Domicilio:

\_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección Electrónica: \_\_\_\_\_

¿Trabaja en SERPOST? Marcar con una X

Si:  No:

¿Autorizo que se me notifique de manera electrónica? Marcar con una X

Si:  No:

**2. DISTRITO / PROVINCIA / DEPARTAMENTO DONDE SE PRODUCEN LOS HECHOS DENUNCIADOS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. NOMBRE Y CARGO DE LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES COMPRENDIDOS EN LOS HECHOS**

N°	Nombre y Apellidos	Cargo que desempeña
1		
2		
3		
4		





(Reverso)

**4. ¿LA DENUNCIA HA SIDO PRESENTADA ANTE OTRA INSTANCIA O EN FECHA ANTERIOR ?**

	SI	N° y Fecha Expediente	NO
a) Congreso de la República			
b) Presidencia de la República			
c) Ministerio Público			
d) Poder Judicial			
e) Defensoría del Pueblo			
f) Órgano de Control Institucional			
g) Contraloría General de la República			
h) FONAFE			
i) Ministerio de Transportes y Comunicaciones			
j) Otros (Especificar):			

HECHO N° 1

Fecha de los hechos: \_\_\_\_\_

Señalar monto (de ser el caso): \_\_\_\_\_

Indicar fuente de información: \_\_\_\_\_

Detalle de la denuncia\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pruebas sustentatorias (detallar)\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\* De requerir más espacio podrá agregar hojas en blanco

**5. MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

Solicito medidas de protección: (Marcar con una X en recuadro)

Sí:

No:

Si marcó sí: Especificar los alcances de las medidas de protección solicitada.

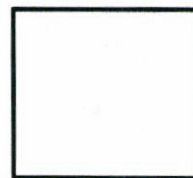
Nota: Se evaluará la viabilidad operativa de la medida de protección solicitada por el denunciante.

**6. COMPROMISO**

Mediante el presente manifiesto mi compromiso para mantenerme a disposición de SERPOST S.A. a fin de hacer las aclaraciones que hagan falta o proveer de mayor información sobre las irregularidades.

La presente denuncia podrá ser remitida via correo electrónico, al correo [denunciasanticorruccion@serpost.com.pe](mailto:denunciasanticorruccion@serpost.com.pe). En caso sea de manera presencial la denuncia será entregada al Subgerente de Recursos Humanos o recibida en la Oficina de Trámite Documentario.

\_\_\_\_\_  
Firma del denunciante  
DNI:



Huella digital