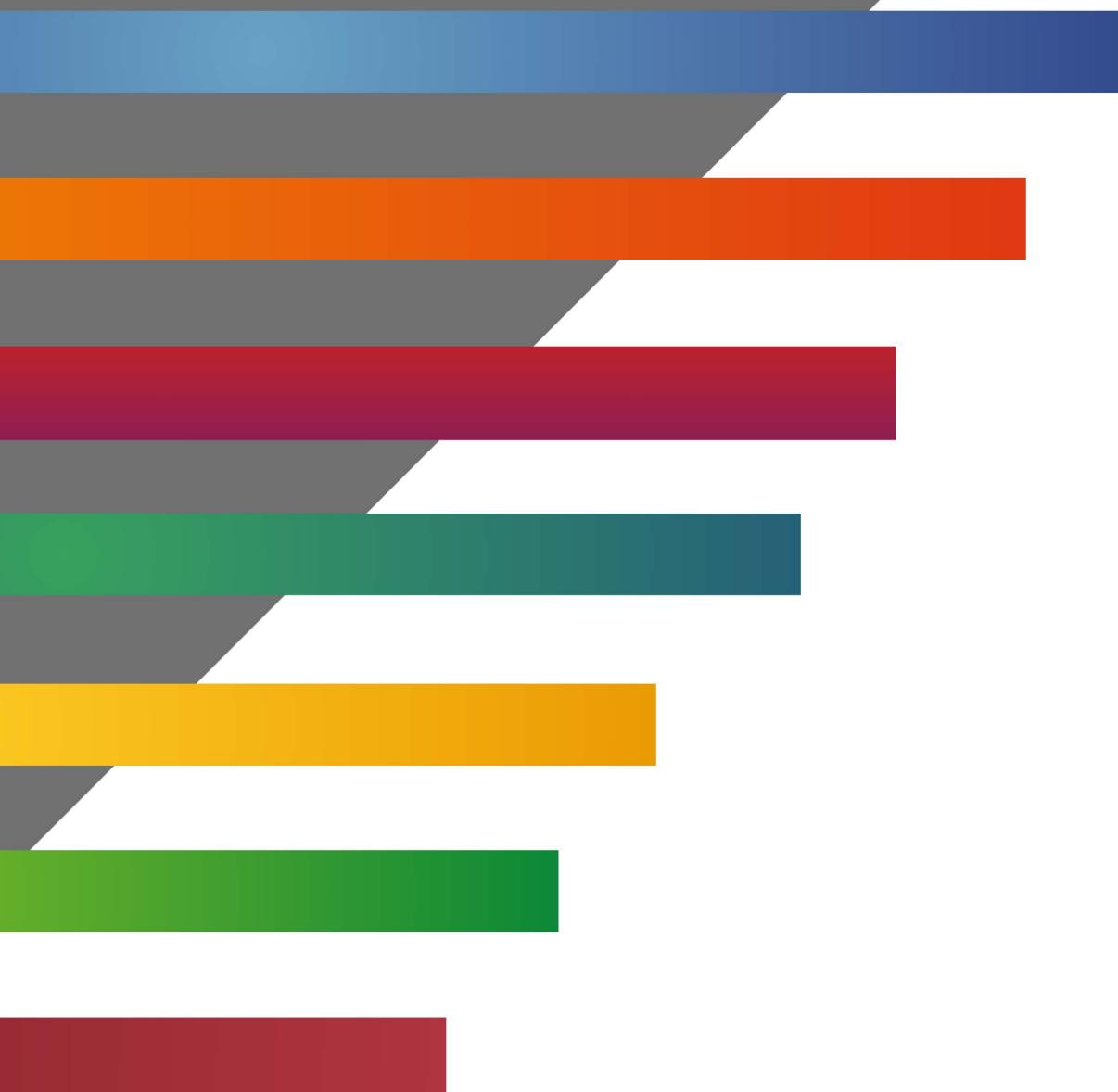


# Política de Administración De incidentes



**DELVALLE**  
GRUPO EDUCATIVO



**UVG** UNIVERSIDAD  
DEL VALLE  
DE GUATEMALA



**UVG** UNIVERSIDAD  
DEL VALLE  
CAMPUS SUR



**UVG** UNIVERSIDAD  
DEL VALLE  
ALTIPLANO

	<b>GRUPO EDUCATIVO EL VALLE DE GUATEMALA</b>	<b>Código:</b>	<b>GEV.CFUVG.01.002</b>
	<b>PÁGINAS:</b>	<b>7</b>	
	<b>POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Vigencia:</b>	<b>17/11/2022</b>

<b>Proceso:</b>	Administración de incidentes al Código de Ética en el Grupo Educativo Del Valle (GEV)	<b>Eslabón de la cadena de valor:</b>	Apoyo
<b>Objetivo:</b>	Establecer los lineamientos necesarios para estandarizar procedimientos que permitan la transparencia y la adecuada administración de los incidentes relacionados al incumplimiento de los valores establecidos en el Código de Ética del GEV o conductas que transgredan los intereses de cualquiera de las instituciones miembros del GEV.		
<b>Alcance:</b>	Abarca a colaboradores, estudiantes, clientes, proveedores, donantes, padres de familia, exalumnos y miembros de la Comunidad del GEV.		
<b>Dueño del proceso:</b>	<b>Responsables:</b>  Comité de Ética de la Fundación de la Universidad del Valle de Guatemala		
	Coordinador del Comité de Ética Miembros del Comité de Ética Director Ejecutivo de la FUVG Colaboradores del GEV Estudiantes Clientes Proveedores Donantes Padres de familia Exalumnos		
<b>Formularios relacionados:</b>	Formato de reporte de incidentes <sup>1</sup> .		

## 1. Definiciones:

a. **Quien reporta:** Se entenderá por quien reporta a toda persona miembro de la comunidad del Grupo Educativo del Valle de Guatemala -GEV- (colaboradores, estudiantes, clientes, proveedores, donantes, padres de familia, exalumnos), que, en cumplimiento de su obligación o derecho de reportar, describa en los medios establecidos para recibir incidentes, los actos que contravengan lo establecido en el Código de Ética del GEV o conductas que afecten directa o indirectamente los intereses del GEV.

También se considerará quien reporta, aquellas personas que no formando parte de la comunidad del GEV, deseen colocar un incidente por la observancia del incumplimiento del Código de Ética.

b. **Implicado:** Se entenderá por implicado a toda persona (colaboradores, estudiantes, clientes, proveedores, donantes, exalumnos y miembros del GEV) que realice o haya realizado actos en detrimento de los valores establecidos en el Código de Ética del GEV o conductas que afecten

<sup>1</sup> Formulario electrónico disponible en: [www.ethikosglobal.com/transparencia.gev](http://www.ethikosglobal.com/transparencia.gev)

<b>Elaboró:</b>	Comité de Ética de la FUVG	<b>Autorizó:</b>	<b>Página 1 de 7</b>
<b>Revisó:</b>	Fernanda Morales Dirección de Mejora Continua & Floridalma Correa – Dirección General de Planificación	Consejo de Fiduciarios	

<b>DELVALLE</b> GRUPO EDUCATIVO	<b>GRUPO EDUCATIVO EL VALLE DE GUATEMALA</b>	<b>Código:</b>	<b>GEV.CFUVG.01.002</b>
	<b>POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Páginas:</b>	<b>7</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Vigencia:</b>	<b>17/11/2022</b>

directa o indirectamente los intereses del GEV, y que haya sido descrita en el contenido de un reporte.

- c. **Incidente:** Se entenderá por incidente toda información recopilada por los canales establecidos por la institución, por el incumplimiento de los valores establecidos o conductas que afecten directa o indirectamente los intereses del GEV, cometido por cualquier colaborador, administrador, estudiantes, o persona que actúe en nombre de cualquiera de las instituciones miembro del GEV.
- d. **Analista:** Se entenderá por Analista aquella persona interna o externa nombrada por el Comité de Ética a quien se le asigne la evaluación de los hechos, circunstancias y motivos para establecer responsabilidades con base a los incidentes recibidos.
- e. **Canal de transparencia:** Se entiende por Canal de transparencia los medios de comunicación establecidos por el Comité de Ética de la FUVG para la recepción, gestión y documentación de los incidentes recibidos.
- f. **Conflicto de intereses.** Se define como un interés laboral, personal, profesional, familiar o de negocios que pueda influir en el desempeño objetivo del ejercicio de funciones o toma de decisiones relacionadas con los incidentes.

## 2. Políticas para administración de incidentes

**Objetivos de la política.** La presente política fue creada por el Comité de Ética de la Fundación de la Universidad del Valle (FUVG) en cumplimiento con la función de fortalecer la cultura de valores en el Grupo Educativo del Valle, refrendada por el Consejo de Fiduciarios de la FUVG. Tiene como objetivos específicos:

- Estandarizar los lineamientos que rigen los procedimientos para la administración de los incidentes.
- Definir los derechos y las obligaciones del implicado y de quien reporta.
- Formalizar los medios para la recepción de incidentes.
- Asegurar el manejo confidencial de la información obtenida en los incidentes y definir quienes podrán tener acceso a la información.
- Establecer las fases o etapas para la recepción, análisis e investigación de los incidentes.

La presente política reconoce como alternativa los procesos de comunicación de puertas abiertas establecidos en cada Institución, e insta a mantener un diálogo que permita fortalecer los valores, por lo cual queda a

<b>Elaboró:</b>	Comité de Ética de la FUVG	<b>Autorizó:</b>	
<b>Revisó:</b>	Fernanda Morales Dirección de Mejora Continua & Floridalma Correa – Dirección General de Planificación	Consejo de Fiduciarios	Página 2 de 7

<b>DELVALLE</b> GRUPO EDUCATIVO	<b>GRUPO EDUCATIVO EL VALLE DE GUATEMALA</b>	<b>Código:</b>	<b>GEV.CFUVG.01.002</b>
	<b>POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Páginas:</b>	<b>7</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Vigencia:</b>	<b>17/11/2022</b>

discreción de quien reporta, utilizar dicha vía o hacer uso de los canales de transparencia que establece la presente política.

**P.2.1 Alcance del Canal de Transparencia GEV.** El Canal de Transparencia GEV está disponible a los colaboradores, estudiantes, clientes, proveedores, donantes, padres de familia, exalumnos y miembros de la Comunidad del GEV, que tengan o puedan tener conocimiento sobre algún acto descrito en el inciso “c. Incidentes” de las definiciones de la presente política.

**P.2.2 Medios para la recepción de los incidentes.** El Comité de Ética comunicará cuales son los medios que se pondrán a disposición de quien reporta, que permitan la captación de los incidentes que provengan de las partes interesadas, con el propósito de garantizar la transparencia, centralización, seguimiento y confidencialidad en la administración de la información obtenida en los incidentes. Los medios establecidos son los siguientes:

- Vía APP web en la siguiente dirección: [www.ethikosglobal.com/transparencia.gev](http://www.ethikosglobal.com/transparencia.gev)
- Vía correo electrónico: [transparencia.gev@etictel.com](mailto:transparencia.gev@etictel.com)
- Vía telefónica: +502 23781966.

**P.2.3 Principio de buena fe.** Los incidentes serán recibidos bajo el principio de buena fe, otorgando confianza, transparencia, importancia y seriedad a las declaraciones presentadas por quien reporta, y serán investigadas para la toma de acciones correspondientes.

**P.2.4 Prohibición de acciones en su contra.** Quien reporta actos que contravengan las valores que establece el Código de Ética o conductas que afecten directa o indirectamente los intereses del GEV, estarán protegidos frente a cualquier tipo de acciones en su contra, discriminación o penalización por el reporte realizado.

Cualquier acción contra quien reporta que pueda entenderse como amenaza o discriminación, derivado de un incidente, será sancionada.

Esta prohibición no impide la adopción de sanciones a quien reporta, cuando derivado de la investigación se determine que la información proporcionada en el reporte es falsa o imprecisa.

<b>Elaboró:</b>	Comité de Ética de la FUVG	<b>Autorizó:</b>	
<b>Revisó:</b>	Fernanda Morales Dirección de Mejora Continua & Floridalma Correa – Dirección General de Planificación	Consejo de Fiduciarios	Página 3 de 7

	<b>GRUPO EDUCATIVO EL VALLE DE GUATEMALA</b>	<b>Código:</b>	<b>GEV.CFUVG.01.002</b>
	<b>POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Páginas:</b>	<b>7</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Vigencia:</b>	<b>17/11/2022</b>

En ambos casos, el Comité de Ética analizará y sancionará con base al Reglamento Interno de Trabajo, Código de Trabajo y/o leyes aplicables.

**P.2.5 Confidencialidad y protección de datos personales.** El Canal de Transparencia GEV se rige por los valores de respeto, responsabilidad y ética, por lo cual los datos personales y la información proporcionada por quien reporta, durante la presentación de un incidente o presentados durante el proceso de indagación, serán administrados de forma confidencial y se utilizarán exclusivamente para dar trámite e investigación de los hechos descritos.

Con el propósito de asegurar el manejo confidencial de cada incidente, los miembros del Comité de Ética y los analistas asignados, deberán firmar un Acuerdo de Confidencialidad y de ausencia de Conflicto de Intereses.

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente apartado, la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

- Cuando la información sea de dominio público en el momento de ser entregada al Comité.
- Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, el Comité notificará a quien reporta tal eventualidad.

**P.2.6 Del conflicto de intereses.** Los miembros del Comité de Ética y los analistas que puedan tener algún conflicto de interés sobre un incidente, deberán notificar por escrito al Coordinador del Comité y al Director Ejecutivo de la FUVG de inmediato y se abstendrán de participar en el conocimiento de un incidente específico. Si un miembro del Comité es reportado, será excluido del conocimiento, investigación y seguimiento del incidente.

**P.2.7 Reporte anónimo.** La información será administrada de forma confidencial. El quien reporta podrá hacerlo de forma anónima, y se dará trámite e investigación al incidente, siempre y cuando la información sea suficiente para darle seguimiento. Si quien reporta opta por no ocultar su identidad, el informe de resolución no hará referencia a la identidad de quien reporta ni de las partes implicadas.

**P.2.8 Elementos de un incidente.** Dentro de los elementos necesarios que debe contener un incidente para su aceptación e indagación son:

- Ubicación: contiene la identificación de la entidad, el área y la unidad que se desea reportar.

<b>Elaboró:</b>	Comité de Ética de la FUVG	<b>Autorizó:</b>	
<b>Revisó:</b>	Fernanda Morales Dirección de Mejora Continua & Floridalma Correa – Dirección General de Planificación	Consejo de Fiduciarios	Página 4 de 7

<b>DELVALLE</b> GRUPO EDUCATIVO	<b>GRUPO EDUCATIVO EL VALLE DE GUATEMALA</b>	<b>Código:</b>	<b>GEV.CFUVG.01.002</b>
	<b>POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Páginas:</b>	<b>7</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Vigencia:</b>	<b>17/11/2022</b>

- Categoría o tipo de incidente: consiste en la clasificación del incidente, con base a un catálogo previamente elaborado.
- Detalle del incidente: indica el qué, cómo, cuándo y dónde sucedieron los hechos del incidente.
- Detalle de implicados: descripción de nombres de las personas implicadas en el caso del incidente.
- Información de la persona que reporta (opcional): contiene información del nombre, correo electrónico y teléfono de quien reporta.
- Evidencia o documentación: consiste en fotografías, documentos, audios o cualquier otro tipo de información que permita ampliar el conocimiento del incidente, la cual será validada y complementada durante el proceso de investigación.

**P.2.9 Características para admisibilidad de un incidente.** Para que un incidente sea admitido para su indagación debe cumplir con las siguientes características:

- *Veracidad*: los reportes deben comunicar casos o actos cuya información sea cierta y no basados en una intuición o rumor.
- *Documentada*: los incidentes deben contar con documentación o soporte (detallados en la política P.2.8 Elementos de un incidente) que respalde los hechos descritos. Esta característica aplicará para aquellos incidentes que, según su categoría, permitan la documentación.
- *Especificidad*: los incidentes deben detallar con amplitud las situaciones observadas, de tal manera que permitan la identificación adecuada de hechos, participantes e implicaciones.

Los incidentes deben cumplir con los elementos mínimos que establecen los párrafos P.2.9 y P.2.10, en caso de no cumplirlo el Comité de Ética procederá a su cierre, y quedará liberado de cualquier responsabilidad, por falta de información.

**P.2.10 Incidentes tipificados como delitos.** Cuando existan reportes que por su naturaleza sobrepasan las competencias del Comité de Ética y se requiera la notificación a una autoridad competente, según la legislación vigente o un mandato judicial, el Comité se asesorará legalmente para dar el tratamiento apropiado.

**P.2.11 Proceso de un incidente.** El proceso de administración de incidentes se rige por el Proceso para recepción, trámite e indagación de incidentes establecido por el Comité de Ética, el cual permite

<b>Elaboró:</b>	Comité de Ética de la FUVG	<b>Autorizó:</b>	
<b>Revisó:</b>	Fernanda Morales Dirección de Mejora Continua & Floridalma Correa – Dirección General de Planificación	Consejo de Fiduciarios	Página 5 de 7

<b>DELVALLE</b> GRUPO EDUCATIVO	<b>GRUPO EDUCATIVO EL VALLE DE GUATEMALA</b>	<b>Código:</b>	<b>GEV.CFUVG.01.002</b>
	<b>POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Páginas:</b>	<b>7</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Vigencia:</b>	<b>17/11/2022</b>

asegurar que los incidentes cumplan con las fases establecidas y se proporcione una resolución adecuada a los casos. Anexo a la presente política.

**P.2.12 Asignación de Analistas.** El coordinador del Comité de Ética, en acuerdo con el representante en el Comité de cada Institución, podrá asignar uno o más analistas, quienes, de forma confidencial, llevarán a cabo el proceso de indagación, emitiendo un informe escrito al Comité sobre los resultados obtenidos, para la implementación de las acciones que se consideren necesarias. La asignación de analistas se realizará según el tipo de incidente.

**P.2.13 Participación de expertos u otro órgano o comité.** Para los casos en los cuales los miembros del Comité lo consideren necesario, durante el proceso de indagación, podrán solicitar la participación de un experto en la materia del incidente o comité de la FUVG, con el propósito de mejorar el proceso de investigación y resolución del caso, quienes deberán estar en coordinación con el Comité de Ética y con la debida confidencialidad.

**P.2.14 Vigencia de los medios para recibir incidentes:** A partir del 21 de marzo del año 2023 cobran vigencia los canales descritos en el párrafo P.2.2. Medios para la recepción de los incidentes y se inactivan los canales de incidentes que se detallan a continuación:

- Vía Correo Electrónico: [denuncias.codigoetica@fuvg.org.gt](mailto:denuncias.codigoetica@fuvg.org.gt)
- Vía Telefónica: +502 2368-8442, 2507-1500 ext. 21342
- Buzones de incidentes: ubicados físicamente en distintas ubicaciones en cada campus.

**P.2.15 Vigencia de la política.** La presente política fue aprobada por el Comité de Ética y por el Consejo de Fiduciarios en la sesión de fecha 17 de noviembre de 2022, fecha a partir de la cual entra en vigor.

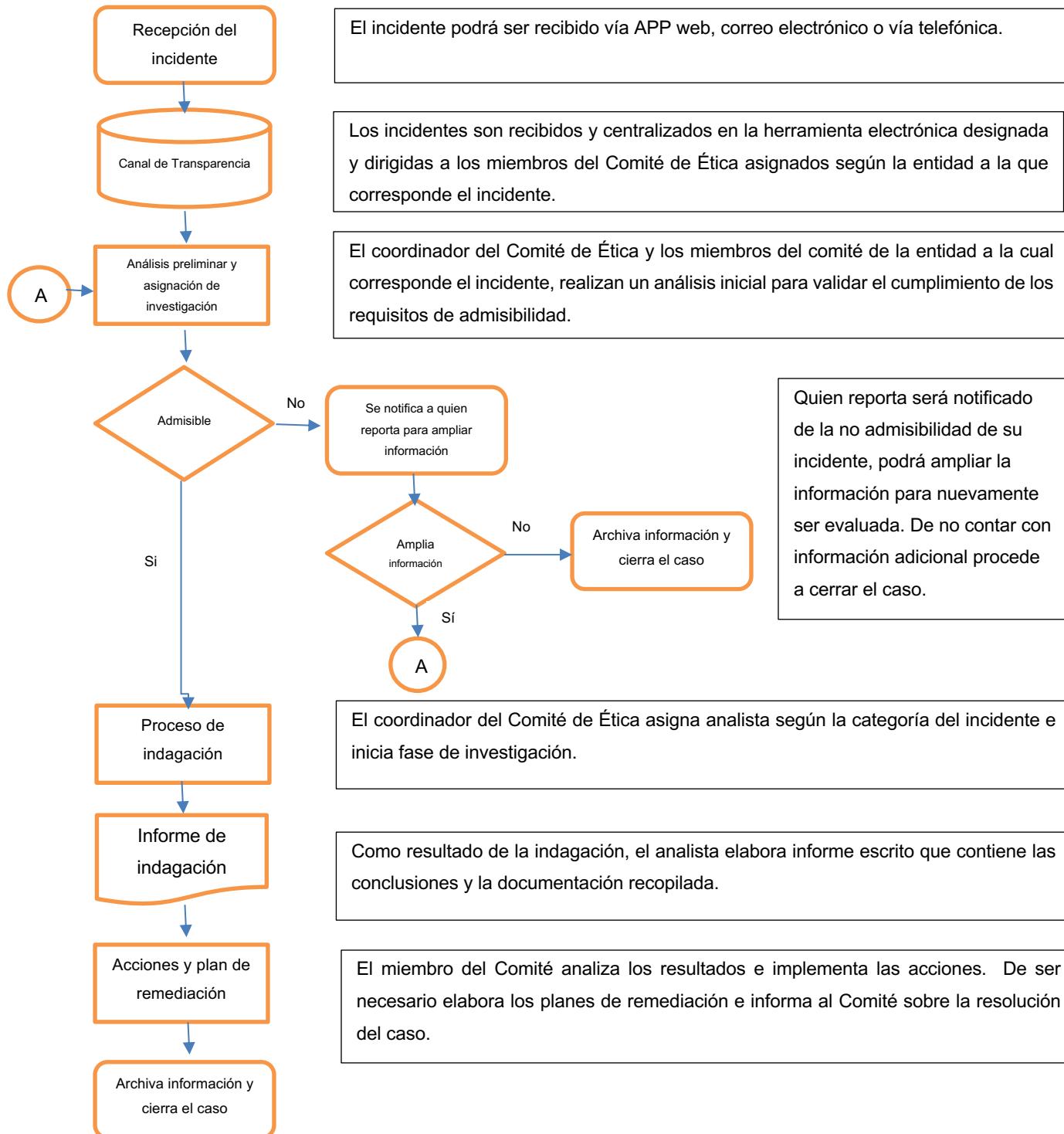
### 3. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
0	29/06/2022	Creación del documento
1.0	17/11/2022	Fecha de aprobación

<b>Elaboró:</b>	Comité de Ética de la FUVG	<b>Autorizó:</b>	<b>Página 6 de 7</b>
<b>Revisó:</b>	Fernanda Morales Dirección de Mejora Continua & Floridalma Correa – Dirección General de Planificación	Consejo de Fiduciarios	

<b>DELVALLE</b> GRUPO EDUCATIVO	<b>GRUPO EDUCATIVO EL VALLE DE GUATEMALA</b>	<b>Código:</b>	<b>GEV.CFUVG.01.002</b>
	<b>PÁGINAS:</b>	<b>7</b>	
	<b>POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
		<b>VIGENCIA:</b>	<b>17/11/2022</b>

**Anexo No. 1 Proceso para recepción, trámite e indagación de incidentes**



<b>Elaboró:</b>	Comité de Ética de la FUVG	<b>Autorizó:</b>	
<b>Revisó:</b>	Fernanda Morales Dirección de Mejora Continua & Floridalma Correa – Dirección General de Planificación	Consejo de Fiduciarios	Página 7 de 7

La correcta gestión de incidentes fortalece la responsabilidad institucional y consolida una Cultura de Valores GEV orientada a la prevención y la mejora continua.