



"Sin canal de denuncias, la posibilidad de detectar conductas que afecten a la organización, proveedores, clientes y stakeholders en general se vería afectada"

Entrevista a Luis Quijada, Oficial de Cumplimiento de Claro Perú, empresa que participa como Patrocinador Oro del VI Congreso Internacional de Compliance y Lucha Anticorrupción

Luis Quijada, Oficial de Cumplimiento de **Claro Perú**, nos brinda la siguiente entrevista en donde, nos ratifica la importancia que las organizaciones adopten programas de cumplimiento normativo efectivos en su interior. Esto, debido a que además de prevenir implicancias penales, brindará mayor seguridad a sus inversionistas y clientes, aumentando su valor y reputación corporativa.

En este sentido, indica también que Claro cuenta con un Programa de Integridad y Cumplimiento que abarca, además de los aspectos de Ley 30424; la protección de datos personales, seguridad y salud en el trabajo, los derechos humanos, protección ambiental y un protocolo de debida diligencia para la incorporación de terceros, entre otras políticas que son monitoreadas y mejoradas continuamente tanto a nivel local como corporativo.

1. Claro al patrocinar el VI Congreso Internacional de Compliance y Lucha Anticorrupción, evidencia su compromiso con la integridad y el cumplimiento, desde su punto de vista ¿Cuáles son los principales retos que en materia de Compliance están enfrentando en su organización?

En esta etapa, podemos considerar dos retos: Tecnología en Compliance y Cultura Organizacional. En Tecnología, el reto es contar con herramientas digitales que nos permitan operar el Programa de Integridad y Cumplimiento de la organización. Este programa articula diversas políticas y protocolos como son anticorrupción, prevención de lavado de dinero, conflicto de interés, protección de datos personales, seguridad, salud en el trabajo, atención de líneas de denuncia, entre otros; los cuales deben ser aplicados a más de 3,000 trabajadores y 2,000 proveedores. En nuestro caso, venimos consolidando y mejorando la herramienta digital Sitio de Cumplimiento Normativo de América Móvil y el Portal de Denuncias, lo que nos ha permitido difundir, gestionar, controlar y sistematizar de la información recopilada. Por otro lado, y articulado con el primer reto, está el reforzamiento de nuestra cultura organizacional en materia de Compliance. Para lograrlo, en coordinación con otras áreas de la organización, nos enfocamos en comunicar los mensajes de ética e integridad de una forma dinámica y entendible, así como contar con las capacitaciones que lo respalden.

2. Usted estará exponiendo en el taller inaugural del VI Congreso acerca de las buenas prácticas en la gestión de canal de denuncias, ¿Cuál es la importancia del canal de denuncias en un sistema de Compliance ?

Es fundamental. Sin canal de denuncias, la posibilidad de detectar conductas que afecten a la organización, proveedores, clientes y stakeholders en general se vería afectada. Pero, debemos tener en cuenta que no sólo basta con que exista un canal de denuncias. Es igual de importante que las organizaciones implementen protocolos que regulen la investigación, como su metodología y herramientas; la protección del denunciante, la conformación de equipos y acuerdos de confidencialidad, así como auditorías. Estos son algunos de los elementos esenciales que permitirá asegurar su imparcialidad y una atención eficiente de los canales de denuncia tanto si se atienden internamente como es el caso de Claro o, si se terceriza.

3. ¿Cómo están evolucionando los sistemas de compliance en el sector de Telecomunicaciones?

La evolución se desarrolla por niveles, según los objetivos de cada compañía y por eso, probablemente algunas Telco cuenten con programas más desarrollados que otras. En nuestro caso, el compliance no solo abarca la Ley de Responsabilidad Administrativa de Personas Jurídicas (Ley 30424), sino que se amplía también a Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo, Derechos Humanos, Responsabilidad Ambiental, entre otros. Por esa razón, la debida diligencia que practicamos a nuestros proveedores y a la cadena de distribuidores se encuentra alineada al cumplimiento que, como corporación, nos hemos propuesto. Buscamos que toda persona o empresa que forme parte de la cadena de valor de Claro, cuente con una debida diligencia en los mismos ejes y políticas que manejamos. Así, quien quiera ser mi socio comercial deberá adoptar políticas de compliance y, a su vez, deberá pedir a sus proveedores que lo implemente también. De este modo, se genera un círculo virtuoso al que se le denomina "islas de integridad".

4. ¿Cuál considera son los principales retos que tiene el cumplimiento normativo o compliance en el Perú, en los próximos años?

El principal reto es que se viva la cultura de integridad y el cumplimiento en las empresas. Tanto en las grandes corporaciones como en las pequeñas empresas. Es alarmante saber que ocupamos el puesto 108 de 180 entre los países más corruptos según Transparencia Internacional (2021). O, que según el INEI (2020) la corrupción es el problema que más ocupa a los peruanos; y que 8 de cada 10 personas, consideran que las empresas hacemos poco o nada por luchar contra la corrupción según Proética y el IEP (2019). Por eso, el trabajo desde el sector empresarial es tan importante como el de nuestra clase política. Al fin, cuando masivamente entendamos que el Compliance no solo evitará sanciones penales entre los gerentes o las multas a las empresas; sino que además podemos generar un cambio en estas estadísticas, aumentando también el valor de la empresa, haciéndola más atractivo a inversionistas y clientes; es que el compliance en Perú podrá obtener mejores resultados.