



Procedimiento

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIA

GRH-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019

Versión	Fecha	Actualización
00	29/08/2019	Versión inicial.

Confeccionado por: Procesos y Mejora Continua

Revisado por: A.D. 1180 – 29/08/2019

Aprobado por: A.D. 1180 – 29/08/2019



Procedimiento

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIA

GRH-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019

Índice

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Abreviaturas y definiciones	3
4. Normativa.....	3
5. Documentos relacionados.....	4
6. Desarrollo	4
6.1 Disposiciones Generales.....	4
6.2 Emisión y Recepción de Denuncias	4
6.3 Actuación e Investigación.....	5
6.4 Conclusiones y Medidas de Remediación.....	6
6.5 Conservación de la Información	6
6.6 Aseguramiento de la Calidad.....	6
6.7 Presentación de Resultados	7
7. Diagramas.....	7

Confeccionado por: Procesos y Mejora Continua

Revisado por: A.D. 1180 – 29/08/2019

Aprobado por: A.D. 1180 – 29/08/2019



Procedimiento

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIA

GRH-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019

1. Objetivo

El objetivo del presente documento es establecer un canal de comunicación para la recepción de denuncias relacionadas con incumplimientos y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en la Política de Conducta y Ética Empresarial, y cualquier situación o hecho que requiera la atención del Comité de Ética.

Se establece este documento para garantizar que, de presentarse una actuación contraria a lo establecido en la Política de Conducta y Ética Empresarial, ésta será tratada de forma profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de SBASE y asegurar el cumplimiento efectivo a la citada política.

2. Alcance

Cualquier empleado, colaborador o directivo de SBASE (en adelante "Personal de SBASE") podrá enviar denuncias al Comité de Ética a través de la Línea de Ética.

El Comité de Ética asegurará que todas las denuncias recibidas se analicen de forma independiente y confidencial. Asimismo, garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del/os denunciado/s, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

3. Abreviaturas y definiciones

Comité de Ética: Es el órgano que vela por el cumplimiento de la presente Política de Conducta y Ética Empresarial dentro de la empresa, da seguimiento a los casos y establece las sanciones pertinentes. Está integrado por cuatro (4) o más miembros, siendo sus integrantes permanentes:

- Oficial de Cumplimiento.
- Gerente de Asuntos Legales.
- Director Operativo de Áreas de Soporte.
- Presidente de SBASE.

Oficial de Cumplimiento: Es la persona responsable de vigilar la adecuada implementación y cumplimiento de la Política de Conducta y Ética Empresarial.

4. Normativa

Ley 20.744/76 – De Contrato de Trabajo, y sus modificatorias.

Ley 104/98 – De Acceso a la Información Pública, y sus modificatorias.

Ley 4.472/12 – Regulación y Restructuración del Sistema de Transporte Ferroviario de Pasajeros de Superficie y Subterráneo en la Ciudad de Buenos Aires, y sus modificatorias.

Ley 4.895/13 – De Ética en el Ejercicio de la Función Pública, y sus modificatorias.

Confecionado por: Procesos y Mejora Continua

Revisado por: A.D. 1180 – 29/08/2019

Aprobado por: A.D. 1180 – 29/08/2019



Procedimiento

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIA

GRH-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019

Ley 27.401/17 – Régimen de Responsabilidad Penal aplicable a las personas jurídicas privadas, de capital nacional o extranjero, con o sin participación estatal, y sus modificatorias.

ISO 27001 – Seguridad de la Información.

Políticas OCDE.

Política de Conducta y Ética Empresaria.

5. Documentos relacionados

Disponible en **Manual Operativo\Procesos Directivos\Gobierno Corporativo\Políticas**

PRE-POxx – Conducta y Ética Empresaria.

6. Desarrollo

6.1 Disposiciones Generales

Cualquier persona que sospeche o tenga conocimiento sobre situaciones contrarias a los principios de la Política de Conducta y Ética Empresaria, y toda otra política y/o procedimiento relacionados, debe reportarlas al Comité de Ética a través de la Línea de Ética.

Los principios del presente procedimiento están por encima de las instrucciones que cualquier nivel de autoridad pueda dar a sus subordinados. En este contexto, se llevará a cabo toda investigación que resulte necesaria sin importar antigüedad, posición, cargo o relación con la empresa de la persona o las personas denunciadas.

6.2 Emisión y Recepción de Denuncias

Responsable: **Personal de SBASE**

Teniendo conocimiento de la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de los principios establecidos en la Política de Conducta y Ética Empresaria, ingresa una denuncia través de la Línea de Ética.

En cualquier caso, la comunicación debe ser lo más descriptiva y detalla posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta potencialmente irregular y de la/s persona/s implicada/s, debiendo incluir (en la medida de lo posible), la siguiente información:

- Identificación del denunciante.
- Descripción del evento sospechado, consignado entre otras cosas:
 - En que consiste, y a través de que medios se ha realizado, la conducta potencialmente irregular.

Confeccionado por: Procesos y Mejora Continua

Revisado por: A.D. 1180 – 29/08/2019

Aprobado por: A.D. 1180 – 29/08/2019



Procedimiento

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIA

GRH-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019

- Posibles personas implicadas.
 - Fechas aproximadas de ocurrencia.
 - Posible impacto en los procesos de SBASE.
 - Posible impacto económico.
-
- Evidencia de los hechos (en caso de corresponder).

Responsable: Comité de Ética

Dentro de las veinticuatro (24) horas de ingresada la denuncia a través de la Línea de Ética, recibe la notificación de dicha novedad por medio de un correo electrónico enviado por el proveedor del servicio, y la clasifica según su impacto.

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Realiza un contacto inicial con el autor de la denuncia dentro de los diez (10) días hábiles a partir de su recepción, con el objetivo de obtener datos adicionales y dar cuenta de los próximos pasos en la continuidad del proceso.

6.3 Actuación e Investigación

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Una vez obtenida toda la información relevante sobre la conducta denunciada, y en caso de considerar que concurren indicios razonables para la existencia de un incumplimiento a la Política de Conducta y Ética Empresarial, por acción u omisión, procede a dar inicio al proceso de investigación teniendo en cuenta factores relevantes. Por ejemplo:

- Legislación aplicable (puede ser necesario tener asesoramiento jurídico).
- La seguridad del personal.
- El riesgo de difamación al hacer declaraciones.
- La protección de las personas que denuncian y de otras personas involucradas o que se hacen referencia en la denuncia.
- La potencial responsabilidad penal, civil y administrativa, las pérdidas financieras y los daños a la reputación de la organización y del personal.
- Cualquier obligación de informar a las autoridades.
- Mantener la denuncia y la investigación confidencial hasta que se hayan establecido los hechos.

Establece los objetivos de la investigación, revisando la denuncia en profundidad e identificando los hechos más relevantes, y determina que personas deben ser entrevistadas y el orden para conducir las entrevistas (como regla general, comienza por el denunciante, luego los testigos confiables, y finalmente la persona bajo investigación).

Confeccionado por: Procesos y Mejora Continua

Revisado por: A.D. 1180 – 29/08/2019

Aprobado por: A.D. 1180 – 29/08/2019



Procedimiento

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIA

GRH-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019

Durante el desarrollo de las entrevistas deja registro de su contenido (pudiendo contar con un asistente a tales efectos), y solicita al entrevistado que confirme que su contenido resulta preciso y completo para evitar cualquier disputa sobre lo conversado durante las reuniones,

Finalmente elabora un registro de los hallazgos de la investigación. Los hallazgos de la investigación no son el resumen de sus opiniones, sino de los hechos y evidencias recolectadas y analizadas.

6.4 Conclusiones y Medidas de Remediación

El Comité de Ética garantizará en todo momento la confidencialidad de la investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación.

Responsable: Comité de Ética

Emite un informe de conclusiones en el que incluye:

- La denuncia recibida.
- Los procedimientos empleados para su investigación.
- El registro de los hallazgos de la investigación.
- Las medidas correctivas que, en su caso, se deban establecer, así como las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder.
- Las recomendaciones o propuestas preventivas o de mejora necesarias para evitar su repetición en el futuro.

Asimismo informa al denunciante sobre las medidas tomadas. En caso de considerar que los hechos denunciados no suponen una infracción a los principios establecidos en la Política de Conducta y Ética Empresarial, procede a desestimar la denuncia, archivando el caso, y comunicando al denunciante las razones que motivaron su negativa.

6.5 Conservación de la Información

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Mantiene bajo estricta reserva un registro centralizado y debidamente documentado de todas las denuncias recibidas, junto con los informes finales, y los informes periódicos y/o puntuales emitidos por el Comité de Ética.

6.6 Aseguramiento de la Calidad

Confecionado por: Procesos y Mejora Continua

Revisado por: A.D. 1180 – 29/08/2019

Aprobado por: A.D. 1180 – 29/08/2019



Procedimiento

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIA

GRH-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019

Responsable: **Comité de Ética**

Trimestralmente realiza un análisis de los casos recibidos a efectos de verificar que la totalidad de éstos hayan tenido seguimiento, y que el tratamiento recibido por los mismos sea consistente entre casos de similares características.

6.7 Presentación de Resultados

Responsable: **Comité de Ética**

Trimestralmente presenta un informe al Directorio conteniendo los principales resultados e indicadores en relación a los reportes recibidos a través de la Línea de Ética.

Entre otros, en informe debe indicar:

- Cantidad total de reportes recibidos en el trimestre y estado de los mismos.
- Síntesis de las situaciones reportadas y el resultado de las investigaciones.
- Presentación de indicadores.

7. Diagramas

Confeccionado por: **Procesos y Mejora Continua**

Revisado por: **A.D. 1180 – 29/08/2019**

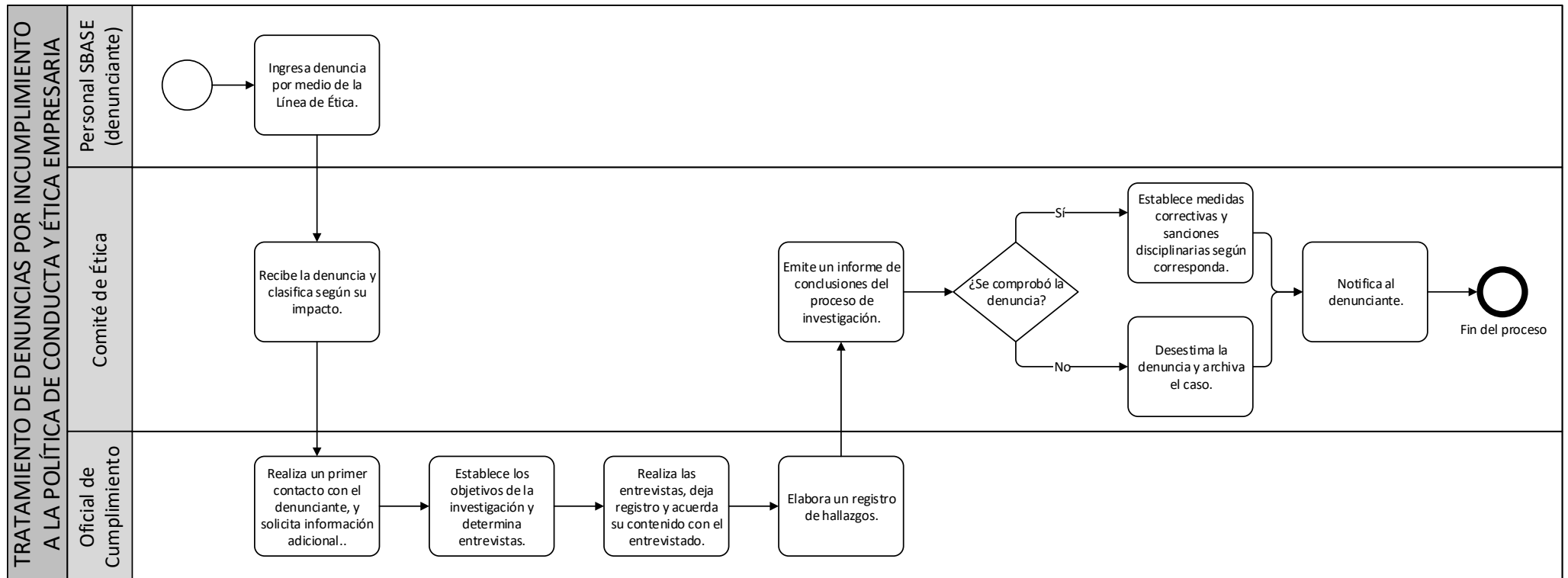
Aprobado por: **A.D. 1180 – 29/08/2019**



Procedimiento GESTIÓN DE DESPACHANTES DE ADUANA

GCC-P06

Versión: 00
Vigencia: 29/08/2019



Confeccionado por: Procesos y Mejora Continua

Revisado por: A.D. 1180 – 29/08/2019

Aprobado por: A.D. 1180 – 29/08/2019