
Guía de Uso del Canal de Denuncias ABACO

Fecha de Aprobación	Documento de Aprobación	Deroga a:	Fecha de Vigencia
22.09.2023		-	02.10.2023
	Nombre	Cargo	
Elaborado por:	Leslie Pretell	Analista de Cumplimiento	
Revisado por:	Katty Kanashiro	Gerente de Negocios	
	Yessica Tamaki	Gerente de Administración	
	Joanna Parra	Jefe de Controversias y Cuentas Especiales	
Aprobado por:	Comité de Ética	Comité de Ética	



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DEFINICIONES.....	3
3. LO QUE DEBO SABER SOBRE EL CANAL DE DENUNCIAS ABACO	3
3.1. ¿QUIÉN PUEDE USAR EL CANAL DE DENUNCIAS ABACO?	3
3.2. ¿POR QUÉ DEBO USARLO?	3
3.3. ¿CUÁNDO DEBO USARLO?	3
3.4. ¿QUÉ DEBO DENUNCIAR?.....	4
3.5. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONAR?.....	5
3.6. ¿QUÉ CANALES TENGO DISPONIBLES?.....	5
3.7. ¿QUÉ PASA SI ALGUIEN PROPORCIONA INFORMACIÓN FALSA?	6
3.8. ¿CÓMO SE VA A UTILIZAR LA INFORMACIÓN?.....	6
4. EL COMPROMISO DE ABACO.....	7
5. ANEXOS.....	7
5.1. ANEXO 1: TIPOS DE IRREGULARIDADES	7
6. BITÁCORA DE CAMBIOS	8

1. INTRODUCCIÓN

En ABACO consideramos vital realizar nuestros negocios y actividades de forma ética y en cumplimiento de la legalidad. Para ello, pretendemos erradicar cualquier conducta o comportamiento que pudiera devenir potencialmente en un acto de corrupción, soborno, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, faltas éticas, acoso, hostigamiento sexual, entre otros.

Con este objetivo desarrollamos el presente documento, posibilitando a quienes sean conocedores de cualquier actuación, comportamiento o actividad que atente contra la ética de la Cooperativa que lo ponga en conocimiento de ABACO a través de nuestros canales.

La presente Guía está dirigida a todas nuestras partes interesadas actuales o potenciales y establece los mecanismos y criterios a ser considerados por los mismos para utilizar el canal de denuncias ABACO.

El canal de denuncias ABACO es el conjunto de mecanismos (correo electrónico, página web, buzón físico y entrevistas personales) que sirve a los socios, colaboradores, proveedores, contrapartes y demás grupos de interés para que puedan presentar denuncias sobre posibles fraudes, irregularidades de carácter contable, financiero, administrativo, así como posibles incumplimientos al Código de Conducta de ABACO y a las normativas internas.

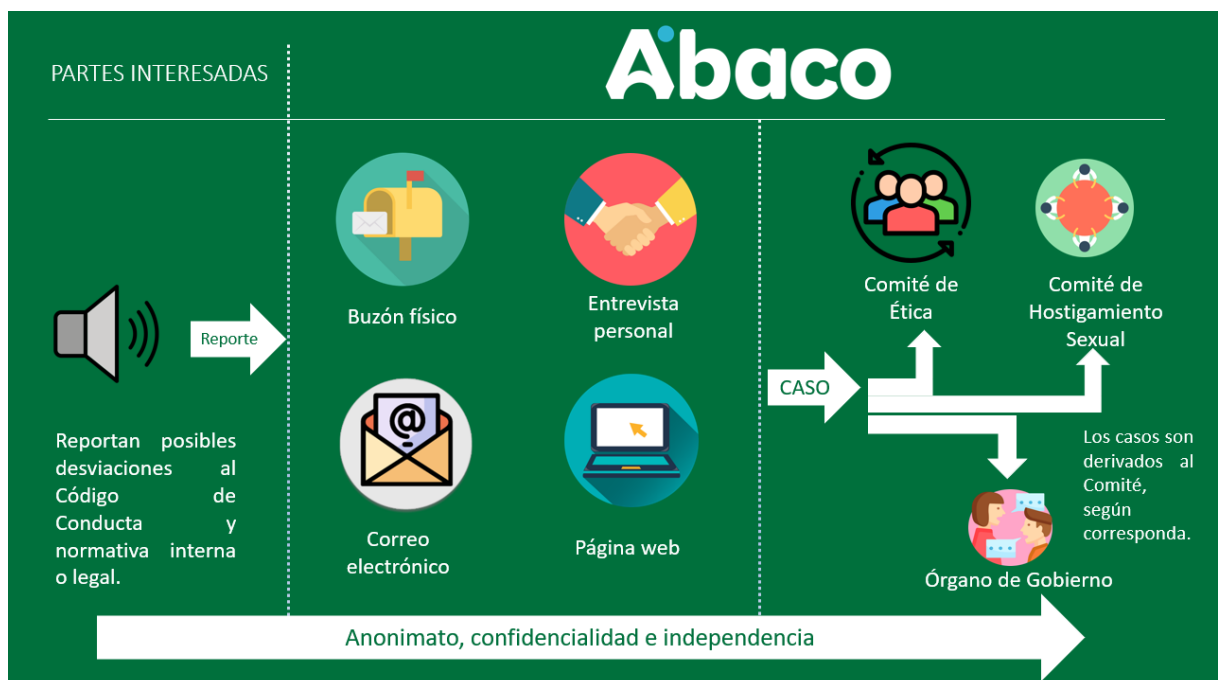
El Comité de Ética tiene el encargo de velar por mantener los más altos estándares éticos en ABACO, por lo que tomarán las acciones pertinentes respecto de cada caso, en base a la información disponible.

Las denuncias son recibidas por el Comité correspondiente, según aplique, para su posterior validación. La información recibida es administrada de manera profesional y confidencial.

Las denuncias anónimas también son aceptadas. Las personas que comuniquen sus denuncias de buena fe estarán protegidas contra cualquier tipo de perjuicio o represalia.

La presente Guía está dirigida a toda persona que cuente con información materia de denuncia y considere utilizar los mecanismos de ABACO para comunicarla.

El siguiente gráfico resume el proceso de funcionamiento del canal de denuncias ABACO.



2. DEFINICIONES

- a) **Anónimo:** Condición de un documento o información del que no se conoce quién es el autor.
- b) **Código de Conducta:** Norma interna que establece la conducta ética de ABACO para fomentar y fortalecer el compromiso de nuestros directivos, gerentes y colaboradores.
- c) **Comité de Ética:** Órgano encargado de la gestión de la cultura ética en ABACO.
- d) **Confidencial:** Condición de un documento o información que se hace o se dice en confianza entre dos o más personas, con la seguridad de que será mantenida en reserva en ese grupo.
- e) **No represalias:** Las personas que deseen manifestar una irregularidad cuentan con la garantía de que no serán objeto de ningún tipo de hostigamiento o medidas en su contra por el hecho de haber denunciado de buena fe una mala conducta identificada en su entorno.
- f) **Canal de denuncias de ABACO:** Canal que sirve para comunicar a través de diferentes mecanismos (correo electrónico, página web, buzón físico y entrevista personal) casos serios y sensibles relacionados con potenciales irregularidades o incumplimientos del Código de Conducta o normativa interna de la cooperativa.

3. LO QUE DEBO SABER SOBRE EL CANAL DE DENUNCIAS ABACO

Para aquellas situaciones en las cuales no fuera posible o no resultara cómodo reportar una posible irregularidad al jefe inmediato o gerente de área, ABACO pone a disposición el Canal de denuncias, el cual opera de manera independiente, garantizando la confidencialidad y el anonimato, si opta por dicha opción quien reporta una denuncia.

3.1. ¿QUIÉN PUEDE USAR EL CANAL DE DENUNCIAS ABACO?

Todos los socios, colaboradores, proveedores, contrapartes y terceros que realizan transacciones o negociaciones con ABACO; o en su defecto, tengan interés en hacer uso del canal.

3.2. ¿POR QUÉ DEBO USARLO?

El Canal de denuncias nos ayuda a institucionalizar y fortalecer la cultura ética de nuestra Cooperativa, permitiéndonos tomar acción oportuna ante posibles irregularidades que afecten la reputación y buena imagen de ABACO, así como la reputación personal de las personas involucradas en las denuncias.



- No asuma que la gerencia ya sabe del tema.
- Manténgase atento a señales de situaciones inusuales.
- Evalúe los casos con escepticismo profesional.

Todos los colaboradores son responsables de actuar de acuerdo con la Política de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Conducta o normativa legal e interna de la Cooperativa. Esto implica también la obligación de reportar situaciones relacionadas con incumplimientos potenciales o reales, incluyendo temas acerca de robos, conflicto de interés, fraudes, actividades comerciales deshonestas, mal uso de los recursos de ABACO, sobornos, corrupción, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, hostigamiento sexual u otros comportamientos poco éticos.

3.3. ¿CUÁNDO DEBO USARLO?

Si tiene una pregunta o preocupación, o considera que la conducta de algún colaborador se está desviando de lo establecido en la Política de Buen Gobierno Corporativo o el Código de Conducta o normativa legal o interna de la Cooperativa, es obligación elevar esta información inmediatamente para no esperar a que el tema se convierta en un problema más serio. ABACO requiere de su ayuda para tomar conocimiento y así poder evaluar el caso y adoptar medidas apropiadas.

ABACO y sus colaboradores valoran y aprecian positivamente el compromiso individual en el cumplimiento de esta obligación y tienen el firme compromiso de evitar cualquier tipo de perjuicio o represalia hacia las personas que denuncian situaciones posiblemente irregulares de buena fe.

3.4. ¿QUÉ DEBO DENUNCIAR?

Se debe denunciar cualquier sospecha de conductas no éticas o relevantes, violaciones a la legislación, regulaciones, políticas, protocolos y procedimientos de ABACO. A manera de ejemplo, estas conductas incluyen, pero no se limitan a:

- Conflicto de interés.
- Pagos o solicitudes de sobornos o coimas.
- Actos de corrupción.
- Lavado de activos.
- Financiamiento al terrorismo.
- Fuga de información confidencial.
- Mal uso o abuso de los recursos de ABACO.
- Robo de inventario o activos de ABACO.
- Discriminación, intimidación, acoso, maltrato u hostigamiento.
- Hostigamiento sexual.
- Destrucción o alteración de información, documentos o reportes de ABACO.
- Falsificación de documentos.
- Regalos y entretenimientos inapropiados.
- Facturación inapropiada.
- Fraudes.
- Situaciones que permitan cuestionar la independencia de los auditores externos.
- Represalias contra personas que hayan reportado situaciones.
- Otras actividades ilegales, no éticas o contrarias a los valores de ABACO.

El canal de denuncias ABACO está pensado para casos serios y sensibles que pudieran afectar de forma adversa a los colaboradores, las operaciones y el negocio de ABACO y que por su naturaleza no puedan transmitirse de forma directa a los jefes inmediatos.

En este sentido, el canal de denuncias ABACO no está pensado para cubrir las situaciones que surjan en relación con temas laborales como sueldos y condiciones de trabajo, igualdad de oportunidades de empleo, prestaciones laborales y otros que manejan generalmente las personas responsables de las prácticas y procedimientos de Gestión Humana. El mecanismo más directo para resolver dichas situaciones es buscar a alguna persona de dicha área, aunque, si le genera incomodidad hacerlo, el canal de denuncias ABACO puede también ser utilizado excepcionalmente para hacer llegar esta información al área de Gestión Humana de manera anónima y confidencial.



- Si tiene dudas, consulte con una persona de confianza no relacionada con los hechos (por ejemplo: la gerencia del área, Oficial de Cumplimiento, Auditor interno, algún miembro del Comité de Ética o través del canal de denuncias ABACO).


ABACO ha designado a un Comité de Ética, con quien pueden comunicarse a través del correo electrónico denuncias@abaco.com.pe.

3.5. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONAR?

La denuncia que se realice a través del canal de denuncias ABACO, en lo posible, debe tener la mayor cantidad de información, de tal manera que facilite el análisis y la revisión de la situación reportada.



El detalle de la situación a denunciar podrá responder a las siguientes preguntas:



- ¿Quién es(son) el(los) responsable(s) / involucrado(s)?
- ¿Cuál(es) es(son) su(s) cargo(s) o posición(es)?
- ¿Qué hizo(hicieron)?
- ¿Qué sucedió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Por cuánto tiempo sucedió?
- ¿Todavía está ocurriendo?
- ¿Dónde existen evidencias o sustentos que puedan ser validados por ABACO?
- ¿Quién más conoce de esta situación?
- ¿Este hecho ha sido comunicado con anterioridad? ¿Cómo?
- ¿Qué pasó?

	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explique con claridad y en orden cronológico los hechos (no asuma que quien escucha o lee su declaración entiende del tema). • Incluya todos los detalles y datos concretos que pueda (montos, fechas, personas, proveedores, características, productos). • Si cuenta con información que respalde su versión, hágala llegar electrónicamente, por correo electrónico o físicamente a través de los canales disponibles. • Mientras más información válida y verificable proporcione, mayor es la probabilidad de que el caso sea exitosamente validado por el Comité respectivo, según aplique. • De ser posible, proporcione al receptor algún mecanismo para contactarlo posteriormente para hacer cualquier consulta respecto a la denuncia o coordinar la obtención de evidencias adicionales (por ejemplo, puede brindar un correo electrónico a nombre de un pseudónimo creado para este fin). • Los integrantes del Comité de Ética mantendrán confidencialidad sobre su identidad, pero el comunicante también tiene la responsabilidad de mantener la confidencialidad sobre las situaciones que ha denunciado.
--	--

3.6. ¿QUÉ CANALES TENGO DISPONIBLES?

Los canales disponibles para realizar su denuncia son exclusivamente los siguientes:

 Página web	<p>Si desea ingresar una denuncia directamente, puede ingresar a: www.abaco.com.pe.</p> <p>Esta página contiene preguntas y guías para ingresar su denuncia de manera sencilla.</p> <p>Se encuentra disponible en cualquier momento que desee.</p> <p>La denuncia será leída por los integrantes del Comité de Ética directamente.</p> <p>No requiere de un usuario o contraseña para ingresarla.</p>
 Correo electrónico	<p>Si desea comunicar su denuncia mediante un correo electrónico, puede enviarlo a: denuncias@abaco.com.pe.</p> <p>Se encuentra disponible en cualquier momento que desee.</p> <p>El mensaje será leído por los integrantes del Comité de Ética directamente.</p>

 Buzón físico	Si desea comunicar su denuncia de forma presencial, puede llenar el formulario y depositarlo en el buzón en físico acercándose a la Oficina Principal de ABACO ubicada en: Av. Coronel Andrés Reyes 420 San Isidro. Atención: De lunes a viernes de 9:30 – 17:30 Responsable de la recepción: Comité de Ética
 Entrevista personal	Si desea ser atendido personalmente por los integrantes del Comité de Ética, puede acudir a la Oficina Principal de ABACO en el horario de 9:00 – 18:00 previa cita al correo denuncias@abaco.com.pe .

3.7. ¿QUÉ PASA SI ALGUIEN PROPORCIONA INFORMACIÓN FALSA?

Todo caso recibido será revisado y validado por el Comité correspondiente- según el tipo de denuncia, buscando guardar la confidencialidad de la información recibida, la identidad de la(s) persona(s) aludida(s) y la identidad de la(s) persona(s) que generó (o generaron) la denuncia.

Siendo consecuente con su responsabilidad, de responder a los casos recibidos con seriedad y profesionalismo, una vez realizadas las indagaciones respectivas, ABACO se reserva el derecho de adoptar medidas disciplinarias contra las personas encontradas responsables de haber brindado en forma deliberada o dolosa, información falsa a través del canal de denuncias ABACO. Sin embargo, si tras las debidas investigaciones se encuentra que los indicios denunciados son razonables, aún cuando no se determine una conducta indebida, la persona informante estará libre de represalia.

3.8. ¿CÓMO SE VA A UTILIZAR LA INFORMACIÓN?

Todas las denuncias comunicadas a través del canal de denuncias ABACO serán recibidas, registradas y analizadas por el Comité correspondiente según el tipo de denuncia, el cual evaluará si cuentan con elementos suficientes para ser consideradas.

Algunos casos, según la evidencia recibida, el tipo de denuncia y los niveles involucrados, podrán resolverse sin que se requiera una validación mayor. Sin embargo, otras requerirán ser investigadas bajo supervisión del Comité correspondiente. El mismo podrá, a su discreción, conformar un equipo de investigación o contratar auditores e investigadores para asistir en la investigación y análisis de sus resultados.

Al realizar las investigaciones, ABACO respetará la confidencialidad del caso y la solicitud de anonimato de la persona que proporcionó la información y hará máximos esfuerzos por mantener las identidades dentro de la mayor reserva posible, de forma congruente con la necesidad de llevar a cabo una revisión minuciosa. El comunicante también deberá tratar como confidencial su denuncia.

Al evaluar el inicio de una investigación, el Comité correspondiente tomará en consideración el cargo del supuesto perpetrador, así como la materialidad, seriedad y credibilidad de los hechos denunciados.

Si luego del debido proceso de investigación se comprobara que se ha producido una desviación de la Política de Buen Gobierno o Código de Conducta o normativa legal o interna de ABACO, se adoptarán las medidas pertinentes de acuerdo con lo estipulado en la normativa laboral vigente y las políticas internas de ABACO, todo ello sin perjuicio de las sanciones, multas o penas que impongan los organismos gubernamentales competentes.

Para fines internos y regulatorios según apliquen, el Comité correspondiente, mantendrá un registro para almacenar y proteger la información histórica de los casos recibidos incluyendo los casos y otros documentos que se hayan generado durante la investigación, así como las comunicaciones

con el generador de la denuncia. El Comité correspondiente acordará el periodo de archivo de estos registros, sin perjuicio de las limitaciones impuestas por la legislación aplicable.

4. EL COMPROMISO DE ABACO

ABACO valora y aprecia positivamente el esfuerzo individual de sus colaboradores en el cumplimiento de este procedimiento y tienen el firme compromiso de evitar cualquier tipo de perjuicio o represalia hacia las personas o colaboradores que decidan denunciar. La comunicación de denuncias de incumplimiento debe realizarse siempre bajo criterios de veracidad y claridad.

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

No se informa de la identificación del comunicante, salvo que sea requerido por las autoridades policiales / judiciales, llegado el caso.

5. ANEXOS

5.1. ANEXO 1: TIPOS DE IRREGULARIDADES

TIPO	DESCRIPCIÓN	NIVEL
Violaciones de los derechos humanos	Toda situación en contra de las libertades fundamentales, derechos y la dignidad a los que todos los seres humanos tienen derecho legalmente. Por ejemplo, trabajo forzoso, prohibición de la libertad de asociación, trabajo infantil, etc.	Comité de Ética
Hostigamiento sexual	Cualquier conducta de carácter sexual o sexista, no deseada y que pueda ofender, intimidar o humillar a la persona a la cual se dirige.	Comité de Hostigamiento Sexual
Conflicto de interés	Situación en la que un directivo, gerente o colaborador obtiene un beneficio personal producto de su posición o funciones en la Cooperativa. Por ejemplo, contratación de familiares no calificados, contratación de empresas relacionadas con el colaborador, etc.	Comité de Ética
Fraude	Todo acto, omisión o cambio que intencionalmente induce a error o que intenta engañar u ocultar algo para obtener una ventaja o evitar una desventaja. Por ejemplo, el uso indebido de los recursos de ABACO, uso indebido del nombre o imagen de ABACO, soborno, etc.	Comité de Ética
Uso indebido de la información confidencial	Uso inapropiado de información confidencial de ABACO o incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad (por ejemplo: venta de información confidencial).	Comité de Ética
Represalias	Acoso verbal, físico o escrito o comportamiento discriminatorio hacia una persona que ha presentado una denuncia de buena fe sobre un incumplimiento al Código de Conducta.	Comité de Ética
Otro	Si no sabe a qué categoría corresponde su denuncia o si cree que las definiciones no describen el evento, acción o situación sobre la cual desee informar, utilizar esta categoría.	Comité de Ética

6. BITÁCORA DE CAMBIOS

Fecha de Aprobación	Versión	Motivo del Cambio
22.09.2023	01	<ul style="list-style-type: none">Documento Nuevo