



# PROCEDIMIENTO DE PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES (CANAL DE DENUNCIAS)

<b>Código:</b>	SGAS-PRC-03		
<b>Fecha:</b>	26/08/2024	<b>Versión:</b>	03
<b>Elaborado por:</b>	Sistema de Gestión		
<b>Revisado por:</b>	Miembros de la Alta Dirección Coordinador Legal Senior Auditor Interno	 Herbert Mateo Castro Garcia JEFE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN INTERNACIONAL AREQUIPA     	
<b>Aprobado por:</b>	Presidente de la Alta Dirección	  26/08/24	





ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. REFERENCIAS LEGALES Y MARCO NORMATIVO .....	2
4. DOCUMENTOS A CONSULTAR .....	2
5. RESPONSABILIDADES .....	2
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
7. PROCEDIMIENTO .....	5
8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO. ....	5
9. ANEXOS. ....	7



## 1. OBJETIVO

Definir y brindar canales de comunicación y su tratamiento para fomentar que cualquier parte interesada del Club Internacional Arequipa, pueda informar cualquier tipo de inquietud o conducta que pudiera ser, parecer o generar sospecha sobre un acto de soborno o incumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para directivos, trabajadores y todos aquellos que tengan relación con la organización, tales como proveedores, socios, contratistas del Club Internacional Arequipa que tenga razones para generar una inquietud o denuncia. El Club Internacional Arequipa, garantiza la confidencialidad de los datos del denunciante o de la persona que realiza la comunicación.

## 3. REFERENCIAS LEGALES Y MARCO NORMATIVO

- Norma Internacional ISO 37001:2016. 8.9 Planteamiento de Inquietudes.
- Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- Código Penal y Procesal Penal, en los artículos que correspondan, conforme a cada caso.
- Normas legales en concordancia, conexas y vinculantes.
- Estatuto

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
SGAS-FRM-13	Reporte de inquietudes de soborno
SGAS-FRM-14	Matriz de control de reportes de inquietudes de sospecha de Soborno
SGAS-PRC-06	Procedimiento de Investigación y Tratamiento del Soborno

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. PERSONA QUE REPORTA

- Solicitar y completar el formato **SGAS-FRM-13 Reporte de inquietudes de soborno** para presentar una inquietud adjuntando las evidencias correspondientes a través de los canales de denuncias del CIA.
- En caso de no contar con evidencias tangibles o inmediatas, ser lo más detallado posible en la inquietud o denuncia, para realizar un correcto proceso de investigación.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>		SGAS-PRC-03	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES (CANAL DE DENUNCIAS)</b>		Páginas:	3 de 8
			Versión:	03
			Fecha:	26/08/2024

## 5.2. AUDITOR INTERNO

- Responsable de la operación del canal de denuncias de hechos asociados al soborno, así como de la difusión de este procedimiento.
- Brinda la información necesaria frente a cualquier consulta o inquietud al trabajador o persona que realiza la comunicación.
- Mantener el debido resguardo de la reserva de la identidad del denunciante.
- Realizar el análisis preliminar de las denuncias de hechos asociados al soborno para determinar si corresponde informar al Auditor y realizar las acciones pertinentes.
- Mantener registro de las denuncias de hechos asociados al soborno recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello bajo estricta reserva.
- Registrar el cierre del caso en la matriz de control de reportes.
- Formar un expediente digital de cada procedimiento, los mismos que deberán encontrarse respaldados informáticamente.
- Informar al comité de cumplimiento, cuando se reporte una consulta o denuncia.

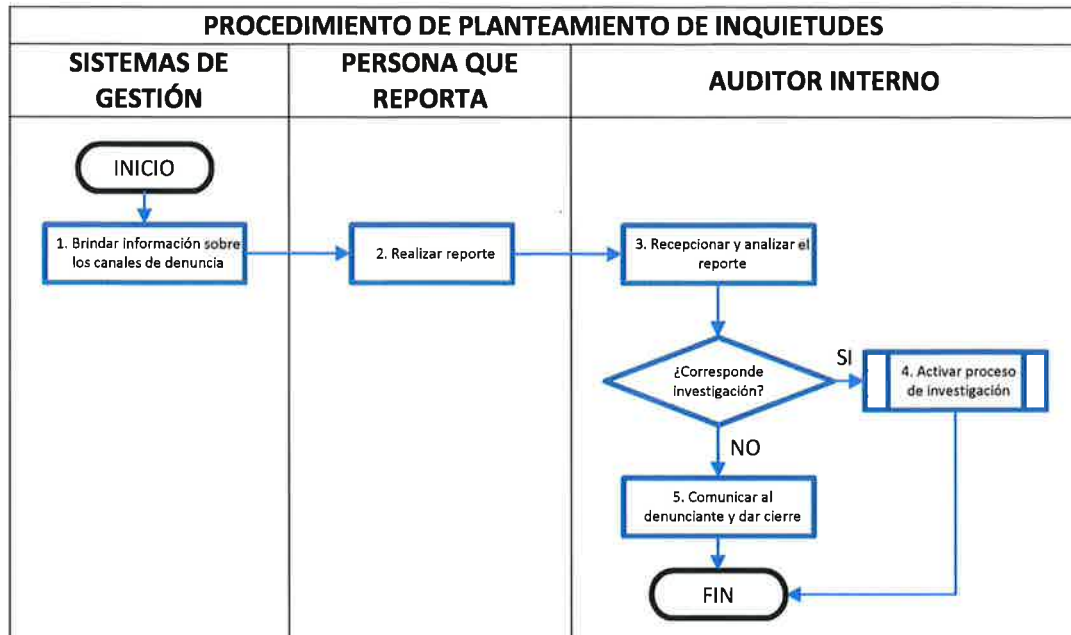
## 6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Persona que reporta:** Cualquier sujeto (trabajador, socio, contratista, tercero directo o indirecto) que desee usar los canales definidos, para revelar o poner en conocimiento hechos asociados al soborno o incumplimiento ante el Código de Ética, política, procedimientos y normas aplicables del Club Internacional Arequipa.
- **Canal de Denuncias:** Los medios disponibles para reportar por presuntos actos de Soborno o irregularidades que podrían estar ocurriendo en Club Internacional Arequipa.
- **Inquietud:** Duda o consulta referente a un evento potencial o real dentro del marco del Sistema de Gestión Antisoborno.
- **Reporte de Inquietudes:** Comunicación escrita o virtual, individual o colectiva, que da cuenta el intento de soborno, supuesto y real, o cualquier incumplimiento o debilidad en el Sistema de Gestión Antisoborno.
- **Comité de cumplimiento del SGAS:** Comité encargado del seguimiento y supervisar el cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno y vigilar la adecuada gestión de riesgos de soborno del Club Internacional Arequipa.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>		SGAS-PRC-03	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES (CANAL DE DENUNCIAS)</b>		Páginas:	4 de 8
			Versión:	03
			Fecha:	26/08/2024

- **Código de Ética:** Guía para que cada colaborador, independiente de su rango jerárquico, practique y promueva una conducta basada en un comportamiento cuyos sellos distintivos sean la rectitud y honestidad, ello en cada una de sus acciones.
- **Soborno:** Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.
- **Incumplimiento:** Cualquier contravención a lo establecido en la Política del Sistema de Gestión Antisoborno o procedimiento que tenga por finalidad prevenir el soborno, el fraude, los abusos de poder y/ o de autoridad, así como cualquier ocultamiento de alguna mala práctica.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta, acción o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento de códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas Club Internacional Arequipa.
- **Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica, que tiene algún tipo de relación y/o injerencia con Club Internacional Arequipa.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.
- **SGAS:** Sistema de Gestión Antisoborno Estándar internacional – Norma ISO 37001.
- **CIA:** Club Internacional Arequipa.

## 7. PROCEDIMIENTO



## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### 1. Brinda Información de los Canales de Denuncia

El área de Sistemas de Gestión brinda la información necesaria frente a cualquier consulta determinando si es necesario que realice una denuncia.

#### Información a comunicar del Canal de Denuncias

Cualquier reportante puede presentar la denuncia/comunicación a través de los siguientes canales de denuncia:

- Línea de denuncias de hechos asociados al soborno: (054) 602460
- Correo electrónico: [lineaetica@clubinter.org.pe](mailto:lineaetica@clubinter.org.pe)
- De forma personal y verbal ante el Auditor Interno, que se encargara de recogerla por escrito, junto con la firma del reportante o anónimamente según formato **SGAS-FRM-13 REPORTE DE INQUIETUDES DE SOBORNO**.

Los canales de denuncia están habilitados de lunes a viernes, salvo días festivos o feriados. Horario de respuesta al denunciante de 8:00 a 16:15.

#### Protección del denunciante

Se garantiza la confidencialidad de los datos del denunciante o de la persona que realiza la comunicación, con absoluta reserva de su identidad, a través de los canales establecidos, así como total ausencia de represalias.

De este modo, los datos del comunicante y las comunicaciones recibidas únicamente acceden el Auditor Interno, presidente del comité de cumplimiento, Administrador Gerente y el Investigador (Coordinador Legal Senior), por resultar imprescindible a fin de recepcionar los hechos comunicados y como fuente para el inicio de determinada investigación. Los datos, en caso de que el denunciante





los facilite, son eliminados de forma automática en un plazo máximo de 01 mes tras el fin de las investigaciones, si los hechos no han sido probados.

**2. Registra el Reporte:**

Todos los asociados, trabajadores y socios de negocio del Club internacional Arequipa, que tengan conocimiento o indicios razonables de actuaciones que puedan constituir un riesgo de soborno, tienen la obligación de poner en conocimiento al club a través de los canales de denuncia establecidos.

Asimismo, y también mediante los mismos pueden poner en conocimiento cualquier irregularidad acerca del Sistema de Gestión Antisoborno o cualquier otra situación irregular o conducta que se aparte de los valores y principios establecidos en nuestro Código de Ética.

Se deberá reportar las inquietudes o hechos asociados al soborno adjuntando las evidencias correspondientes a través de los canales de denuncias.

Dichas inquietudes y denuncias deben ser derivadas al Auditor Interno en caso lleguen a otras instancias que no correspondan, debiendo informar al reportante de los canales de denuncia existentes.

En caso de que el reporte sea recibido directamente por algún miembro del Comité de Cumplimiento del CIA, este deberá levantar un acta consignando la información a que se refiere. También se informará al reportante que existen canales de denuncias de hechos asociados al soborno. La comunicación debe ser lo más descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta irregular y de la persona/as o área/as implicadas

**3. Recepciona y Analiza el reporte**

Para que pueda ser considerada se debe disponer de una serie de elementos mínimos para que se produzca la posterior investigación del caso, la comunicación de la inquietud/denuncia contendrá en la medida de lo posible, la siguiente información.

Identificación del reportante (nombre, apellido, e-mail, teléfono de contacto), o de forma anónima.

1. Fecha y hora de la inquietud/denuncia
2. Lugar en donde ha sucedido el incidente
3. Tipo de inquietud:
  - a) Acuerdo con proveedores/clientes (soborno);
  - b) Robo o sustracción de información interna;
  - c) Conflicto de Intereses
  - d) Desvío de recursos
  - e) Falsificación de contratos, informes o registros
  - f) Incumplimiento a los códigos, reglamentos, políticas, procedimientos del Club Internacional Arequipa.
4. Si las personas involucradas corresponden a trabajadores, socios o personal tercero (todos aquellos que tengan relación con la organización, tales como proveedores, socios, contratistas del Club Internacional Arequipa).
5. Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
6. Detalles relacionados con el presunto hecho de soborno, las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
7. Adjuntar información de respaldo (por ejemplo: fotografías, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).

El Auditor Interno, notificará la recepción del caso de denuncia, en caso cuente con una canal de comunicación (correo o número telefónico), en el periodo de **7 días hábiles** de recepcionada la





denuncia. El Auditor Interno deberá analizar el reporte presentado y determinar si este es procedente, contará con un plazo de **7 días hábiles** de la confirmación de la recepción para este análisis.

Los reportes presentados, en caso de considerarse procedentes para un proceso de investigación, se comunicarán al presidente de comité de Cumplimiento y/o Administrador Gerente, bajo el principio de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia de cualquier intento de soborno, supuesto, real o cualquier incumplimiento o debilidad en el Sistema de Gestión Antisoborno. En caso de no existir las pruebas suficientes, las inquietudes o denuncias, deberán ser lo más detalladas posibles y brindar mecanismos para cotejar lo puesto en conocimiento.

**Nota:** Si como resultado de una posible investigación se detecta mala fe o falsedad por parte del denunciante se actuará conforme al **SGAS-PRC-06 Procedimiento de Investigación y Tratamiento del Soborno**. Por ello, el comunicante/denunciante tiene como responsabilidad la aportación de todas las pruebas o indicios que pudiera tener a su disposición. La comunicación de incidentes o denuncias de incumplimientos debe establecerse siempre bajo criterios de veracidad y claridad.

**4. Inicia procedimiento de investigación**

Una vez se haya analizado el expediente obteniendo y toda la información relevante, en caso se considere una denuncia procedente, se iniciará un proceso de investigación según procedimiento **SGAS-PCR-06 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO**. Las personas afectadas quedan sujetas a prestar colaboración en el proceso de investigación.

**5. Comunicar al denunciante y dar cierre**

En caso que el análisis realizado por el Auditor Interno determine que el reporte presentado no es procedente, se comunicará al denunciante y se dará motivo de esto. Registrar el cierre del caso en la matriz de control de reportes **SGAS-FRM-14 MATRIZ DE CONTROL DE REPORTE DE INQUIETUDES DE SOSPECHA DE SOBORNO**.

**9. ANEXOS**

No Aplica.

**SISTEMA DE GESTIÓN**

SGAS-PRC-03

**PROCEDIMIENTO DE PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES  
(CANAL DE DENUNCIAS)**

Páginas: 8 de 8

Versión: 03

Fecha: 26/08/2024

**Control de Revisiones**

N° Revisión	Fecha de Revisión	Responsable
01	09/11/2023	Coordinador SG
02	29/04/2024	Coordinador Sistema de Gestión e ISO
03	26/08/2024	Coordinador SG / Auditor Interno / Asesor Legal

**Control de Cambios**

Versión	Fecha de modificación	Actualización			Revisión
		Página	Ítem	Síntesis de la Modificación	
01	09/11/2023	-	-	Creación del Documento	01
01	29/04/2024	-	-	Actualización de Denominación de Puesto: De "Coordinador SG" a "Coordinador de Sistema de Gestión e ISO. Se incluye como documentos a consultar el SGAS-PRC-06. Se modifica el tiempo de respuesta de 1 día a 7 días Hábiles de recibida la denuncia. El expediente de la inquietud se conservará en forma digital	02
02	26/08/2024	-	-	Actualización de responsable del canal de denuncias al Auditor Interno. Reorganización de la información - Desarrollo.	03