

Manual de la plataforma web de la línea de denuncia

Usuario

Índice

1. Introducción
2. Cómo acceder a la plataforma web.
3. Cómo presentar un reporte.
4. Cómo consultar un reporte.
5. Otros canales de reporte.

1. Introducción

El Manual de la plataforma web de la línea de denuncia de LA POSITIVA (en adelante, el Manual) ha sido elaborado para familiarizar a los usuarios con el funcionamiento y las características de la plataforma web que es empleada como uno de los medios de reporte de la línea de denuncia de LA POSITIVA. Por medio de la plataforma, los interesados pueden comunicar situaciones que pudieran ser contrarias a los comportamientos que se encuentran establecidos en el Código de Ética de LA POSITIVA o realizar consultas referidas a éste o dilemas éticos.

Cabe mencionar, que por LA POSITIVA, se comprende a las empresas: LA POSITIVA VIDA, LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS, LA POSITIVA ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD.

2. Cómo acceder a la plataforma web

A. Para interponer un reporte por medio de la plataforma web de la Compañía, el usuario debe dirigirse a la dirección web <https://www.lapositiva.com.pe/>, donde encontrará el enlace “Línea de Denuncia” en la parte inferior de dicha dirección web dentro de “Nosotros” ir a “Directorio y Gerencias” y aquí buscar “Línea Ética”, donde figura como se muestra a continuación:

The screenshot shows the top navigation bar of the La Positiva Seguros website. The logo is on the left. The navigation menu includes: ¿QUÉ QUIERES PROTEGER?, ¿CÓMO USAR TU SEGURO?, ATENCIÓN AL CLIENTE, and BLOG. Below the menu, there are two main sections: 'Estamos para ayudarte' with a phone icon and the number (01) 211 0212, and a 'Ver oficinas y agencias' button. On the right, there are two dropdown menus: 'NOSOTROS' and 'TRANSPARENCIA'. The 'NOSOTROS' menu is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The 'TRANSPARENCIA' menu lists various items including indemnizations, rights of the insured, and transparency reports.

Política de Gestión de Conflicto de Intereses

Establecimiento de parámetros de actuación frente a los posibles conflictos de intereses; asegurando así un comportamiento íntegro y diligente.

Política de Donaciones, Aportes y Auspicios

Lineamientos para la gestión efectiva de beneficios, donaciones, aportes y/o auspicios, previniendo prácticas cuestionables dentro de alguna de las empresas del grupo.

Línea Ética

Podrás reportar cualquier hecho irregular, por medio de los siguientes canales :
línea gratuita : 0800-78253,
correo lapositiva@lineadedenuncia.com
y/o página web aquí.

2. Cómo acceder a la plataforma web

B. Después de ir a Línea Ética, hacer click en el enlace “aquí”, usted será dirigido de manera automática a la plataforma web de la línea de denuncia de LA POSITIVA, la cual se encuentra administrada por PwC Perú. Cuando la página haya cargado, podrá visualizar el siguiente portal:

pwc

Denuncias ▾

Bienvenido a GRUPO LA POSITIVA

Este es un servicio de PwC Perú.

En línea con los valores y código de ética o conducta y otras políticas aplicables, la organización ha puesto a disposición de los individuos una línea de comunicación anónima y confidencial llamada Línea Ética - GRUPO LA POSITIVA.

Esta herramienta permite reportar posibles irregularidades, hechos de fraude o corrupción y comportamientos no éticos o ilegales, así como cualquier incumplimiento a la normativa de libre competencia aplicable. Pueden tratarse de irregularidades en temas legales, contables, de auditoría y de control interno.

La información es enviada a través de esta página web mediante la generación de un reporte electrónico. A fin de facilitar el análisis de los reportes, es muy importante que se detallen todas las precisiones sobre: **qué sucedió, quiénes estuvieron involucrados, cuándo, cómo y dónde tuvo lugar el hecho.**

Se trata de un servicio independiente de la organización que permite generar un reporte anónimo y seguro, el cual será tratado con absoluta confidencialidad por un equipo de profesionales especializados e independientes.

En caso de precisar conocer el estado de su denuncia, ingrese a la página con el código que le ha sido provisto. Si desea obtener un mayor detalle de la misma puede comunicarse con nosotros mediante correo electrónico o teléfono, haciendo mención al código de denuncia provisto.

Contáctenos

Usted puede contactarnos mediante correo electrónico

pe_lineaetica@pwc.com

o mediante nuestro número de teléfono gratuito

0800-18422 Y los siguientes números que tienen un costo según su operador telefónico: 211-6534 / 211-6531

Ingrese aquí para crear una nueva denuncia

Ingrese aquí para buscar una denuncia

C. Una vez se encuentre en la plataforma web, usted podrá interponer y revisar reportes (en caso hubiera interpuesto un reporte previamente).

3. Cómo presentar un reporte

D. En la pantalla de bienvenida de la plataforma web, haga click en el desplegable “Denuncias”, el cual le mostrará las opciones de “Buscar Denuncia” y “Crear Denuncia”.



Denuncias ▾

Bienvenido a GRUPO LA POSITIVA

Este es un servicio de PwC Perú.

En línea con los valores y código de ética o conducta y otras políticas aplicables, la organización ha puesto a disposición de los individuos una línea de comunicación anónima y confidencial llamada Línea Ética - GRUPO LA POSITIVA.

Contáctenos

Usted puede contactarnos mediante correo electrónico
pe_lineaetica@pwc.com

E. Para crear una denuncia, haga click en el botón “Crear Denuncia” del menú desplegable:



Denuncias ▲

Buscar Denuncia Crear Denuncia

Bienvenido a GRUPO LA POSITIVA Contáctenos

F. Se abrirá una nueva pantalla, en cuya parte inferior encontrará el botón “Crear denuncia”, el cual le brindará acceso al formulario en el que usted podrá consignar la información relacionada con la situación que desee denunciar.

Denuncias


El proceso de carga comprende los siguientes pasos:

1. Cargar los datos de la denuncia:
 - Detalles
 - Involucrados
 - Contacto (opcional)
2. Carga de archivos de evidencia (opcional)
3. Verificación de los datos y confirmación

A fin de asegurar la confidencialidad, una vez que haya completado el reporte de la denuncia, deberá crear una contraseña personal (la cual deberá guardar en un lugar seguro) y se le proveerá de un código de denuncia. Por medio de este código, usted podrá efectuar denuncias complementarias en el futuro.


Recuerde que, a fin de facilitar el análisis de las denuncias, es muy importante que se detallen todas las precisiones sobre: **qué sucedió, quiénes estuvieron involucrados, cuándo, cómo y dónde tuvo lugar el hecho.**

⊕ Crear denuncia




3. Cómo presentar un reporte

G. Luego de haber hecho click en el botón “Crear denuncia”, se le mostrará el formulario en el que consignará la información a ser reportada.

Todos los puntos que se encuentran con el ícono  deben ser obligatoriamente completados, de lo contrario, el sistema no registrará su reporte y le pedirá completar los puntos faltantes.


1. Indique si el reporte es complementario. En caso su reporte se encuentre relacionado con un reporte previamente presentado, maque “Sí”. En caso el reporte sea una situación nueva, maque “No”.
2. Proceda a detallar los hechos en la caja de texto que se encuentra habilitada. Consigne la información que conozca y que permita que al interior de la Compañía se pueda investigar el caso.


Carga de Datos


 *Detalles de la denuncia*

¿Denuncia complementaria?
Indique si esta denuncia es un complemento de otra ingresada anteriormente.
En ese caso, deberá proveer el código de la denuncia anterior y la contraseña por usted creada con la que fue almacenada.

SI
 NO





 *Detalles del hecho*

3. Indique el período de tiempo en el que sucedieron los hechos que se encuentra comunicando. Para cambiar la fecha, haga click en el botón .

 *Periodo*

Período en que ocurrieron las irregularidades

Desde Hasta

11/03/2021   11/03/2021  

Si no conoce la fecha precisa de los hechos, coloque una fecha aproximada que le permita a LA POSITIVA desarrollar una investigación.

3. Cómo presentar un reporte

4. En la sección de “Datos adicionales”, podrá consignar lo siguiente:
- Área donde suceden las irregularidades: área de la empresa en la que se produjeron los hechos.
 - Ubicación geográfica: ubicación de la empresa en la que se produjeron los hechos (Oficina y/o Agencia de Lima o Provincia).
 - ¿La Dirección y/o la Gerencia están enterados de este problema?:
Detalle si la Dirección o Gerencia de la Compañía se encuentra al tanto de los hechos.
 - ¿Cómo se dio cuenta de este incidente? (forma en la que usted conoció los hechos).

Datos adicionales

[*] Área donde suceden las irregularidades
-- Seleccionar --

[*] Ubicación geográfica
-- Seleccionar --

[*] ¿La Dirección y/o la Gerencia están enterados de este problema?
-- Seleccionar --

[*] ¿Cómo se dio cuenta de este incidente?
-- Seleccionar --

[*] Canal de la denuncia
Página Web

5. A continuación, en la sección “Involucrados”, podrá ingresar información respecto a las personas relacionadas con los hechos reportados. Indique el nombre de la persona involucrada, su relación con la empresa, la subsidiaria en la que labora y su cargo (en caso conozca este último dato).

Involucrados

En esta sección podrá ingresar más de un involucrado, especificando información de cada uno.
Utilice los botones 'Agregar Involucrado' y 'Eliminar' para agregar o eliminar personas.

[*] Nombre del involucrado
[*] Relación con la organización
-- Seleccionar --

Cargo del involucrado
[*] Subsidiaria
-- Seleccionar --

Agregar Involucrado

Nombre del involucrado	Relación con la organización	Cargo del involucrado	Subsidiaria	Acción

3. Cómo presentar un reporte

Una vez haya consignado la información del involucrado, haga click en el botón “Agregar Involucrado”, lo cual generará un cuadro que confirma el registro de los datos del involucrado, como se muestra a continuación.


Nombre del involucrado	Relación con la organización	Cargo del involucrado	Subsidiaria	Acción
Juan Pérez	Otros		LIMA	Eliminar

Si desea eliminar al involucrado, haga click en el botón “Eliminar” [Eliminar](#)

Si desea agregar más involucrados, repita el procedimiento descrito en el numeral 5.

Siempre debe indicar por lo menos a una persona involucrada.

5. En la sección de “Datos personales”, usted puede consignar su información personal, para que representantes de LA POSITIVA puedan comunicarse directamente con usted, ya sea por llamada telefónica o por correo electrónico, y así solicitar en caso sea necesario, más información sobre los hechos.

 *Datos personales: (opcional)*

Si lo desea puede dejar sus datos personales o alguna dirección de correo electrónico para que nos pongamos en contacto con usted si considera necesario brindar mayor información y desea realizarlo por otro medio.

Nombre del reportador Teléfono del reportador

Email del reportador

3. Cómo presentar un reporte

Completar información en esta sección es de NATURALEZA OPCIONAL. **Usted puede realizar su denuncia de manera ANÓNIMA**, si así lo desea.

6. Para continuar el procedimiento, haga click en el botón "Siguiete" que se encuentra al pie de página.



7. Se mostrará una ventana en la que puede cargar documentación, la cual se encontrará a disposición de LA POSITIVA para su revisión. Tenga en consideración que se pueden cargar solo ciertos tipos de archivos, con un tamaño menor de 2mb.

A screenshot of a web form titled "Cargar Archivos (Opcional)". The form contains the following elements: a heading "Cargar Archivos (Opcional)", a paragraph explaining the optional nature of the step, a limit of 2 Mb per file, a list of allowed file types (.doc, .xls, .txt, .ppt, .pdf, .jpg, .png, .bmp, .gif), a "Seleccione Archivo" label, a text input field with a "Browse ..." button, a "Por favor ingrese una descripción del contenido del archivo seleccionado." label, a larger text input field, an "Agregar" button, and a table with columns "Nombre del archivo", "Descripción", and "Acción".

Nombre del archivo	Descripción	Acción
norma_spj.doc	Prueba	Eliminar

Para seleccionar un archivo, haga click en el botón "Browse ..." elija un archivo de su computadora e ingrese una breve descripción del documento. Una vez seleccionado el archivo y descrito el mismo, haga click en el botón "Agregar". Se generará un cuadro que confirma el registro del documento.

Nombre del archivo	Descripción	Acción
norma_spj.doc	Prueba	Eliminar

Repita el procedimiento descrito en el numeral 7. en caso desee incluir más archivos a su reporte.

Para continuar, haga click en el botón "Siguiete" que se encuentra al pie de página.



3. Cómo presentar un reporte

H. Será llevado a la pantalla de "Confirmación", en la cual podrá revisar la información que consignó en las etapas anteriores.

➤ **Confirmación**

Por favor, revise los datos para verificar si son correctos.

Detalles del hecho:

Ninguno.

Período en que ocurrieron las irregularidades:
Desde: 10/03/2021 - **Hasta:** 11/03/2021

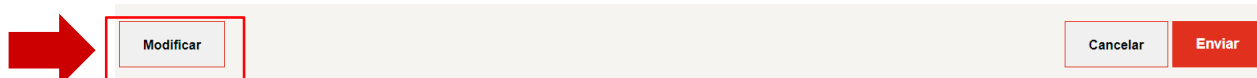
Área donde suceden las irregularidades: No proporcionó información

Ubicación geográfica donde se produjeron las irregularidades: No tengo conocimiento

¿La Dirección y/o la Gerencia están enterados de este problema? No

¿Cómo se dio cuenta de este incidente? No deseo revelar

En caso detecte información que haya que modificar, diríjase al pie de página y haga click en el botón "Modificar", el cual le llevará al inicio del formulario para que haga los cambios necesarios.



Si se encuentra conforme con la información que ha consignado en el formulario, deberá crear una contraseña. Recomendamos guardar la contraseña en un lugar seguro, ya que por medidas de seguridad, no es posible recuperarla. Por último, deberá escribir el código Captcha que el sistema muestre.

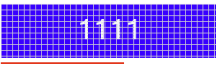
Contraseña

A fin de asegurar la máxima confidencialidad y seguridad a su denuncia, deberá proveer una contraseña no menor de 8 dígitos, incluyendo al menos una mayúscula, una minúscula y un número para poder utilizar este reporte en el futuro.

Esta contraseña, junto con el código de denuncia que se le proveerá a continuación, deberán ser utilizados en caso que precise agregar mayor información a su denuncia en el futuro.

[*]Contraseña de la denuncia

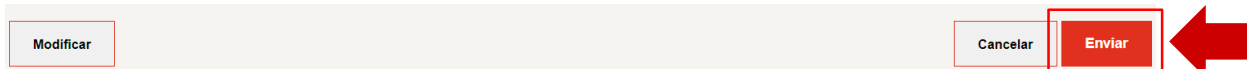
[*]Confirmar contraseña de la denuncia



Refrescar Captcha

Captcha:

Una vez que haya creado su contraseña y código Captcha, haga click en el botón "Enviar" para proceder con el registro del reporte.



3. Cómo presentar un reporte

I. Aparecerá una ventana en la que deberá aceptar términos y condiciones/política de privacidad. Una vez aceptados los términos y condiciones, haga click en “Aceptar”.

Para poder registrar esta denuncia Ud. deberá aceptar los términos y condiciones detallados a continuación

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y SOLICITUD DE SERVICIO


El propósito de este sitio web - www.lineadenuncias.com.ar (el "Sitio", "Sitio web" o "Micro - Sitio") - es ofrecer un canal alternativo para informar posibles irregularidades, actos de corrupción y comportamientos no éticos o ilegales que infrinjan el Código de Conducta o de Ética de la organización u otras normas y leyes aplicables. Se pueden tratar asuntos relacionados con irregularidades legales, contables, de auditoría y de control interno.

El uso de este Sitio es sólo una de las opciones disponibles para canalizar denuncias relacionadas con la Organización. Los usuarios también pueden recurrir al número de teléfono proporcionado por la Organización.

Informar a través de este sitio no exime a los usuarios de las responsabilidades relacionadas con las denuncias presentadas ante un tribunal.

Si los usuarios no están de acuerdo con los Términos y Condiciones de uso generales detallados a continuación, se les solicita que no utilicen ni accedan a la información y los servicios ofrecidos. Estos Términos y Condiciones

Acepto Términos y Condiciones / Acepto Política de Privacidad

 **Aceptar** **Cancelar**

J. Aparecerá la pantalla de “Finalización” en la que se mostrará el “Código de reporte” generado por el sistema. Recomendamos guardar el Código de reporte en un lugar seguro, ya que por medidas de seguridad, no es posible recuperarlo.

Carga de Datos

⊙ Finalización

Su denuncia ha sido recibida con éxito. La misma será tratada con absoluta confidencialidad por nuestro equipo de profesionales independientes.

Código de reporte:
E2111ccb

Importante: Conserve en un lugar seguro el código de denuncia y la contraseña creada en el paso anterior para poder acceder luego en caso de necesitar agregar información.

En caso de precisar saber el estado de su denuncia, comuníquese con nosotros mediante **080018422 211-6534 211-6531** o llame al **pe_lineaetica@pwc.com** haciendo mención al código de denuncia asociado.

Muchas gracias por su compromiso con la ética de la organización.

Por su seguridad, en 90 segundos la página será finalizada automáticamente.

Salir

Luego de todos estos pasos, el reporte ha sido registrado correctamente.

4. Cómo consultar un reporte

A. En la pantalla de bienvenida de la plataforma web, haga click en el desplegable “Denuncias”, el cual le mostrará las opciones de “Buscar Denuncia” y “Crear Denuncia”.



Denuncias ▾

Bienvenido a GRUPO LA POSITIVA

Este es un servicio de PwC Perú.

En línea con los valores y código de ética o conducta y otras políticas aplicables, la organización ha puesto a disposición de los individuos una línea de comunicación anónima y confidencial llamada Línea Ética - GRUPO LA POSITIVA.

Contáctenos

Usted puede contactarnos mediante correo electrónico

pe_lineaetica@pwc.com

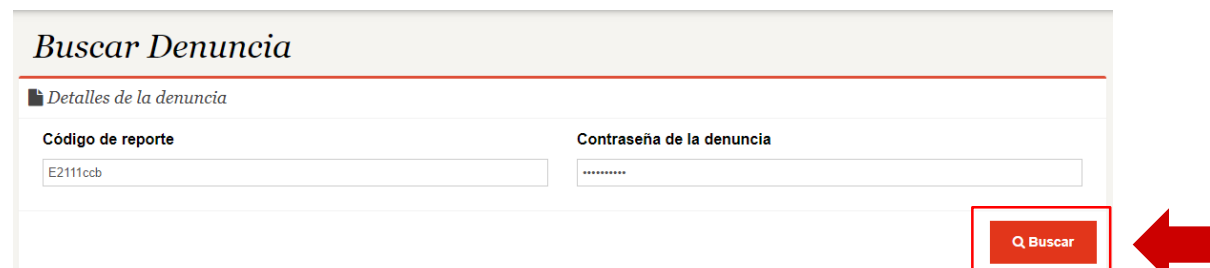
Para acceder a una denuncia presentada por usted con anterioridad, haga click en el botón “Buscar Denuncia” del menú desplegable:



Buscar Denuncia Crear Denuncia

Bienvenido a GRUPO LA POSITIVA

B. Se le dirigirá a la página de “Buscar Denuncia”. Necesitará el Código de reporte asignado por el sistema y la contraseña que usted creó para poder acceder a su reporte.



Buscar Denuncia

■ Detalles de la denuncia

Código de reporte	Contraseña de la denuncia
<input type="text" value="E2111ccb"/>	<input type="password" value="*****"/>

Q Buscar

C. Una vez que haya consignado el Código de reporte y la contraseña de la denuncia, haga click en el botón “Buscar”.

De haber ingresado sus credenciales de manera correcta, se mostrarán los detalles del reporte.

4. Cómo consultar un reporte

D. A través de esta pantalla, podrá observar los mensajes que los responsables de su caso le remitan, pudiendo usted responder a los mismos. Podrá ver también el estado del reporte y los resultados que la empresa comunicará sobre éste.

Buscar Denuncia

Detalles de la denuncia

Código de reporte E2111ccb

Comentario de la revisión Estimado reportante, Agradecemos la comunicación por usted efectuada. En atención a los hechos mencionados, le solicitamos más información que pudiera tener al respecto. Cordial saludo

Mensajes (0)

Salir Denuncia Complementaria

A red arrow points to the 'Denuncia Complementaria' button.

E. En caso desee enviar documentación adicional sobre el caso reportado, haga click en el botón "Denuncia complementaria". Deberá seguir el mismo procedimiento que se encuentra dispuesto para interponer un reporte (punto 3 de este documento).

F. Cuando tenga un nuevo mensaje, aparecerá la comunicación en la sección "Mensajes", donde podrá apreciar todas las comunicaciones entre usted y la Compañía. Usted debe revisar periódicamente si tiene un nuevo mensaje que requiere su atención, puesto que el sistema no envía alertas por correo electrónico o por otro medio.

Detalles de la denuncia

Código de reporte E2111ccb

Comentario de la revisión Estimado reportante, Agradecemos la comunicación por usted efectuada. En atención a los hechos mencionados, le solicitamos más información que pudiera tener al respecto. Cordial saludo

Mensajes (1)

Responder

11/01/2021

Pregunta:

Estimado reportante. Agradecemos el reporte que ha hecho conocer a la Compañía por este medio. Le solicitamos que nos indique por este medio detalles adicionales a efecto de proceder con las investigaciones internas.

Salir Denuncia Complementaria

A red arrow points to the 'Responder' button.

G. Para responder un mensaje de la Compañía, haga click en el botón "Responder".

4. Cómo consultar un reporte

H. Luego de haber hecho click en el botón “Responder”, aparecerá la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web form titled "Nuevo mensaje". It contains a large text input field for the message, a smaller input field labeled "Contraseña", and two red buttons at the bottom: "Cancelar" and "Enviar". A red arrow points to the "Enviar" button.

Para responder el mensaje enviado por LA POSITIVA, ingrese el texto que desea comunicar y consigne su contraseña. Una vez la información haya sido ingresada, haga click en el botón “Enviar”.

I. Una vez enviado el mensaje, éste formará parte del historial de comunicaciones.

J. El procedimiento indicado deberá repetirse cada vez que usted reciba una comunicación por medio de la plataforma web.

The screenshot displays a report review interface. At the top left, it shows "Código de reporte E2111ccb". To the right, under "Comentario de la revisión", there is a message: "Estimado reportante, Agradecemos la comunicación por usted efectuada. En atención a los hechos mencionados, le solicitamos más información que pudiera tener al respecto. Cordial saludo". Below this is a red header "Mensajes (1)". The message history shows a "Responder" button and a timestamp "11/01/2021". The message text reads: "Estimado reportante. Agradecemos el reporte que ha hecho conocer a la Compañía por este medio. Le solicitamos que nos indique por este medio detalles adicionales a efecto de proceder con las investigaciones internas. proporcionará mejores detalles sobre los hechos a los que muestra referencia en su denuncia. Cordial saludo". Below the message is a "Respuesta:" section with the text "Tengo nueva información." and a timestamp "11/01/2021". At the bottom, there are two red buttons: "Salir" and "Denuncia Complementaria".

4. Cómo consultar un reporte

K. Habiendo concluido el proceso interno de investigación, será notificado sobre sus resultados, indicando los procedimientos y acciones desarrolladas por LA POSITIVA a raíz de su reporte, los mismos que podrá visualizarlos en la sección “Comentario de la conclusión”.

Buscar Denuncia

Detalles de la denuncia


Código de reporte E2111ccb

Comentario de la revisión Estimado reportante, Agradecemos la comunicación por usted efectuada. En atención a los hechos mencionados, le solicitamos más información que pudiera tener al respecto. Cordial saludo

Comentario de la conclusión Estimado denunciante, Se realizaron investigaciones internas y concluyó la investigación. Se tomarán las medidas del caso. Saludos

Mensajes (1)

Salir Denuncia Complementaria



L. Para crear una denuncia complementaria, deberá seleccionar la opción “sí” en la sección “Detalles de la denuncia”. Consigne el código de reporte de la denuncia original, y la contraseña correspondiente para acceder a la plataforma.

El procedimiento a seguir en el caso de un reporte complementario es el mismo al de un reporte regular.

Carga de Datos

Detalles de la denuncia

¿Denuncia complementaria?
Indique si esta denuncia es un complemento de otra ingresada anteriormente.
En ese caso, deberá proveer el código de la denuncia anterior y la contraseña por usted creada con la que fue almacenada.

SI
 NO

Denuncia complementaria:

[*] Código de la denuncia original [*] Contraseña de denuncia original

[*] Detalles del hecho

5. Otros canales de reporte

En caso no pueda formular su reporte por la plataforma web, lo invitamos a utilizar los siguientes canales adicionales:

- Correo electrónico a la dirección pe_lineadedenuncia@pwc.com
- Líneas telefónicas: 080018422, +511 211 6534 o +511 211 6531, en el horario de lunes a viernes, entre 9:00 am y 6:00 pm (excepto feriados nacionales).

Al momento de comunicarse por teléfono o por correo electrónico, se le pedirán sus datos de contacto para que el equipo de PwC Perú se encargue de ingresar su denuncia a través del canal web. El equipo de PwC se comunicará con usted para proporcionarle el código de reporte y contraseña para que pueda revisar el estado de su denuncia a través de la plataforma web. PwC Perú no compartirá con ninguna persona adicional dicha información.

Usted debe mantener la confidencialidad sobre su código y contraseña generada. No es posible recuperar el código o contraseña en caso de pérdida de alguna de éstas.

La Positiva
Seguros

