



Cód.

PS1.5.
1

PROCEDIMIENTO

Línea Directa Comité de Ética
Fundación Hogar de Cristo

INTRODUCCIÓN

Con el fin de establecer una vía de comunicación en que trabajadores o terceros que en conocimiento de situaciones al interior de la organización que sean contrarias a la ley, a la misión del Hogar de Cristo, definida como “Reconocer y promover la restitución de los derechos humanos de las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social, convocando y vinculando a la comunidad en la creación de una cultura de respeto, justicia y solidaridad”, a sus valores de solidaridad, compromiso, espíritu emprendedor, justicia, transparencia, trabajo en equipo y a sus lineamientos operativos definidos en sus modelos técnicos, financieros o administrativos establecidos en sus políticas y procedimientos, puedan efectuar su comunicación mediante un proceso que garantice confidencialidad, tratamiento objetivo, trazabilidad, plazos, reporte y monitoreo.

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo formalizar el proceso seguido para la recepción, análisis y resolución de casos, que son comunicados por personas dependientes de las Fundación o terceros.

ALCANCE

El procedimiento se inicia con la emisión de una comunicación escrita y recibida por la Fundación vía correo electrónico y finaliza con la definición de acciones correctivas y su posterior monitoreo.

GLOSARIO

Comité de Ética: Comité compuesto por el Capellán del Hogar de Cristo, la Directora de Personas, Auditoría Interna y que preside su Director Ejecutivo, cuyo fin es velar por la integridad, transparencia y equidad al interior de la organización.

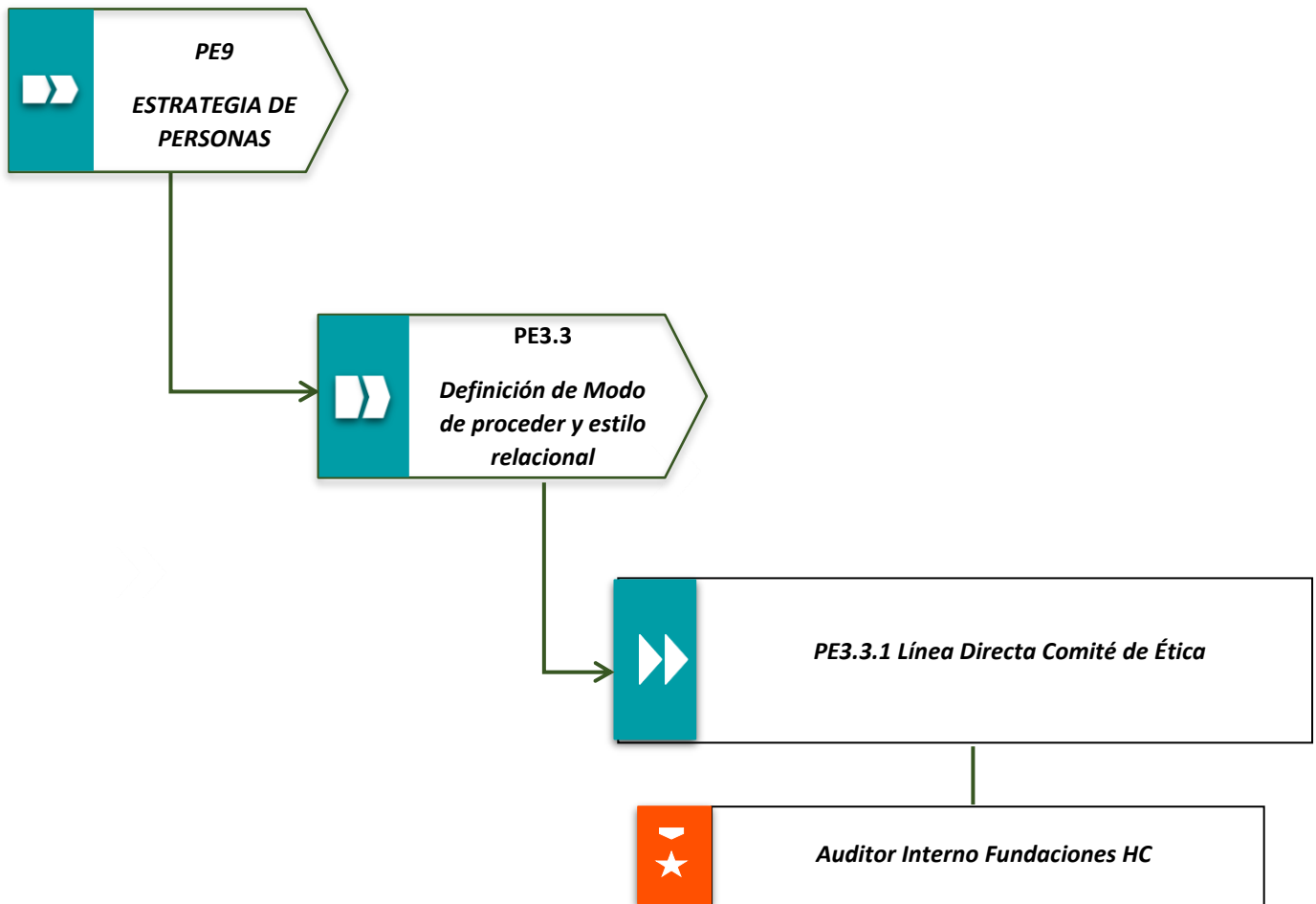
DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	NOMBRE	Referencia
Norma Interna	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad Fundación Hogar de Cristo	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad Fundación Hogar de Cristo
Norma Interna	Código buenas prácticas directivos y Jefaturas fundaciones hogar de cristo	Código buenas prácticas directivos y Jefaturas fundaciones hogar de cristo
Norma Interna	Políticas y Procedimientos Hogar de Fundaciones Cristo	Políticas y Procedimientos Hogar de Fundaciones Cristo
Norma Interna	Plan Institucional 2015-2020 Fundaciones Hogar de Cristo	Plan Institucional 2015-2020 Fundaciones Hogar de Cristo
Norma Interna	Principios y Fundamentos Sociales de las Fundaciones Hogar de Cristo	Principios y Fundamentos Sociales de las Fundaciones Hogar de Cristo
Ley	Código del Trabajo	Código del Trabajo

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna
Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.

MAPA DEL PROCESO



PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna
Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.

LÍNEA DIRECTA COMITÉ DE ÉTICA

Narrativa

Trabajadores o terceros que tengan conocimiento de situaciones al interior de la organización, contrarias a la ley a la misión del Hogar de Cristo, definida como “Reconocer y promover la restitución de los derechos humanos de las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social, convocando y vinculando a la comunidad en la creación de una cultura de respeto, justicia y solidaridad”, a sus valores de solidaridad, compromiso, espíritu emprendedor, justicia, transparencia, trabajo en equipo y sus lineamientos operativos definidos en sus modelos técnicos, financieros o administrativos establecidos en sus políticas y procedimientos, actuando de buena fé, podrán comunicar ese hecho al correo lineadirecta@hogardecristo.cl, pudiendo optar por exponer o mantener en reserva su identidad. La Fundación asegurará la confidencialidad de la información contenida en dicha comunicación.

La información obtenida por esta vía, será recibida por dos miembros del Comité de Ética de la Fundación, que está compuesto por el Capellán del Hogar de Cristo, la Directora de Personas, Auditoría Interna y que es presidido por su Director Ejecutivo, cuyo fin es velar por la integridad, transparencia y equidad al interior de la organización.

Recibida la comunicación, uno de los dos miembros asignados del Comité dejará registro del caso en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa y solicitará al Comité de Ética, considerar si el caso requiere de su asignación a una de las unidades especialistas previamente definidas, que posea las competencias pertinentes para abordar y dar el tratamiento correspondiente según sea el caso que se recibe, debiendo previamente verificar la inexistencia de conflicto de interés. Ante la eventual existencia de esta situación, podrá asignar el caso a una unidad alternativa o en su defecto a Auditoría Interna, situación que también deberá ser reflejada en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa.

Asignada la unidad especialista, esta deberá dar tratamiento al caso, pudiendo requerir la recopilación de antecedentes adicionales, debiendo luego procesarlos para emitir un Informe de Caso Línea Directa que será reportado al Comité de Ética para su revisión y aprobación. En esa instancia, el Comité definirá un Plan de Acción, asignándolo a una Dirección responsable. Cabe señalar que el Comité puede, luego de la revisión del informe resolver el cierre del caso. Tanto el tratamiento del caso, como sus conclusiones, su plan de acción, responsable y plazos o la definición del cierre del caso serán registrados el Reporte de Registro de Casos Línea Directa.

El proceso anteriormente señalado tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles, según corresponda, este plazo podrá ser prorrogado por el Comité, existiendo razones fundadas.

Bimestralmente Auditoría Interna, revisará el Reporte de Registro de Casos Línea Directa con planes de acción abiertos y las actas del Comité de Ética y del Comité de Auditoría Interna, con base en ellos solicitará estatus y grado de avance de los planes a las direcciones responsables, los que incorporará a su Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales que expondrá para revisión del Comité de Ética, para su revisión y aprobación y/o establecimiento de ajustes al plan, los que se comunicarán a la dirección responsable. Ambos hechos serán registrados en acta del Comité de Ética y en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa. Cabe señalar que finalizado un Plan de Acción, este hecho se registrará expresamente en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa.












Bimestralmente, además Auditoría Interna, expondrá su Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales al Comité de Auditoría, para su revisión y aprobación y/o establecimiento de ajustes al plan, los que se comunicarán a la dirección responsable. Ambos hechos serán registrados en acta del Comité de Ética y en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa.

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna
Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.

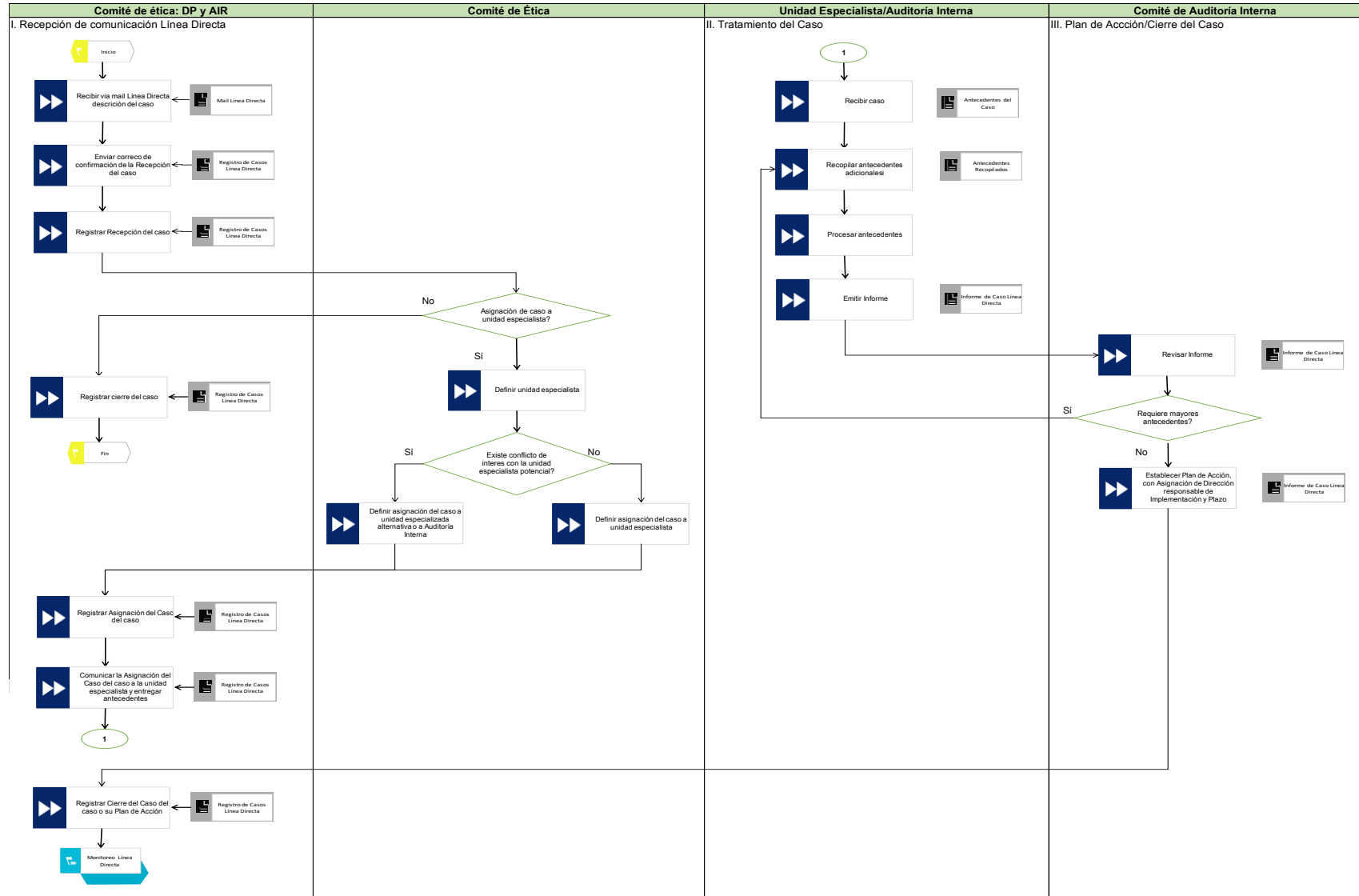
Flujograma

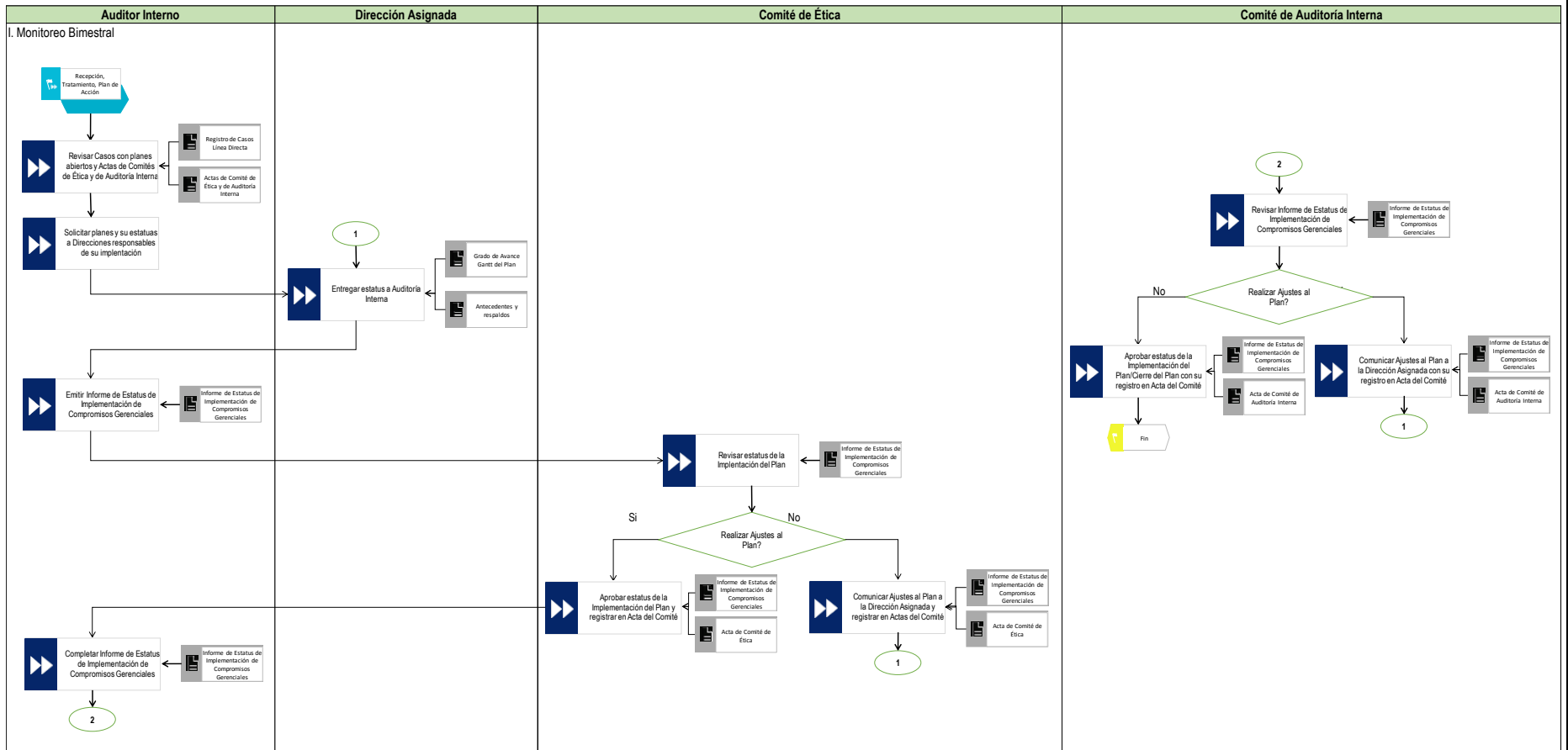
SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Símbolo	Nombre	Significado
	Evento de Inicio	Indica dónde se inicia un proceso.
	Tarea	Representa una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando la tarea no puede ser desglosada a un nivel más bajo de detalle.
	Objeto de Datos	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
	Evento intermedio simple	Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará o finalizará el mismo.
	Evento de Mensaje lanzado	Representa un mensaje que es enviado.
	Evento de Mensaje capturado	Representa un mensaje que es capturado. Si un proceso está esperando por un mensaje y éste es capturado, el proceso continuará con su flujo.
 Lanza	Evento de Enlace	Representa la conexión entre dos secciones del proceso. Pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujos largas.
 Recibe		
	Compuerta Exclusiva	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero sólo uno se selecciona. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.
	Compuerta Paralela	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que ocurren en ellas antes de continuar.
	Evento de Finalización Simple	Indica que el flujo finaliza.

FLUJOGRAMA

Fundación HC
 Línea Directa
 Recepción, Tratamiento y Plan de Acción de Casos





PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
 Auditoría Interna
 Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.

APLICACIONES TECNOLÓGICAS

Proceso : Línea directa Comité de Ética

Aplicación/respaldo : Outlook

MATRIZ RECI

RESPONSABILIDADES

(R) Responsable: Corresponde a la persona responsable final de que la actividad se ejecute adecuadamente.

(E) Ejecutor: Es aquella persona encargado/s de la ejecución de la actividad. Su función es “Hacer”.

(C) Consultado: Corresponde a la persona que tiene el rol de soporte para la ejecución de la actividad, dispone de información o capacidad necesaria para la ejecución de la actividad.

(I) Informado: Es aquella persona Interesado en la ejecución de la actividad que debe ser informado del avance de la misma.

CARGOS TAREAS	Comité de ética: DP y AIR	Comité de Ética	Unidad Especialista/Auditorí	Dirección Asignada	Auditoría Interna	Comité de Auditoría Interna
Recepción del caso y registro en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa	R/E	R/I				R/I
Asignación a una de las unidades especialistas previamente definidas o a Auditoría Interna salvaguardando la inexistencia de conflicto de interés		R/E				R/I
Dar tratamiento al caso, requerir la recopilación de antecedentes adicionales, y procesarlos para emisión de Informe de Caso Línea Directa		R	E			R/I
Revisión y aprobación de Informe de Caso Línea Directa, definir Plan de Acción o resolver el cierre del caso.		R/E				R/I
Prorrogar plazo de emisión de informe ante razones fundadas.		R/E				
Emisión de Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales		R/I			E	R/I
Revisión y aprobación de Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales		R/E				R/E

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna
Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.

CUENTAS CONTABLES ASOCIADAS

Área	Nº de cuenta	Nombre de la cuenta	Periodicidad
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

REVISION DEL DOCUMENTO

En el procedimiento será revisado y/o actualizado al menos una vez al año, sin perjuicio que pueda actualizarse en un tiempo menor, de acuerdo a los cambios funcionales realizados en el proceso.

Anexo 1

Segregación de Funciones

Análisis realizado por: Pendiente

Análisis aprobado por: Pendiente

Proceso: Confección, Actualización y Publicación de Documentos

Descripción de la Actividad <i>Detallar brevemente las actividades relacionadas a los controles del proceso en forma uniforme.</i>	Autorización <i>Se debe señalar el usuario (cargo) que autoriza la actividad señalada anteriormente</i>	Custodia de Activos <i>Se debe señalar el usuario (cargo) que resguarda el activo, de acuerdo a la actividad anteriormente</i>	Registro <i>Se debe señalar el usuario (cargo) que registra en la contabilidad, de acuerdo a la actividad señalada anteriormente</i>	Actividad de Control <i>Se debe señalar el usuario (cargo) que ejecuta la actividad de control, de acuerdo a la actividad señalada anteriormente</i>

Conclusión

¿Se ha identificado algún riesgo potencial de conflicto de funciones? SI NO

Si, se ha identificado algún riesgo potencial de conflicto de funciones, indicar en el cuadro de abajo, la incompatibilidad y riesgo potencial.

Anexo 2 SIPOC

Supplier	Input	Process	Output	Client
				
				
Proveedor	Input	Proceso	Producto	Cliente/Usuario
Trabajador o tercero	Mail	Recepción del caso y registro en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa	Registro de Casos Línea Directa	Comité de Ética
Comité de Ética	Registro de Casos Línea Directa	Asignación a una de las unidades especialistas previamente definidas o a Auditoría Interna salvaguardando la inexistencia de conflicto de interés	Registro de Casos Línea Directa	Unidad Especialista
Unidad Especialista	Registro de Casos Línea Directa	Dar tratamiento al caso, requerir la recopilación de antecedentes adicionales, y procesarlos para emisión de Informe de Caso Línea Directa	Informe de Caso Línea Directa	Comité de Ética
Comité de Ética	Informe de Caso Línea Directa	Revisión y aprobación de Informe de Caso Línea Directa, definir Plan de Acción o resolver el cierre del caso.	de Informe de Caso Línea Directa con Plan de Acción	Comité de Ética
Comité de Ética	Registro de Casos Línea Directa	Prorrogar plazo de emisión de informe ante razones fundadas.	Registro de Casos Línea Directa	Comité de Ética
Registro de Casos Línea Directa/ Comité de Ética/ Comité de Auditoría	Registro de Casos Línea Directa/ Actas Comités de Ética y Auditoría	Emisión de Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales	Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales	Comité de Ética Comité de Auditoría
Comité de Ética Comité de Auditoría	Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales	Revisión y aprobación de Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales	Informe de Estatus de Implementación de Compromisos Gerenciales aprobado	Comité de Ética Comité de Auditoría

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna
Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.

Anexo 4

Objetivos e Indicadores

Nº	Objetivo:	Cumplir con la Meta Corporativa presupuestada.			
	Indicador	Categoría	Descripción	Forma de calcular	Meta
1					
2					
3					
4					
5					

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
 Auditoría Interna
 Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.

HOJA DE MODIFICACIÓN

Versión	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por (Área / Nombre colaborador)	Revisado y aprobado (Nombre / Cargo)
1	Primera Edición	30-06-2018	Miriam Gallardo – Auditor Interno y de Riesgos HC	Asesor Legal HC – Donovan Riveros Directora de Personas - Francisca Correa Director Ejecutivo HC – Juan Cristobal Romero
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna
Actualizado al 30 de junio de 2018 (Versión 1)

Este documento es propiedad de Fundaciones Hogar de Cristo. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de Fundaciones Hogar de Cristo.