

**Procedimiento de Atención de Denuncias**

<p><b>Elaborado por:</b> Coordinador de Gestión de Procesos Kevin Baldeón</p> <p>Gerente de Administración y Finanzas Janett Brocca</p> <p>14/09/2020 (Primera versión)</p>	<p><b>Revisado por:</b> Gerente de Administración y Finanzas Janett Brocca</p> <p>21/09/2020</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Gerente General Edgardo Carbonel</p> <p>03/11/2020</p>
---	--	--

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades y los lineamientos a fin de presentar, atender, investigar y dar respuesta de manera adecuada, homogénea y oportuna a las denuncias de posibles irregularidades relacionadas a las desviaciones de nuestros Reglamentos, políticas, procedimiento y demás documentos internos y normativas vigentes de las operaciones de IKSA y sus colaboradores.

## 2. ALCANCE

Aplicable a todos los procesos, Comité Operativo de Ética, colaboradores, socios de negocio y cualquier parte interesada de IKSA. El presente procedimiento tiene como alcance desde las denuncias recibidas hasta las sanciones, en función a su gravedad, a quienes hayan incumplido con nuestra documentación interna, e implementación de controles de acuerdo al procedimiento de POP-SGP-05 Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora v1.

Los tipos de denuncia aplicables al presente procedimiento se encuentran detallado en el Anexo N°1: Tipos de denuncia.

## 3. REFERENCIAS

- Norma Internacional BASC y Estándar 5.0.3 v5-2017.
- Manual del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.
- POP-SGP-01 Procedimiento para el Control de Documentos.
- LOP-SGP-01 Estructura Documentaria
- Norma ISO 37001
- Modelo del Sistema de Prevención EXI
- MAF-GPA-01 Código de Ética y Conducta

## 4. DEFINICIONES

### Canal “Somos éticos”

Plataforma de denuncia confidencial administrada por un tercero para IKSA (operador del canal “Somos éticos), donde colaboradores, clientes, proveedores o usuarios pueden reportar casos relacionados a conductas no éticas, violaciones a la legislación, regulaciones, políticas internas y/o cualquier otra documentación interna:

- a) Formulario web Canal somos éticos <https://www.somoseticos.com/iksa/>
- b) Buzón de correo electrónico: [iksa@somosetico.com](mailto:iksa@somosetico.com)
- c) Dirección postal: Av. Víctor Andrés Belaunde 171, San Isidro, Lima 27, Lima Perú – Referencia: Canal Somos Éticos, Inmobiliaria Koricancha

**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

- d) Entrevista personal: Av. Victor Andrés Belaunde 171, San Isidro, Lima 27, Lima Perú.
- e) Buzón de voz Opción 2 Anexo 4024:  
0-800-18125  
(01)219-7125
- f) Llamada telefónica Opción 1 Anexo 4024:  
0-800-18125  
(01)219-7125

**Comité operativo de ética**

Es un organismo que vigila el cumplimiento de nuestra reglamentación ética por parte de nuestros colaboradores y terceros y está compuesto por

- Encargado de Prevención.
- Gerente de Operaciones.
- Gerente de Infraestructura y Mantenimiento.

**Denunciante**

Colaborador, socio de negocio y/o cualquier parte interesada que pone en conocimiento de IKSA una presunta irregularidad ante el Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente.

**Denuncia**

Es la comunicación de una situación que implica una posible desviación al Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente o cualquier otra clase de irregularidades cometidas por colaboradores o ejecutivos de IKSA o terceros a nombre de IKSA. Los estados de las denuncias pueden ser

- Recibida: Denuncia recibida a través de los diferentes canales de denuncia, pero aún no procesada.
- Improcedente: Denuncia que luego de ser procesada, no es investigada por falta de elementos para iniciar una investigación.
- En espera: Denuncia procedente cuya investigación aún no inicia o es suspendida (en base a los resultados obtenidos, cambio en los objetivos de la investigación, entre otros).
- En investigación: Denuncia procedente que está siendo tratada mediante una investigación por parte del Comité Operativo de Ética.
- Cerrada: Denuncia procedente que ha sido comunicada y resuelta por la instancia correspondiente.

**Inmobiliaria Koricancha (IKSA)**

Empresa inmobiliaria que administra el complejo Lima Cargo City perteneciente al Grupo Sandoval.

**Lima Cargo City (LCC)**

Centro Logístico Aéreo perteneciente y administrado por Inmobiliaria Koricancha (IKSA).

**Operador del canal “Somos Éticos”**

**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

Firma profesional encargada de la recepción de las denuncias que llegan a través de nuestra línea abierta de denuncias o canal "Somos Éticos", así como de canalizarlas al Encargado de Prevención.

**Sistema de Denuncias**

Inmobiliaria Koricancha S.A. cuenta con un sistema de denuncia disponible para todos sus grupos de interés, a través del cual pueden reportar eventos relacionados con desviaciones a la Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente. *Nuestro sistema de denuncia contempla diferentes canales como:*

- *Jefe inmediato superior*
- *Encargado de Prevención*
- *Canal Somos Éticos*

IKSA ha diseñado una estructura para la recepción, atención y respuesta de denuncias conformada por las siguientes instancias: i) jefe inmediato superior, ii) Operador del canal "Somos Éticos", iii) Encargado de Prevención y iv) Comité Operativo de Ética, que le permite asegurar que estos hayan sido realizados con el debido cuidado profesional que permita emitir un dictamen justo y objetivo para cada una de las denuncias recibidas.

**5. RESPONSABILIDADES**

El Gerente General es responsable de:

- Aprobar el presente procedimiento.

El Coordinador de Procesos y Encargado de Prevención es responsable de la implementación, actualización, supervisión, verificación y cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

El Comité Operativo de Ética es responsable de:

- Implementar las herramientas y sistemas necesarios para asegurar que se reciban y atiendan todos los reportes de desviaciones o incumplimientos al Modelo de Prevención que lleguen a través de cualquier medio interno o externo.
- Definir las sanciones y/o planes de acción en casos relacionados con faltas al Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente.
- Realizar la investigación correspondiente a las denuncias según sea el caso.
- Velar por la transparencia, objetividad y trato justo

El Encargado de Prevención es responsable de:

- Recibir las denuncias que lleguen a través de nuestro sistema de denuncias, así como investigar los hechos reportados. Asimismo, informar al Comité Operativo de Ética sobre los resultados de las investigaciones.
- Coordinar con el Comité Operativo de Ética, la Gerencia General, la Gerencia de Administración y Finanzas o la gerencia que corresponda, las medidas a tomar en caso que de cualquier investigación se concluya que alguna parte interesada de IKSA estuvo involucrada en alguna falta a la ética o violación a las normas.
- Promover la utilización del canal de denuncias de IKSA.

**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

El Jefe/Líder/Gerente inmediato superior es responsable de:

- Reportar en un plazo máximo de 24 horas al Encargado de Prevención o al Comité Operativo de Ética alguna denuncia realizada por algún colaborador a su cargo para tomar las acciones respectivas

El Operador del canal “Somos Éticos” es responsable de:

- Recepcionar las denuncias que llegan a través de nuestra línea abierta de denuncias o canal “Somos Éticos”,
- Canalizar las denuncias al Encargado de Prevención

**6. NORMAS BÁSICAS**

**Acerca de la denuncia**

- Se debe reportar cualquier sospecha o indicio de violación del Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente.
- IKSA debe promover una cultura de ética e integridad, así como las denuncias en base a creencias razonables, con la confidencialidad debida y sin temor a represalias.
- La persona que recibe la denuncia o el operador del canal Somos Éticos debe comunicar las denuncias dentro de las 24 horas para los casos críticos; es decir, todo aquello que involucra actos relacionado a tráfico ilícito de drogas, lavado de activos, financiamiento de terrorismo, contrabando, cohecho, tráfico de influencias, colusión, hostigamiento sexual y/o laboral o cualquier violación a la Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente, y 48 horas, para el resto de denuncias.
- Al realizar una denuncia se debe incluir el mayor nivel de detalle posible y documentos de soporte que permitan una investigación adecuada de los hechos reportados.
- Todos los gerentes y líderes de IKSA deben encontrarse disponibles a recibir a cualquier colaborador que considere oportuno reportar alguna conducta ilegal o antiética y será responsabilidad del gerente o líder que reciba la denuncia reportarlo oportunamente al Encargado de Prevención.
- Toda denuncia debe ser tratada de acuerdo al siguiente nivel de escalamiento de denuncias:

Grupo	Personal involucrado en la denuncia	Instancia		
		1ra instancia: Encargado de Prevención	2da instancia: Comité Operativo de Ética	3ra instancia: Comité de Ética y Gerencia General
1	Grupos de interés de IKSA en general (colaboradores, proveedores, clientes, etc.)	X	X	X
2	Miembro del Comité Operativo de Ética	X	X (1)	X

**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

3	Director	X		X
4	Encargado de Prevención		X (2)	X

- (1) El Encargado de Prevención excluirá a dicho miembro de la sesión de comité.  
 (2) La denuncia será tratada por el Gerente General.

**Acerca del denunciante**

- En caso de que así lo desee, el denunciante puede mantener su identidad en el anonimato. Sin embargo, IKSA recomienda que los denunciantes sí revelen su identidad, de encontrarse dispuestos a contribuir con el esclarecimiento de los hechos. En tal supuesto, el denunciante puede solicitar que su identidad solo sea revelada al Encargado de Prevención, al Gerente General, al Directorio y a los gerentes que estrictamente en razón de su cargo tengan la necesidad de participar del proceso de investigación de los hechos reportados, excluyendo a cualquiera de dichas personas si es que estuvieran involucrados o mantuviesen algún interés en los hechos denunciados

**Acerca de la investigación**

- Durante todo el proceso de investigación, se debe mantener la debida confidencialidad y anonimato del denunciante en caso así lo requiera. Además, se debe limitar la cantidad de personas de conocimiento de la denuncia.
- En la investigación no debe participar bajo ninguna circunstancia el denunciado o personas participantes del hecho.
- El Encargado de Prevención debe velar por que se aplique el principio constitucional de presunción de inocencia, por lo que antes de emitir su informe de investigación debe asegurarse que éste incluya evidencia o hechos que permitan probar o crear una duda razonable sobre que el denunciado cometió un acto ilícito o no ético.

**Acerca de la resolución de la denuncia**

- Las decisiones tomadas por el Comité deben ser respetadas e implementadas por las gerencias correspondientes, ya que estas decisiones son mandatorias. Es por ello IKSA debe garantizar la autoridad e independencia del encargado del modelo de prevención y Representante BASC de la Alta Dirección.

**Acerca de las sanciones**

- Si bien los actos que como resultado de la investigación ameriten una sanción podrían no ser calificados como faltas graves de acuerdo a la legislación laboral vigente y la normativa interna, podrían constituir justa causa para efectos de desvinculación del colaborador, siempre y cuando se les reconozcan los derechos de indemnización que la Ley otorga.
- Todo acto que vaya en contra de la Ley, en perjuicio del Estado y/o tenga un impacto penal, debe ser denunciado ante las entidades competentes, con los

## **Procedimiento para la Atención de Denuncias**

sustentos adecuados para efectuar la denuncia, previa evaluación de los asesores legales, Directorio y/o Comité de Ética, dependiendo de la criticidad del acto cometido. La Compañía se reserva el derecho de denunciar ante las autoridades competentes aquellos actos que afecten los intereses de la misma.

- En caso de resolver que la denuncia, ha sido realizada de mala fé para desprestigiar a una persona o IKSA, el denunciante debe ser sancionado.
- Para la determinación de la sanción y el responsable de esta, se debe tener en cuenta lo indicado en el Anexo N°2: Criticidad del resultado de las investigaciones y responsable de definir la sanción

### **7. DESCRIPCIÓN**

#### **Realización de la denuncia**

7.1. El **Denunciante** recopila toda la información posible antes de realizar la denuncia tales como:

- ¿Quiénes son los presuntos responsables y/o involucrados?
- ¿Cuál es el cargo o posición de los involucrados?
- ¿Qué acto cometió?
- ¿Qué sucedió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Por cuánto tiempo sucedió?
- ¿Todavía está ocurriendo?
- ¿Quién más conoce de esta situación?

Además, podría presentar documentos, fotografías y/o vídeos que soporten la denuncia en caso sea necesario.

7.2. El **Denunciante** realiza la denuncia a través de los siguientes canales:

- a) Jefe/Gerente/Líder inmediato
- b) Encargado de Prevención
- c) Canal "Somos éticos"

#### **Recepción de la denuncia**

7.3. El **Encargado de Prevención** analiza la información proporcionada a través de los canales de denuncia y determina si existe mérito suficiente para dar inicio a una investigación formal:

- ¿Se cuenta con suficiente información respecto a dónde, qué, quién y cómo sucedieron los hechos reportados?
- ¿Se cuenta con soporte documentario (fotos, videos, documentos u otros) que evidencien irregularidades en los procesos?
- ¿La denuncia brinda juicios de valor que tengan un fundamento en desviaciones, relacionamientos indebidos con diferentes partes interesadas, conductas inapropiadas, o violaciones de procedimientos de control y/o protocolos de seguridad, entre otros que impliquen faltas éticas o incumplimientos a los Reglamentos, políticas, procedimiento y demás documentos internos y normativas vigentes?

**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

- ¿Existen denuncias anteriores relacionadas a la materia, área, modalidad o persona implicada?
- ¿Se ha identificado un cambio importante en el estilo de vida de la persona implicada desde que se recibió la denuncia?
- ¿La persona implicada tiene motivos para buscar fuentes de ingresos adicionales a su remuneración?
- ¿La persona implicada obtendría beneficios que justifiquen el nivel de riesgo al que se expone?

7.4. El **Encargado de Prevención** califica la denuncia de acuerdo a la información proporcionada:

*Denuncia procedente: Continuar en el punto 7.4*

*Denuncia desestimada: Archivar la denuncia y registrarlo en **FOP-GPA-01 Consolidado de Denuncias**. Fin*

7.5. El **Encargado de Prevención** registra la denuncia procedente en el **FOP-GPA-01 Consolidado de Denuncias**. Además, el **Encargado de Prevención** informa al **Comité Operativo de Ética** para dar inicio a la investigación.

7.6. El **Comité Operativo de Ética**, inicia una investigación confidencial, para ello puede requerir de ayuda especializada con las áreas de soporte o de negocio, además de terceros especializados según corresponda.

#### **Investigación de la denuncia**

7.7. El **Comité Operativo de Ética** realiza la investigación acerca de la denuncia admitida a través del **POP-SGP-05 Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora** para definir las acciones inmediatas, análisis causas y acciones correctivas, para ello puede incluir las siguientes diligencias:

- a) Entrevista con el denunciante (en caso haya entregado sus datos de contacto) para recopilar mayor información y detalle de la denuncia.
- b) Entrevistas con el personal involucrado o que puedan tener conocimientos de los hechos
- c) Revisión de documentos, recursos informáticos o antecedentes a las otras áreas de la empresa
- d) Informes de estudios de abogados o asesores externos
- e) Pericias técnicas
- f) Informes de áreas especializadas de la Compañía
- g) Otros que considere pertinentes para aclarar los hechos.

7.8. El **Comité Operativo de Ética** elabora un informe a la Alta Dirección en un plazo de 30 días calendario de la admisión de la denuncia. El informe debe incluir al menos:

- Antecedentes
- Procedimiento para la investigación
- Conclusiones de la investigación
- Recomendaciones.

El Encargado de Prevención debe velar por que se aplique el principio constitucional de presunción de inocencia, por lo que antes de emitir su informe

**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

de investigación debe asegurarse que éste incluya evidencia o hechos que permitan probar o crear una duda razonable sobre que el denunciado cometió un acto ilícito o no ético.

**Resolución de la denuncia**

7.9. El **Comité Operativo de Ética** o quien corresponda de acuerdo al *Anexo N°2 Criticidad del resultado de las investigaciones y responsable de definir la sanción* determinan las medidas pertinentes, incluyendo la aplicación de sanciones o medidas disciplinarias.

Para la determinación de las sanciones o medidas disciplinarias se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Proporcionales a la falta cometida y a su gravedad.
- Que se ajuste a los procedimientos, políticas, reglamentos, manuales y otros documentos internos con los que cuenta IKSA.

En caso se determine durante la investigación, que la situación presente implicancias de carácter legal, ello debe transmitirse a un estudio de asesores legales para evaluar las medidas que fuesen pertinentes.

**8. FORMATOS**

- **FOP-GPA-01 Consolidado de Denuncias**

**9. FRECUENCIA**

- Cada vez que se presente una denuncia al sistema de denuncias de IKSA

**10. MATERIALES Y EQUIPOS**

- PC
- Formatos

**11. ITEMS DE CONTROL**

Indicador	Frecuencia	Meta	Responsable
Número de denuncias admitidas	Mensual	<= 0	Encargado de Prevención

**12. HISTORIAL DE CAMBIOS**

N° Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	04/11/2020	Se implementa el presente procedimiento.

**13. ANEXOS**



**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

- Anexo N°1: Tipos de Denuncia

**Anexo N°1: Tipos de Denuncia**

<b>Tipo de denuncia</b>	<b>Descripción</b>
<b>Pago o recepción de coimas o sobornos</b>	Acción de pagar o recibir dinero, bienes, favores u otros, a cambio de concretar u omitir una actividad en específico.
<b>Otorgamiento indebido de facilidades en los procesos</b>	Acción de brindar facilidades a clientes, proveedores, u otros socios de negocios, para que puedan realizar sus actividades, siempre que estas facilidades vayan en contra de los procesos definidos, controles de seguridad o reglas de conducta definidos por IKSA.
<b>Colusión</b>	Es un acuerdo entre dos o más partes en perjuicio de terceros, para obtener un objetivo prohibido por la ley o para obtener una ventaja injusta en el mercado.
<b>Tráfico de influencias</b>	Consiste en utilizar la influencia personal con el fin de obtener favores o algún tratamiento preferencial.
<b>Hostigamiento sexual</b>	Forma de violencia que se configura a través de una conducta de naturaleza o connotación sexual o sexista no deseada por la persona contra la que se dirige, que puede crear un ambiente intimidatorio, hostil o humillante; o que puede afectar su actividad o situación laboral, docente, formativa o de cualquier otra índole.
<b>Hostigamiento laboral</b>	Actos o conductas físicas o verbales que ocurren dentro del ámbito laboral y que generan un ambiente intimidatorio, hostil o abusivo, donde se utilizan palabras o gestos ofensivos que dañan la integridad de las personas, ofendiéndolas, ridiculizándolas o menospreciándolas.
<b>Incumplimiento de procedimientos y políticas</b>	Acción de incumplir con conocimiento o intencionalidad cualquier procedimiento y/o política de IKSA.
<b>Otras actividades no éticas</b>	Otras actividades y/o irregularidades no mencionadas anteriormente.

**Anexo N°2: Criticidad del resultado de las investigaciones y responsable de definir la sanción**

<b>Criticidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable de emitir sanción</b>
<b>Bajo</b>	Son aquellos resultados que concluyen en la ausencia de procedimientos y/o políticas o al incumplimiento de los mismos, por desconocimiento del colaborador, proveedor, cliente o cualquier otra parte interesada.	Las sanciones o medidas correctivas serán definidas por el Comité Operativo de Ética para su conocimiento.
<b>Moderado</b>	Son aquellos resultados que concluyen en un incumplimiento del Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente, el cual puede ser reiterativo y/o intencional y/o de mala fe por parte del colaborador, proveedor, cliente o cualquier otra parte interesada, que haya causado o pueda causar un daño no significativo para IKSA.	Las sanciones o medidas correctivas serán definidas por el Comité Operativo de Ética e informadas al gerente general para su conocimiento.
<b>Alto</b>	Son aquellos resultados que concluyen en un incumplimiento del Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos	Las sanciones o medidas correctivas serán definidas por el Comité Operativo de Ética e

**Procedimiento para la Atención de Denuncias**

	y normativa vigente, el cual puede ser reiterativo y/o intencional y/o de mala fe por parte del colaborador, proveedor, cliente o cualquier otra parte interesada, que haya causado o pueda causar un daño significativo para la Compañía.	informadas al gerente general para su conocimiento.
<b>Crítico</b>	Son aquellos resultados que concluyen en (a) uno o más de los siguientes delitos: (i) actos relacionados a tráfico ilícito de drogas, (ii) lavado de activos, (iii) financiamiento de terrorismo, (iv) contrabando, (v) cohecho, (vi) tráfico de influencias, o (vii) colusión, o, (b) cualquier violación al Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas y procedimientos internos y normativa vigente distinta a las ya mencionadas por parte de cualquier colaborador, cliente, proveedor o cualquier otra parte interesada que haya causado o pueda causar un daño muy importante para la Compañía.	Las sanciones o medidas correctivas serán propuestas por el Comité Operativo de Ética y aprobadas por el Directorio en el caso el Comité de Ética eleve esta responsabilidad de forma directa al Directorio.