



Cód.

PROCEDIMIENTO

PS1.5.
1

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, normativa legal, Reglamento de Higiene, Orden y Seguridad 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 Fundaciones Hogar de Cristo 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, la Oficial de Cumplimiento, la Abogada Laboral de la Dirección de Personas, quien actúa en calidad de secretaria con derecho a voto en ausencia de alguno de sus miembros, y que preside su Director Ejecutivo, cuyo fin velar por la integridad, transparencia y equidad al interior de la organización, el cumplimiento normativo y la regulación incorporada en el Reglamento Interno de Orden y Seguridad de las Fundaciones Hogar de Cristo.

Oficial de Cumplimiento: Corresponde a rol asignado a la Auditora Interna y de Riesgos de Fundaciones Hogar de Cristo, por el Directorio, de su dependencia y a quien reporta. Responsable de la correcta aplicación, funcionamiento, mantención, vigencia y difusión del Modelo de Prevención del Delito de las Fundaciones Hogar de Cristo, conforme a la ley N°20.393.

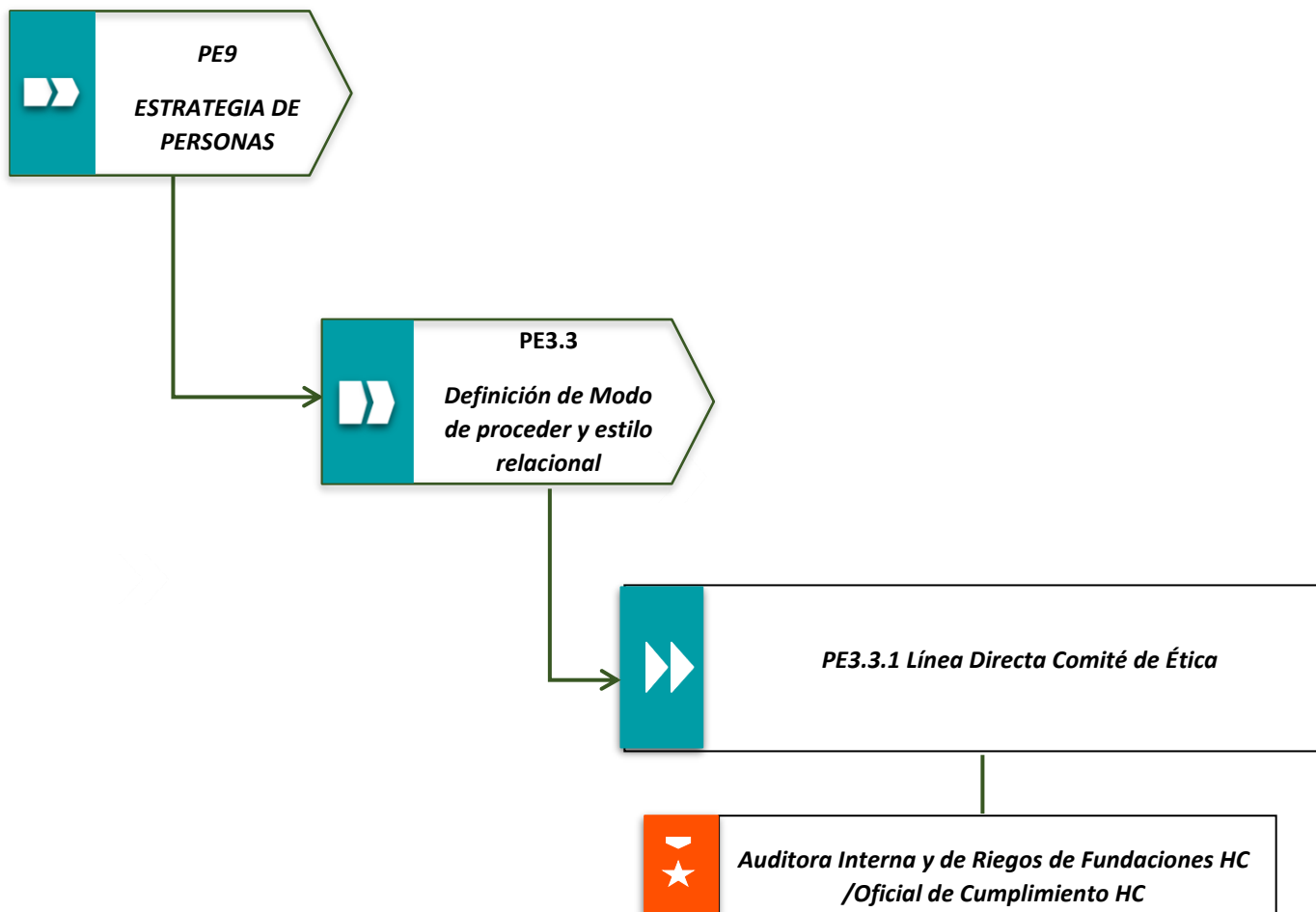
DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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 Corporativas y Procedimientos Hogar de Fundaciones Cristo	Políticas Corporativas y Procedimientos Hogar de Fundaciones Cristo
Norma Interna	Plan Institucional 2020-2025 Fundaciones Hogar de Cristo	Plan Institucional 2020-2025 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	Ley N° 20.393	Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas
Ley	Ley N° 21.302	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
Ley	Código del Trabajo	Código del Trabajo

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna y Riesgos HC
Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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 y Riesgos HC
Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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, normativa legal, Reglamento de Higiene, Orden y Seguridad y sus lineamientos operativos definidos en sus modelos técnicos, financieros o administrativos establecidos en sus políticas y procedimientos, actuando de buena fe, podrán, previa identificación, comunicar ese hecho al correo lineadirecta@hogardecristo.cl. La Fundación asegurará la confidencialidad de la información contenida en dicha comunicación.

La información obtenida por esta vía, será recibida por al menos dos miembros del Comité de Ética de la Fundación, que está compuesto por el Capellán del Hogar de Cristo, la Directora de Personas, la Oficial de Cumplimiento y Auditora Interna de Hogar de Cristo, la Analista Jurídico de la Dirección de Personas y la Abogada Laboral de la Dirección de Personas, quien actúa en calidad de secretaria con derecho a voto en ausencia de alguno de sus miembros, y que es presidido por su Director Ejecutivo. Este Comité tiene por fin velar por la integridad, transparencia y equidad al interior de la organización, el cumplimiento normativo y la regulación incorporada en el Reglamento Interno de Orden y Seguridad de las Fundaciones Hogar de Cristo

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 entidad competente para abordar y dar el tratamiento correspondiente según sea el caso que se recibe. El Comité somete a revisión y tratamiento a cualquier denuncia relativa a infracción legal. En todos los casos el Comité debe previamente verificar la inexistencia de conflicto de interés en la asignación. Ante la eventual existencia de esta situación, podrá asignar el caso a una entidad competente alternativa o en su defecto a la Oficial de Cumplimiento, situación que también deberá ser reflejada en el Reporte de Registro de Casos Línea Directa.

Asignada la entidad competente, 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 30 días corridos y en atención a sus particularidades, este plazo podrá ser prorrogado por el Comité, existiendo razones fundadas.












Semestralmente, la Oficial de Cumplimiento, revisará el Reporte de Registro de Casos Línea Directa con planes de acción abiertos y las actas de Comités de Ética y 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 Casos Línea Directa que expondrá para revisión del Comité de Ética, para su revisión, 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.

Semestralmente, además la Oficial de Cumplimiento, expondrá en el Informe de Casos Línea Directa Comité de Ética al Comité de Auditoría Interna y Riesgos, para su revisión, aprobación y/o establecimiento de ajustes, los que se comunicarán a la dirección responsable. Ambos hechos serán registrados en acta del Comité de Auditoría Interna y Riesgos. . La Presidente del Comité de Auditoría Interna y Riesgos, quien también es Presidente del Directorio comunicará del Informe de Casos Línea Directa al Directorio de Fundaciones Hogar de Cristo.

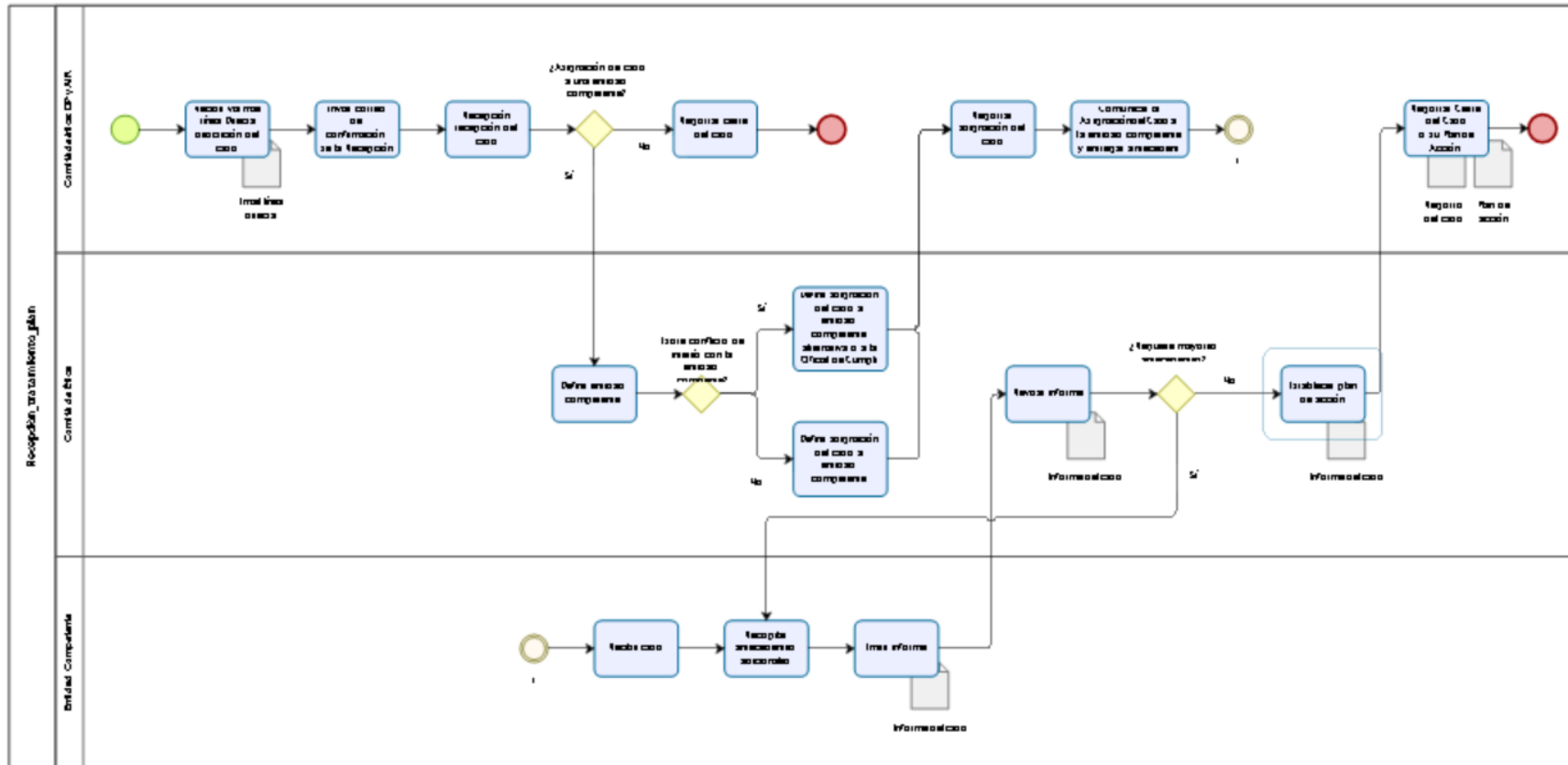
Flujograma

SIMBOLOGÍA UTILIZADA

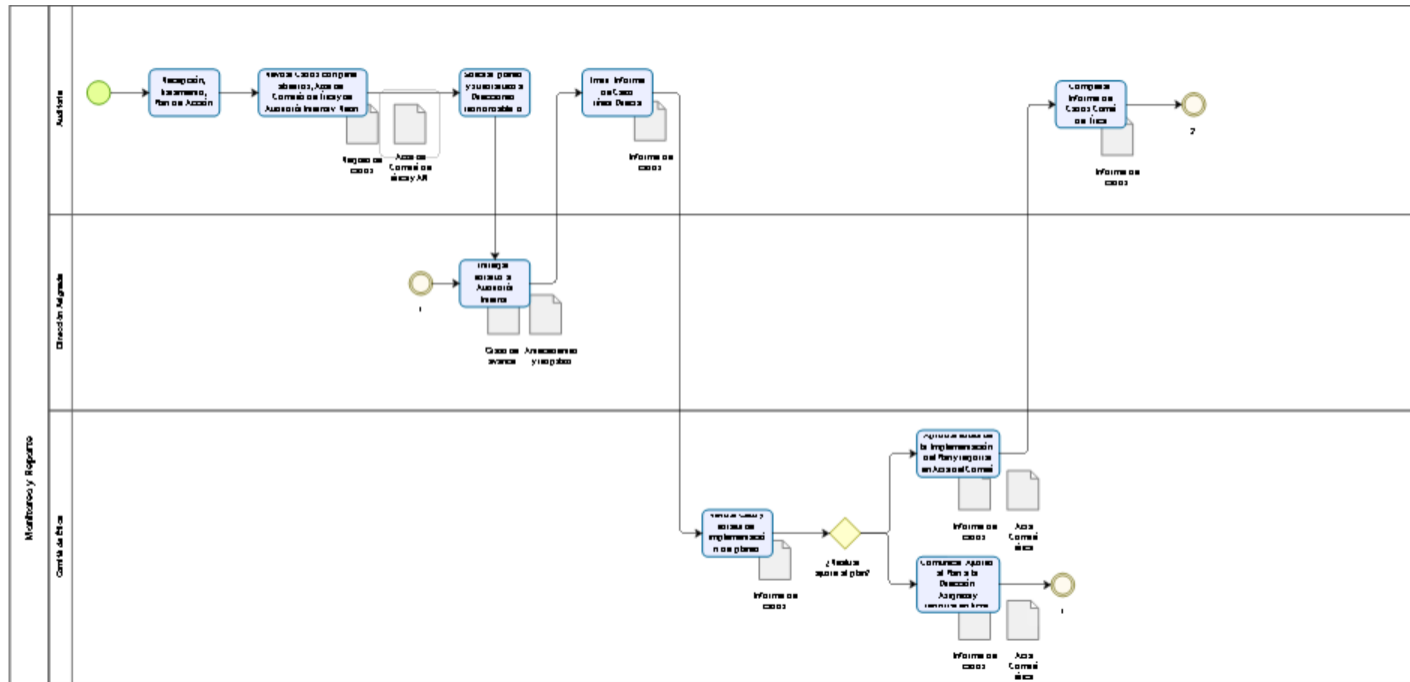
Símbolo	Nombre	Significado
	Evento de Inicio	Indica dónde se inicia un proceso.
	Tarea	Representa una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando la tarea no puede ser desglosada a un nivel más bajo de detalle.
	Objeto de Datos	Provee información acerca de cómo los documentos, 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

Recepción, tratamiento y plan



Monitoreo y reporte



PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
 Auditoría Interna y Riesgos HC
 Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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	Entidad Competente /Auditoría Interna	Dirección Asignada	Oficial de Cumplimiento	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 competentes o a la Oficial de Cumplimiento 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 y Riesgos HC
Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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.

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna y Riesgos HC
Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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 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 entidad competente o a la Oficial de Cumplimiento salvaguardando la inexistencia de conflicto de interés	Registro de Casos Línea Directa	Entidad Competente			
Entidad Competente	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 Interna y Riesgos	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 Interna y Riesgos			
Comité de Ética Comité de Auditoría Interna y Riesgos	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 Interna y Riesgos			

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna y Riesgos HC
Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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 y Riesgos HC
Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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	Segunda Edición	30-06-2021	Miriam Gallardo –Oficial de Cumplimiento HC Francisca Correa - Directora de Personas HC Ivonne Armijo – Abogado Laboral Dirección de Personas HC	Capellán HC – José Francisco Yuraszeck Director Ejecutivo HC – Juan Cristobal Romero Directora de Personas HC – Francisca Correa Oficial de Cumplimiento HC – Miriam Gallardo
3	Tercera Edición	06-01-2023	Miriam Gallardo –Oficial de Cumplimiento HC	Director Ejecutivo HC – Juan Cristobal Romero
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

PS 1.5.1 Procedimiento Línea Directa Comité de Ética
Auditoría Interna y Riesgos HC
Actualizado al 06 de enero de 2023 (Versión 3)

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.