

ATENCIÓN A DENUNCIAS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención a inquietudes, denuncias o reportes relacionados con el Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA, proporcionar el marco normativo para investigar cada caso reportado y brindar orientación para ejercer los Planes de Acción Correctivos que se consideren necesarios a todas las denuncias.

JUSTIFICACIÓN

Con el fin de reforzar el compromiso de CHRISTUS MUGUERZA por cumplir con su misión, visión y sus valores fundacionales y fomentando la cultura de puertas abiertas se establecen los mecanismos y las herramientas que le permitan a cualquier integrante del Sistema de Salud utilizar los canales de denuncias para reportar todas aquellas acciones en las que identifique que puede existir un incumplimiento al Código de Ética y Conducta Organizacional, las políticas o cualquier normatividad aplicable.

DESCRIPCIÓN

- ❖ La Política de Atención a Denuncias se debe ejecutar con base en los valores fundacionales de CHRISTUS MUGUERZA. Todos los que forman parte del Sistema de Salud tienen la obligación de actuar conforme al Código de Ética y Conducta Organizacional, políticas y procesos institucionales.
- ❖ Con base en la cultura de puertas abiertas, cualquier persona que identifique un comportamiento que no esté alineado al Código de Ética y Conducta Organizacional, las políticas, los procedimientos o cualquier otra normativa aplicable, debe reportarlo a su jefe directo, gerente, Recursos Humanos, Auditoría, Misión, Finanzas, Legal, Compliance o a la Línea de Integridad.
- ❖ Quien reciba la denuncia debe tratar al denunciante con dignidad y es responsable de documentar toda la información o evidencia verídica, fundamentada y comprobable que sea proporcionada por el denunciante. Todas las denuncias deben ser notificadas al departamento de Compliance.
- ❖ Los canales para realizar las denuncias y brindar atención a reportes, quejas, dudas, inquietudes y situaciones que podrían estar violando procesos, políticas y/o el Código de Ética y Conducta Organizacional, son los siguientes:
 - ❖ Mediante una llamada a la Línea de Integridad: 001-844-268-9569
 - ❖ A través del sitio web: www.lineadeintegridad.com
 - ❖ Una vez que se haya recibido la denuncia, el departamento de Compliance debe determinar el riesgo y la clasificación para su atención.
 - ❖ El responsable del departamento de Compliance debe garantizar que todas las denuncias sean atendidas.

- ❖ Para garantizar la correcta atención a las denuncias recibidas por los diferentes canales de denuncia, el departamento de Compliance y a quien designe como responsable del caso, realizarán investigaciones precisas y eficaces, así como a través de diferentes métodos, técnicas y herramientas para el análisis de la información y de las evidencias obtenidas.



Con el fin de tener un entendimiento de la situación se tendrán en cuenta:

- Las políticas y procedimientos establecidos por CHRISTUS MUGUERZA.
- Clasificación del caso y su nivel de riesgo.
- Documentos, evidencias o pruebas relacionadas con el caso.
- Legislación nacional e internacional aplicable.
- Identificación de las personas, departamentos, políticas o procesos relacionados.
- La excelencia durante la ejecución de cada investigación debe ser fundamental, cualquier persona que tenga acceso a las denuncias deberá mantener el carácter de estricta confidencialidad de los reportes.
- Todas las investigaciones deben mantenerse integras, cada investigación debe ser honesta, justa y consistente con todos los involucrados.
- El seguimiento a cada reporte se debe realizar de manera prudente y justa para todos los Colaboradores que sean parte de estos procesos.

En forma general un plan de investigación consta de los siguientes elementos:

- Descripción del caso: denuncia reportada, información del denunciante.
- Clasificación del caso: denominación o tipificación de la situación que dio como resultado la revisión preliminar del caso.
- Contexto: descripción breve de las circunstancias que componen el caso, mención de la existencia de los antecedentes, involucrados y Unidad de Servicio.
- Objetivo: el fin de la investigación.
- Evidencias: corresponde a todos los elementos aportados por el denunciante y los resultados obtenidos por la investigación.
- Entrevistas: cuestionarios relacionados a las denuncias implicadas directa o indirectamente en la situación.

La elección de los servicios externos de la investigación estará orientada en aportar al proceso de investigación y la selección de los servicios se realizará conforme a:

- Especialización del proceso.
- Mayor grado de conocimiento
- Experiencia y trayectoria
- Habilidad para identificar factores críticos
- Independencia e imparcialidad en el tratamiento de los resultados
- Respaldo y orientación profesional para la toma de decisiones efectivas.

Planes de Acción Correctivos: Estos planes son los resultados y conclusiones de las investigaciones desarrolladas, su construcción y desarrollo dependerá de los hallazgos evidenciados. Una vez diseñado el Plan de Acción Correctivo se establecerá el departamento responsable de vigilar el cumplimiento del mismo, el departamento de Compliance es responsable de garantizar que el Plan de Acción Correctivo se ejecute dentro de la Organización.