

CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Lima, Enero del 2017

1.-INTRODUCCION

El gobierno corporativo se puede definir como “el sistema bajo el cual las organizaciones son dirigidas y controladas a través de sus órganos de gobierno”

Así mismo podemos conceptualizarlo como el “conjunto de prácticas que describen las relaciones entre la Alta Gerencia, el Consejo de Administración y los socios representados por la Asamblea General de Delegados”



El gobierno corporativo es una tendencia global que tiene un claro propósito de lograr la sostenibilidad de las empresas en el mediano y largo plazo. En el caso de las cooperativas el enfoque de sostenibilidad es a la vez económico y social y regido por el marco de los principios y valores cooperativos.

En función de estos fundamentos SERVIPERU ha reformulado y actualizado su código de Buen Gobierno Corporativo que integra los principios, valores y prácticas en base a los cuales la organización, incluyendo sus subsidiarias, preserva la ética empresarial, administra sus asuntos, reconoce y respeta los derechos de los socios, garantiza la transparencia de su gestión, formula e implementa una política de gestión de riesgos, divulga en forma amplia la información que debe ser conocida por los socios, usuarios, el estado y el público en general.

Los principios y las prácticas de buen gobierno descritas en este código complementan las disposiciones establecidas en los estatutos de la cooperativa y definen el marco de actuación para socios, delegados, dirigentes, ejecutivos y colaboradores de la organización.

2.- ESTRUCTURA BASICA DEL GOBIERNO CORPORATIVO DE SERVIPERU

La estructura básica de gobierno corporativo de SERVIPERU está definida por los siguientes niveles jerárquicos y funcionales:

- 1.-La Asamblea General de Delegados
- 2.-El Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y la Unidad de Auditoría Interna
- 3.-La Gerencia General

Estos 3 niveles constituyen el núcleo básico del gobierno corporativo, cuya actuación está definida claramente en el código de buen gobierno corporativo. El mismo se puede observar en el cuadro N°1.

Cuadro N° 1

Estructura de Gobierno Corporativo-SERVIPERU



3.- PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

SERVIPERU dentro de sus prácticas de buen gobierno corporativo, actuará con claro alineamiento a los principios y valores cooperativos, prácticas administrativas y financieras eficientes, rendición de cuentas transparentes al mercado, normas internas y estatuto vigente, información que debe ser suministrada a los socio, usuarios y público en general. Los principios que rigen el gobierno corporativo son los siguientes:

- 3.1.- Asegurar los derechos y trato equitativo de los asociados
- 3.2.- Promover un sistema de evaluación y control eficiente de las actividades de la empresa.
- 3.3. Garantizar un rol eficaz del Consejo de Administración en la dirección y gestión de la organización
- 3.4. Determinar claramente los criterios y procedimientos de designación y las responsabilidades del gerente general o los representantes legales y colaboradores.
- 3.5. Definición clara de los principios éticos y conflictos de interés de la organización
- 3.6. Promover criterios y políticas aplicables a la transparencia, fluidez e integridad de la información
- 3.7. Fomentar una relación colaborativa con los grupos de interés

3.1.-ASEGURAR LOS DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ASOCIADOS

Todos los socios adquieren las mismas obligaciones dentro del marco establecido por la Constitución Política, la ley y los estatutos, y se garantiza el libre ejercicio de sus derechos en las mismas condiciones que los demás.

Los socios hábiles personas naturales tienen derecho a participar en la elección de sus delegados que los representarán ante la Asamblea General de Delegados.

Los socios personas jurídicas participan en la Asamblea General a través de los delegados nominados por ellos mismos.

Las relaciones con los socios están especificadas en los artículos 9 y 18 de los estatutos.

3.2. PROMOVER UN SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL EFICIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Para poder conseguir este objetivo, SERVIPERU cuenta con los siguientes órganos de Dirección y Control:

3.2.1.-Asamblea General de Delegados: Es la máxima autoridad de gobierno de la cooperativa, que toma conocimiento y evalúa las actividades y resultados de la gestión social y económica de la empresa.

Sus atribuciones y funciones se encuentran especificadas en los artículos 20 y 26 de los estatutos.

De acuerdo con el Estatuto, el Consejo de Administración convoca ineludiblemente a la Asamblea General de delegados en el mes de Abril de todos los años.

3.2.2.- Consejo de Vigilancia: Es el órgano fiscalizador encargado de supervisar la legalidad de las actividades y acciones de la Central, la veracidad de las informaciones proporcionadas a los socios, a las autoridades y a la comunidad en general y la seguridad de los bienes de la empresa.

Sus atribuciones y funciones se encuentran especificadas en los artículos 30 y 31 de los estatutos.

3.2.3.-Oficina de Auditoria Interna: Está a cargo del Auditor Interno. Su función principal es prestar apoyo en el cumplimiento de la labor que corresponde al Consejo de Administración en la evaluación de las políticas y en la ordenación del diseño de los procedimientos de control, así como en la supervisión de la operación de dichos sistemas. Sirve de soporte para la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de las actividades de la empresa, sus administradores y directores. La oficina de Auditoria Interna no sustituye la responsabilidad que le corresponde al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y a la Gerencia sobre la implementación y supervisión del control interno.

El Auditor Interno que en ejercicio de sus funciones encuentre hallazgos relevantes, envía cartas de recomendación o de control al Gerente General de SERVIPERU y a los responsables de las áreas directamente relacionadas con los temas que se aborden para que se tomen las medidas pertinentes. Adicionalmente presenta un informe al Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia, a partir del cual la administración debe comentar las acciones que ha tomado frente a las observaciones de control realizadas

3.2.4.-Auditoria externa: De acuerdo con las normas legales y estatutarias SERVIPERU contrata anualmente una firma auditora, seleccionada por el Consejo de Administración de una terna presentada por el Consejo de Vigilancia, para la realización de la auditoria de sus estados financieros y la evaluación de sus controles internos.

3.3. GARANTIZAR UN ROL EFICAZ DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN LA DIRECCION Y GESTION DE LA ORGANIZACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de SERVIPERU, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General y de los Estatutos. Está integrada por cinco (5) miembros titulares, elegidos por la Asamblea General, por tercios, para períodos de hasta tres años, pudiendo ser reelegidos por un período adicional.

Las normas concernientes a su elección, funciones, composición, responsabilidades, están contenidas en los artículos de los reglamentos y Estatutos de la entidad (artículos 27,28 y 29) y en la Ley General de Cooperativas.

El Consejo de Administración debe considerar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- La conformación de sus miembros deben de estar alineada con las competencias requeridas por la organización
- Su desempeño debe ser objetivo e independiente en todos los asuntos concernientes a la organización.
- Realizar un control y gestión eficaz de los conflictos de interés
- Monitorear y evaluar la implementación de los planes de gobernanza
- Realizar una clara definición de la estrategia corporativa y de gestión de riesgos de la organización.
- Realizar la supervisión y control de la labor de la Gerencia General y demás funcionarios tomando las medidas necesarias para mantener una correcta división de funciones que permita generar una revisión de su gestión, tomando acciones que garanticen una seguridad razonable en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos, en la efectividad y eficiencia de las operaciones, en la suficiencia y confiabilidad de la información financiera y contable, y en el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables y procedimientos operativos diseñados.

3.4.-DETERMINAR CLARAMENTE LOS CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE DESIGNACIÓN Y LAS RESPONSABILIDADES DEL GERENTE GENERAL Y LOS REPRESENTANTES LEGALES Y COLABORADORES

El Consejo de Administración realiza el nombramiento del Gerente General, fija su remuneración, señala sus funciones y lo remueve libremente

Las funciones y responsabilidades del Gerente General: Están señaladas en los artículos 52º y 53º de los Estatutos. El Gerente General y los demás ejecutivos podrán ejercer la representación legal de SERVIPERU por delegación del Consejo de Administración. Para efectos de la representación legal y judicial, podrán tener igualmente la calidad de representantes legales los funcionarios que mediante acuerdo expreso indique el Consejo de Administración.

En su calidad de administradores, los Representantes Legales están sujetos al cumplimiento de la ley, el estatuto y los reglamentos.

3.5.-DEFINICION CLARA DE LOS PRINCIPIOS ETICOS Y CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA ORGANIZACIÓN

Las relaciones de SERVIPERU con el Estado, la comunidad, los socios, los usuarios, los trabajadores, la competencia, los proveedores y acreedores, así como las actitudes y conductas de sus integrantes frente a la propia empresa, el logro de metas comerciales, el control de operaciones, el régimen de sanciones y los conflictos de intereses, se rigen por los principios éticos que a continuación se describen:

3.5.1 Relaciones con el Estado

- * Respetar y apoyar a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas.
- * Acatar y cumplir las leyes.
- * Colaborar con las autoridades en la correcta aplicación de las normas.
- * Pagar los impuestos y demás gravámenes establecidos por la ley.
- * Promover la concertación como mecanismo idóneo para que el estado adopte medidas y políticas en beneficio de la comunidad, y en particular orientado al desarrollo del movimiento cooperativo y de SERVIPERU.
- * Abstenerse de realizar convenios o actos comerciales con personas que se encuentren al margen de la ley.

3.5.2. Relaciones con la comunidad

- * Participar activamente en los asuntos gremiales, sectoriales y regionales.
- * Velar por una mejor calidad de vida de las personas que viven en su área de influencia
- * Utilizar tecnologías que representen un menor riesgo de contaminación para el medioambiente.
- * Participar en la medida de lo posible en obras y actividades de beneficio común.
- * Promover la buena imagen del Perú en el exterior.
- * Contribuir con programas y políticas institucionales que propendan la difusión de valores éticos y morales y el cumplimiento de la ley.

3.5.3. Relaciones con los socios

- * Promover entre nuestros socios un amplio conocimiento del cooperativismo, que permita lograr su efectiva identificación y participación.
- * Atender los servicios que provee la organización, directa o indirectamente, observando el interés superior de los socios, así como de la institución, buscando la plena satisfacción de aquellos y el logro de resultados óptimos para ésta.
- * Informar de manera veraz, transparente y completa, acerca de la situación y perspectivas de la organización.
- * Mantener relaciones basadas en el respeto y acatamiento a la ley, al estatuto, a los reglamentos, sujetas a pautas permanentes de integridad, solidaridad, justicia y lealtad.
- * Solicitar con cierta periodicidad a los socios información comercial y financiera requerida para mantener actualizada la base de datos de SERVIPERU.

3.5.4.- Relaciones con los Usuarios

- * Velar por que los bienes y servicios que provea la organización sean de la mejor calidad.
- * Suministrar información veraz y suficiente sobre los bienes y servicios y la marcha de la organización
- * Abstenerse de realizar en forma fraudulenta actos que menoscaben el patrimonio de la organización en beneficio de terceros.
- * Abstenerse de recibir obsequios y atenciones o hacer favores que comprometan a SERVIPERU en la ejecución de actos poco transparentes que pueden ir en contra de la ley y las buenas costumbres.
- * Conformar una sólida base de datos que permita su conocimiento integral y fidelización.

3.5.5. Relaciones con los trabajadores

- * Respetar en todo momento la dignidad de la persona humana y los derechos que le son inherentes.
- * Asignar remuneraciones adecuadas.

- * Velar por la seguridad física y social de los trabajadores.
- * Brindar capacitación adecuada y actualización periódica.
- * Promover un desarrollo integral.
- * Reconocer los niveles de desempeño superiores de los trabajadores y recoger sus aportes y contribuciones a la mejor marcha de la empresa.

3.5.6. Relaciones con la competencia

- * Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales.
- * Velar por el mantenimiento de un sistema de libre competencia que beneficie a los socios y comunidad en general.
- * Promover al interior de la organización la creación de ventajas competitivas en los productos y servicios y en los sistemas de comercialización.
- * Respetar el cumplimiento de convenios institucionales y alianzas estratégicas.

3.5.7. Relaciones con los proveedores y acreedores

- * Informar en forma veraz, transparente y completa sobre la situación económica y financiera de la empresa.
- * Cumplir con las obligaciones en la forma estipulada en los contratos o de acuerdo con lo establecido por la ley.
- * Abstenerse de realizar en forma fraudulenta, actos que menoscaben el patrimonio de la organización o en detrimento de terceros.
- * Abstenerse de recibir obsequios y atenciones o hacer favores que comprometan a Serviperu en la ejecución de actos clandestinos que pueden ir en contra de la organización y la ley.
- * Solicitar información básica que permita conformar una base de datos y conocer la situación legal, tributaria y financiera de los proveedores.
- * Realizar contratos con proveedores reconocidos en el mercado e investigar la procedencia de sus activos
- * Realizar un seguimiento periódico y actualización de la información de los mismos.
- * Tener en cuenta los siguientes impedimentos para ser proveedor de SERVIPERU:
 - a.- No pueden ser proveedores de SERVIPERU sus empleados, ni por sí ni por interpósita persona, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus parientes dentro del 4° grado de consanguinidad y 2° de afinidad, las sociedades en las cuales las anteriores personas sean socios, o en aquellas en las que dichas personas hayan desempeñado cargos de dirección.
 - b.- Quienes estén reportadas en las centrales de riesgo como deudores morosos.
 - c.- Quienes hayan dado lugar a la resolución de un contrato por incumplimiento de su parte.
 - d.- A quienes se les haya decretado la caducidad de su RUC
 - e.- Quienes hayan cometido fraudes contra entidades crediticias.
 - f.- Quienes tengan procesos penales pendientes o hayan sido condenados a pena privativa de la libertad.
 - g.- Quienes se hayan vinculado contractualmente con SERVIPERU y hayan Cumplido tardíamente o en forma defectuosa sus obligaciones.

3.5.8. Actitud de directivo y trabajadores Frente a la propia empresa

- * Velar por el crecimiento, desarrollo y competitividad de la organización.
- * Manejar la información estratégica en forma prudencial, confidencial, íntegra y honesta sin usarla en ningún caso para su propio beneficio o el beneficio de terceros.
- * Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- * Abstenerse de realizar actos que impliquen conflictos de interés.
- * Promover buenas prácticas de gestión para el mejoramiento y desarrollo organizacional.
- * Actuar siempre de acuerdo con la identidad, los principios y valores del cooperativismo.
- * Realizar actividades dentro y fuera de la entidad y ámbito operacional, basadas en el respeto y acatamiento a la ley, al estatuto y a los reglamentos, sujetas a pautas de permanente integridad, solidaridad, justicia y lealtad.

- * Los funcionarios que por su actividad mantengan relaciones comerciales con socios y usuarios deben permanecer adecuadamente informados respecto a la actividad económica y actos relevantes de los mismos.
- * Ningún trabajador recibirá obsequios ni dinero alguno, por pequeña que sea la cuantía, para dar trato preferencial a algún usuario, proveedor o cualquier demandante de nuestros servicios.
- * Es deber de todo colaborador propender por el trabajo en equipo, con sentido de pertenencia, buscando ser protagonista de su propio desarrollo personal y compartiendo las aspiraciones de la empresa.
- * Es responsabilidad de los funcionarios el conocimiento y seguimiento a la idoneidad de los usuarios de los servicios.
- * Es responsabilidad de todo directivo y trabajador informar a las instancias de consulta y reporte correspondientes cualquier actividad que se presuma como inusual o sospechosa por parte de los socios, usuarios, colaboradores, proveedores, compañeros de trabajo u otra persona natural o jurídica que tenga algún tipo de relación con SERVIPERU.

3.5.9. Actitudes frente al logro de metas comerciales

- * Cumplir con las metas de ventas de acuerdo con los niveles presupuestados.
- * Dinamizar convenios institucionales y alianzas estratégicas con entidades de primera línea de alto reconocimiento en el sector.
- * Desarrollar y administrar la fuerza de ventas en forma integral, en el marco de los principios y valores del cooperativismo y cumplimiento de la ley.
- * Generar nuevos productos acordes con las necesidades de los socios y usuarios, acatando siempre el cumplimiento de la ley.

3.5.10. Control de operaciones sospechosas

- * Los funcionarios de SERVIPERU deben encontrarse en capacidad de detectar operaciones inusuales y determinar operaciones sospechosas o que permitan cierta duda sobre su legalidad teniendo en cuenta los siguientes parámetros entendidos como señales de alerta:
 - Actos de corrupción y falta de ética de los negocios en general.
 - Pérdida de confianza, abuso de autoridad, subordinación.
 - Defraudación, fraude, documentación falsa.
 - Venta ilegal de activos
 - Quiebra fraudulenta
 - Expedición de estados financieros falsos, evasión fiscal

3.5.11. Sanciones

- * La inobservancia de los principios éticos y de los manuales de procedimientos implantados en la entidad constituirán falta grave que motivará despido por causa justificada, sin detrimento de las acciones judiciales a que haya lugar de acuerdo con las normas legales vigentes.

3.5.12. Conflictos de interés

Los conflictos de interés se resolverán anteponiendo la observancia de principios éticos, de conformidad con lo establecido en el estatuto y los reglamentos institucionales.

Los estatutos de SERVIPERU establecen en su título II las normas que regulan las relaciones con los socios, su admisión, sus derechos y obligaciones y los casos de suspensión y pérdida de la condición de socio.

Asimismo, el artículo 46º del Estatuto norma las prohibiciones generales para prevenir conflictos de interés e incompatibilidades entre los miembros de los órganos directivos y entre éstos y los trabajadores.

También se aplican las inhabilidades contenidas en los artículos 15° y 43° del Reglamento de Elecciones de SERVIPERU, referentes a la elección de Delegados y Dirigentes de SERVIPERU.

3.6.- PROMOVER CRITERIOS Y POLÍTICAS APLICABLES A LA TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

SERVIPERU, como entidad cooperativa, cumple las obligaciones en materia de información previstas en la Ley General de Cooperativas, referentes a información periódica y de fin del ejercicio económico, previa y posterior a la celebración de la Asamblea General.

A todos los delegados que asisten a las Asambleas Generales se les hace entrega de la información del respectivo período.

SERVIPERU publica periódicamente boletines informativos y tiene la página Web www.serviperu.com.pe con la que busca difundir información institucional e impulsar nuevos medios de acceso para los socios, usuarios y el público en general.

Dada la naturaleza cooperativa de SERVIPERU y el fiel cumplimiento de los principios y valores que rigen al sector, sus socios y usuarios pueden acudir directamente a sus órganos de gobierno y representantes de la entidad, en la búsqueda de solución a sus necesidades e inquietudes.

Las solicitudes de información sobre la gestión administrativa y social deben ser cursadas a través del Consejo de Administración o de la Gerencia General, expresando claramente los motivos de dichas consultas.

El manejo de las diferencias que puedan presentarse en el ejercicio propio de su actividad debe enmarcarse en los conductos regulares para su efectivo trámite, teniendo en cuenta que, según la Ley General de Cooperativas, la instancia para los temas administrativos es el Consejo de Administración, y que al Consejo de Vigilancia le corresponde el control societario.

SERVIPERU velará por el cumplimiento de las normas establecidas en este código. Para estos efectos, los socios podrán dirigir sus comunicaciones relacionadas con el incumplimiento de dichas normas al Consejo de Administración. Si los asuntos de la referencia se relacionan exclusivamente con el control social de la cooperativa, dichas comunicaciones deberán remitirse al Consejo de Vigilancia. En todo caso, los temas relativos al control social deberán ser conocidos por el Consejo de Administración y la Gerencia de la Central.

3.7.- FOMENTAR UNA RELACION COLABORATIVA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

SERVIPERU reconoce los derechos de los grupos de interés que interactúan y aportan directa o indirectamente al desarrollo de la organización.

La organización promoverá la consolidación de sinergias activas entre los distintos grupos de interés con miras a asegurar la creación de valor económico y social.

Los grupos de interés más relevantes son los siguientes:

- **Los socios:** SERVIPERU está enfocada en ofrecerle una propuesta de alto valor en la provisión de servicios con el claro propósito de atraerlos, retenerlos y fidelizarlos.
- **Los proveedores de bienes y servicios:** La selección de los principales proveedores de insumos, materias primas, bienes y servicios de SERVIPERU se hace teniendo en cuenta su origen empresarial, capacidad técnica, operativa,

financiera y su solvencia moral. El estudio del precio, la trayectoria en el mercado, la experiencia y la garantía de los productos y servicios ofrecidos complementan el análisis por parte de la entidad, para lo cual se aplican los formatos de evaluación correspondientes.

SERVIPERU cuenta con un registro de proveedores elaborado para calificar y clasificar a los distintos proveedores. Asimismo cuenta con un Comité de Compras el mismo que está constituido según mandato y orientación de la Gerencia General en base en la reglamentación expedida para el efecto, con el fin de analizar y validar todo lo relacionado con contrataciones, compras y registro de proveedores, a fin de garantizar la transparencia y manejo adecuado de estos procesos, teniendo unos límites específicos en cuanto a montos. En caso de superarse estos límites, debe contarse con la evaluación y aprobación de la Gerencia General y Consejo de Administración.

- **El Gobierno:** SERVIPERU adoptará mecanismos para verificar el cumplimiento de las normas que regulan su actividad económica brindando información suficiente, integral y oportuna a los organismos de control y vigilancia.
- **Los competidores:** SERVIPERU adoptará mecanismos para promover la libre competencia en el sector evitando prácticas restrictivas o monopólicas.
- **Empleados:** Se adoptarán políticas de RRHH que garanticen el trato justo a sus empleados, evitar la fuga del talento humano, promover una sana conducta de los mismos y establecerá políticas de incentivos.

SERVIPERU, en su proceso de selección de personal realizado a través del área encargada de Recursos Humanos, con la orientación, seguimiento y participación de la Gerencia General, vincula, conserva y promueve el desarrollo de personas que presenten condiciones laborales y humanas congruentes con los requerimientos de la organización y la filosofía cooperativa. Personas que sean honestas, cuyas conductas se ajusten a todas las normas y disposiciones legales, que traten con respeto tanto a los colaboradores como a los usuarios, que busquen constantemente otorgar calidad en el servicio, y que persigan la integración de voluntades para lograr un propósito común, cual es, hacer de SERVIPERU una organización dinámica, líder en el sector cooperativo y comprometida con su responsabilidad social.

Las Políticas de Gestión de Personal de SERVIPERU son aplicables en ésta como en sus empresas subsidiarias. A sus disposiciones quedan sometidos tanto las empresas como todos sus colaboradores. Las Políticas hacen parte integral de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren con todos los empleados.

- **La comunidad:** SERVIPERU adoptará mecanismos para contribuir con la comunidad donde se encuentra ubicada, los beneficios, crecimiento y empleo según sus posibilidades financieras y las necesidades de dicha comunidad.

Lima, 30 de enero del 2017