

Procedimiento de Gestión de Denuncias

Departamento de Integridad y Ética Organizacional
Gerencia General
Corredores Viales S.A.



 corredores viales	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
Área responsable	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
		APROBACIÓN
		29/06/2023

1. OBJETIVO:

Establecer una metodología que determine el mecanismo de actuación ante denuncias recibidas a través del Canal Ético de la organización, relativas a cualquier irregularidad o posible infracción al Código de Ética vigente y a sus procedimientos complementarias, así como a cualquier incumplimiento de la normativa interna y externa de **Corredores Viales S.A.** por parte del personal –cualquiera sea su jerarquía– y de terceros interesados.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento resultará aplicable a todos los colaboradores de **Corredores Viales S.A.**, así como aquellas personas que, siendo externas a la compañía, comuniquen cualquier incidencia o denuncien una irregularidad respecto al Código de Ética vigente o de cualquier normativa aplicable a la organización.

3. DEFINICIONES GENERALES:

3.1 GLOSARIO

3.1.1 **CVSA:** Corredores Viales Sociedad Anónima.

3.1.2 **Directores/as:** miembros del Directorio de CVSA.

3.1.3 **Compliance Officer:** referente administrativo que posee carácter de máxima autoridad en materia de compliance de la compañía. En CVSA, el compliance officer será el Jefe del Departamento de Integridad y Ética Organizacional.

3.1.4 **Declaración de conformidad:** toda persona alcanzada, anualmente deberá prestar su conformidad a lo establecido en el Código de Ética, mediante una Declaración de Conformidad, que podrá constar en soporte digital o en soporte papel. Este documento deberá ser archivado y resguardado en el Legajo de Personal de cada colaborador. Esta tarea será realizada por la Gerencia de Recursos Humanos y el Departamento de Liquidación y Compensaciones que de ella depende. Asimismo, cada colaborador podrá requerir una copia de seguridad del documento suscripto.

La impresión del presente documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Para asegurarse sobre la versión y actualización del documento, comuníquese con el Responsable de Calidad y siempre tenga presente tomar el mismo de la CARPETA DEL SISTEMA definida para tal fin.

El presente es un documento de carácter CONFIDENCIAL. Queda prohibida su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa CVSA

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
Área responsable	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
		APROBACIÓN
		29/06/2023

3.2 ACRÓNIMOS GDE

- 3.2.1 CCOO: Comunicación Oficial.
- 3.2.2 EE: Expediente Electrónico.
- 3.2.3 IF: Informe.
- 3.2.4 IFGRA: Informe Gráfico.
- 3.2.5 INFFC: Informe de Firma Conjunta.
- 3.2.6 MEMO: Memorándum.
- 3.2.7 MEFC: Memorándum de Firma Conjunta.
- 3.2.8 NO: Nota.
- 3.2.9 PV: Providencia.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- 4.1 Decreto N° 794/17, su modificatorio N° 223/18.
- 4.2 Estatuto Social aprobado por el Artículo 3° del Decreto N° 794/17.
- 4.3 ME-2021-00033238-CVSA-GG#CVSA – Uso obligatorio GDE.
- 4.4 Código de Ética vigente en CVSA.
- 4.5 Procedimiento de “Aprobación de Nuevos Procedimientos o Normas” – PG-GIPC-02-V01 – aprobado mediante Acta de Directorio N° 81 de fecha 29 de noviembre de 2021.
- 4.6 Procedimiento de “Conflicto de Intereses” – PG-GG-20 vigente.
- 4.7 Procedimiento de “Actuación ante Obsequios, Hospitalidades, Viajes y Capacitaciones” – PG-GG-21 vigente.

La impresión del presente documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Para asegurarse sobre la versión y actualización del documento, comuníquese con el Responsable de Calidad y siempre tenga presente tomar el mismo de la CARPETA DEL SISTEMA definida para tal fin.

El presente es un documento de carácter CONFIDENCIAL. Queda prohibida su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa CVSA

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
Área responsable	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
		APROBACIÓN
		29/06/2023

5. RESPONSABILIDADES:

- **5.1 Departamento de Integridad y Ética Organizacional:** será responsabilidad del *Compliance Officer* designado generar y promover la cultura ética en la organización, así como aplicar y garantizar el cumplimiento del Código de Ética vigente y reportar al Comité Integral de Ética las desviaciones, incumplimientos y posibles riesgos detectados. Asimismo, será el responsable de recepcionar y analizar las denuncias canalizadas a través del Canal Ético ante una eventual infracción al Código de Ética u otra irregularidad, y propiciar la investigación correspondiente.
- **5.2 Comité Integral de Ética:** será su responsabilidad supervisar el cumplimiento y aplicación del Código de Ética y del Programa de Integridad vigentes. Asimismo, intervendrá en los asuntos que se lleven a su conocimiento y adoptará las recomendaciones pertinentes sobre incumplimientos del Código de Ética, infracciones a la normativa complementaria o cualquier otra irregularidad o asunto que fuera de su conocimiento.
- **5.3 Gerencia de Coordinación Legal:** será su responsabilidad llevar el control de legalidad de las actuaciones y la identificación de posibles incompatibilidades entre las sanciones propuestas por el Comité Integral de Ética y el marco jurídico que rige a CVSA.
- **5.4 Directorio:** será su responsabilidad designar a los integrantes del Comité Integral de Ética, así como monitorear y evaluar el desarrollo del Programa de Integridad.
- **5.5 Gerencia General:** será su responsabilidad designar al *Compliance Officer*, evaluar las recomendaciones del Comité Integral de Ética, adoptando las medidas correctivas pertinentes, e instruir a la Gerencia de Recursos humanos respecto a la aplicación de las sanciones que pudieren corresponder.
- **5.6 Gerencia de Recursos Humanos:** será su responsabilidad materializar la instrucción dispuesta por la Gerencia General, aplicando las sanciones que pudieren corresponder.

La impresión del presente documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Para asegurarse sobre la versión y actualización del documento, comuníquese con el Responsable de Calidad y siempre tenga presente tomar el mismo de la CARPETA DEL SISTEMA definida para tal fin.

El presente es un documento de carácter CONFIDENCIAL. Queda prohibida su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa CVSA

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
Área responsable	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
		APROBACIÓN 29/06/2023

6. DESARROLLO:

El Departamento de Integridad y Ética Organizacional será el encargado de llevar adelante la actualización del Código de Ética, de la normativa complementaria y del Programa de Integridad, identificando y evaluando, de manera periódica, los riesgos asociados a la operatoria de la organización.

A través del Código de Ética, la organización pretende establecer las pautas de comportamiento que considera aceptables de acuerdo con su Misión, Visión y Valores, así como también busca que, con su efectiva aplicación, la Alta Dirección de la organización, las Gerencias, todos los colaboradores y las personas trabajadoras, los socios del negocio y las partes interesadas cumplan con el deber imperativo de informar activamente cualquier irregularidad de la que tengan conocimiento, dado que es el compromiso que asumieron al momento de adherir al mismo.

En ese sentido, la organización ha dispuesto un **Canal Ético** habilitado para que todos los colaboradores y/o personas externas puedan informar, de manera anónima o identificada, cualquier irregularidad, incumplimiento o infracción al Código de Ética y/o a su normativa complementaria, adoptando las medidas necesarias a fin de asegurar el anonimato del denunciante y garantizando el compromiso de no represalias por parte de la organización. Asimismo, la utilización del **Canal Ético** implica que la organización tendrá la obligación de proteger y mantener la confidencialidad sobre la información recibida, que será incluida en una base de datos de carácter reservado, de titularidad exclusiva de CVSA, con el objetivo de facilitar las medidas necesarias en la investigación de una denuncia. Para ello, se utilizarán herramientas tecnológicas necesarias para garantizar que los datos personales proporcionados se mantengan seguros, íntegros y no sufran alteraciones, manipulaciones o accesos no autorizados.

El **Canal Ético** se encuentra dispuesto, de manera visible, en la página web oficial de CVSA. Las denuncias deberán ser redactadas en forma clara, sencilla y precisa, aportando la mayor cantidad de datos y en lo posible, mencionando los presuntos responsables de la infracción o del incumplimiento, a los efectos del esclarecimiento del hecho y del aporte de elementos para la resolución del caso.

6.1 Departamento de Integridad y Ética Organizacional:

Las denuncias realizadas a través del **Canal Ético** serán recibidas por el Departamento de Integridad y Ética Organizacional.

Ingresada una denuncia, el Departamento mencionado deberá caratular un EE con carácter reservado en sistema GDE, utilizando el código **GENE00206** – “Tramitación de Denuncias Mediante el Canal Ético”.

Asimismo, deberá notificar, de manera formal, mediante MEMO dirigido a la persona denunciada sobre la denuncia que recae sobre ella y solicitará que realice un descargo dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos posteriores a su notificación. El descargo se deberá realizar del mismo modo, y ambos memos se deberán vincular al EE.

La impresión del presente documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Para asegurarse sobre la versión y actualización del documento, comuníquese con el Responsable de Calidad y siempre tenga presente tomar el mismo de la CARPETA DEL SISTEMA definida para tal fin.

El presente es un documento de carácter CONFIDENCIAL. Queda prohibida su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa CVSA

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
Área responsable	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
		APROBACIÓN 29/06/2023

La falta de presentación del descargo no interrumpirá la continuidad del proceso.

Posteriormente, el Compliance Officer deberá reunir las pruebas que considere conducentes, pudiendo realizar distintas acciones tendientes a la resolución y esclarecimiento del caso, tales como la solicitud de información a las áreas pertinentes, la recolección de testimonios de testigos, entrevista al denunciante –en caso de que se hubiese identificado–, entre otras. El plazo para reunir pruebas no podrá exceder de diez (10) días hábiles administrativos.

En caso de requerirlo, el *Compliance Officer* podrá solicitar al Comité Integral de Ética una prórroga del plazo, para completar la investigación. El plazo de prórroga en ningún caso podrá exceder los diez (10) días hábiles administrativos.

Vencidos los plazos mencionados, deberá vincular al EE toda la documentación e información hallada, y remitirá los actuados al buzón del miembro del Comité Integral de Ética que representa a la Gerencia de Coordinación Legal.

6.2 Comité Integral de Ética:

Una vez recibida las actuaciones, el Comité Integral de Ética se reunirá para analizar la denuncia y la prueba recolectada por el *Compliance Officer*.

Si la denuncia formulada involucrase a uno de los integrantes del Comité Integral de Ética, este último deberá excusarse y será reemplazado por otro integrante de la organización con igual o mayor jerarquía, a propuesta de los restantes integrantes del Comité y con la conformidad de la Gerencia General.

En todo momento, el Comité Integral de Ética deberá garantizar el debido proceso adjetivo en las actuaciones. La persona denunciada tendrá gozar del derecho a ser oída, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión fundada.

Según lo establecido en el Código de Ética vigente, las decisiones serán adoptadas por simple mayoría y cada integrante del Comité Integral de Ética tendrá un (1) voto, no pudiendo valerse de su cargo o jerarquía para imponer su criterio y/o modificar la decisión adoptada por el resto de los integrantes.

El Comité podrá dar curso a la denuncia o desestimarla luego de corroborar que la misma constituya o no una infracción al Código de Ética, un incumplimiento a la normativa complementaria o cualquier otra conducta irregular que deba ser tratada. Su decisión deberá formalizarse mediante un dictamen fundado, que deberá vincularse al EE como Acta de Firma Conjunta –ACTFC–. El plazo para formalizar su intervención, en ningún caso podrá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.

En caso de darse curso a la denuncia, el Comité deberá encuadrar los hechos denunciados y mencionar las recomendaciones a adoptar y/o las posibles sanciones a aplicar, de acuerdo a la normativa vigente.

Una vez dictaminado, se deberá remitir el EE a la Gerencia de Coordinación Legal.

La impresión del presente documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Para asegurarse sobre la versión y actualización del documento, comuníquese con el Responsable de Calidad y siempre tenga presente tomar el mismo de la CARPETA DEL SISTEMA definida para tal fin.

El presente es un documento de carácter CONFIDENCIAL. Queda prohibida su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa CVSA

 corredores viales	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
Área responsable	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
		APROBACIÓN
		29/06/2023

6.3 Gerencia de Coordinación Legal:

Una vez recibido el EE, deberá analizar el impacto legal del dictamen del Comité Integral de Ética y verificará que las recomendaciones y/o sanciones previstas cumplan con el marco legal imperante en Corredores Viales S.A., en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles administrativos.

Una vez expedido el Dictamen Jurídico y de vinculado éste al EE –mediante documento DICJU–, se remitirán los actuados a la Gerencia General.

6.4 Gerencia General:

Recibido el EE, deberá evaluar las recomendaciones expedidas por el Comité Integral de Ética y por la Gerencia de Coordinación Legal.

Finalmente, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, decidirá las acciones a adoptar y determinará las posibles sanciones que pudieran corresponder. Luego, remitirá las actuaciones a la Gerencia de Recursos Humanos, con la instrucción pertinente.

Cuando el incumplimiento o la irregularidad corroborada por el Comité Integral de Ética implicara delitos o infracciones a un régimen administrativo sancionador, deberá comunicar a la Gerencia de Coordinación Legal que, en forma completa y oportuna, realice las gestiones necesarias ante la autoridad judicial o administrativa correspondiente.

6.5 Gerencia de Recursos Humanos:

Recibido el EE con las acciones instruidas por parte de la Gerencia General, implementará las medidas necesarias y notificará a la persona denunciada la decisión adoptada. La notificación deberá ser realizada de manera formal, mediante MEMO, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles administrativos.

Finalmente, vinculará el MEMO al EE y se remitirá el mismo al Departamento de Integridad y Ética Organizacional.

6.6 Departamento de Integridad y Ética Organizacional:

Recibido el EE, en caso de haberse realizado gestiones ante la autoridad judicial o administrativa, vinculará al mismo la documentación que pudiera corresponder.

Finalmente, remitirá los actuados a la Guarda, dando fin al presente procedimiento.

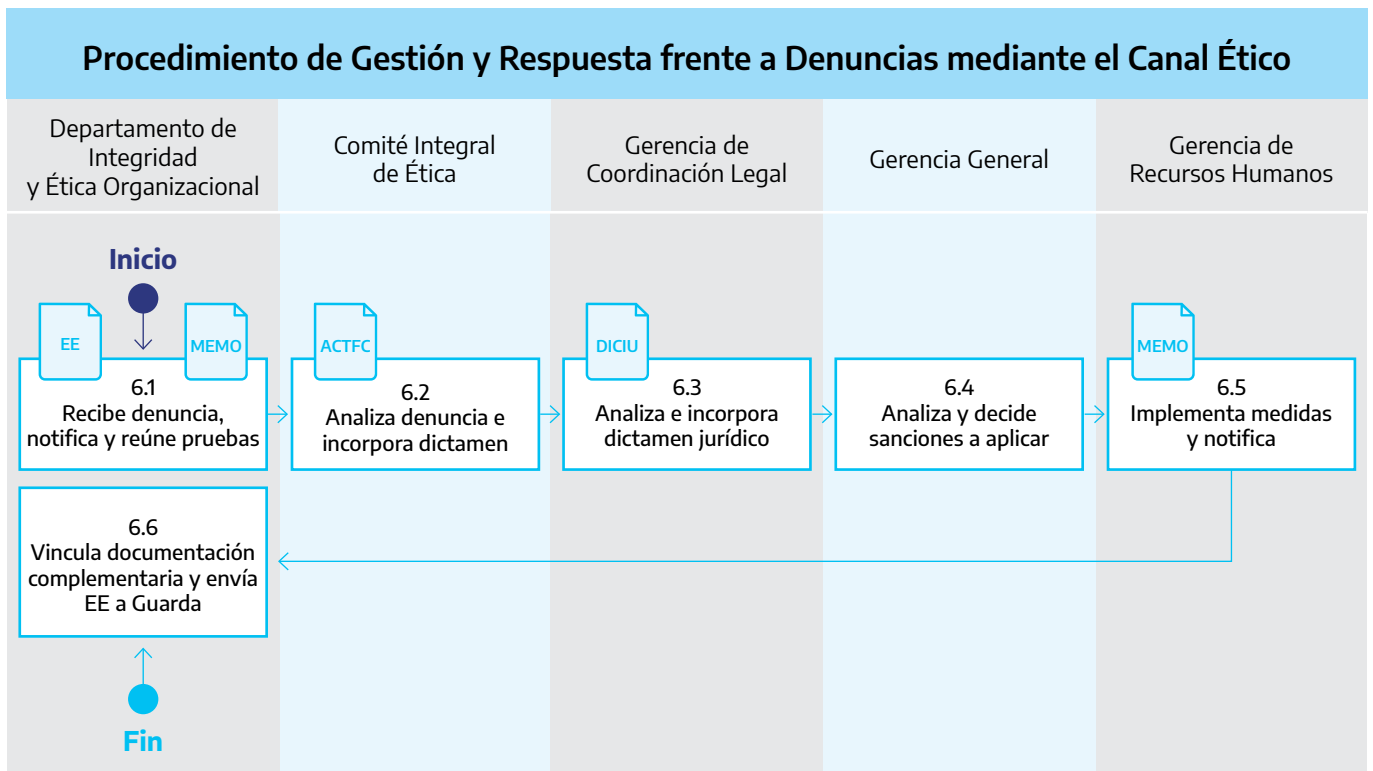
La impresión del presente documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Para asegurarse sobre la versión y actualización del documento, comuníquese con el Responsable de Calidad y siempre tenga presente tomar el mismo de la CARPETA DEL SISTEMA definida para tal fin.


El presente es un documento de carácter CONFIDENCIAL. Queda prohibida su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa CVSA

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
Área responsable	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
		APROBACIÓN
		29/06/2023

7. FLUJograma:



8. GANTT DE TIEMPOS ESTIMADOS:

PG-GG-XX-V01: Procedimiento de Gestión y Respuesta frente a Denuncias mediante el Canal Ético - Tiempo estimado: 35 días hábiles		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
	Días hábiles totales	10 o 20																				5					3			3			1			
Aréa	Actividad a desarrollar / Fecha																																			
6.1 Depto de Integridad y Ética Organizacional	1. Recibe denuncia, notifica y reúne pruebas	█																																		
6.2 Comité Integral de Ética	2. Analiza denuncia e incorpora dictamen																					█														
6.3 Gerencia de Coordinación Legal	3. Analiza e incorpora dictamen jurídico																										█									
6.4 Gerencia General	4. Analiza y decide sanciones a aplicar																													█						
6.5 Gerencia de Recursos Humanos	5. Implementa medidas y notifica																															█				
6.6 Depto de Integridad y Ética Organizacional	6. Vincula documentación complementaria y envía EE a la Guarda																																		█	

 corredores viales	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	PG-GG-19
	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
	GESTIÓN Y RESPUESTA FRENTE A DENUNCIAS MEDIANTE EL CANAL ÉTICO	01
Área responsable		APROBACIÓN
Departamento de Integridad y Ética Organizacional Gerencia General		29/06/2023

9. REVISIONES:

	Fecha	Modificaciones
01	29/06/2023	Sin Cambios – 1º Versión del Documento

10. CONTROL Y APROBACIÓN:

	Área	Fecha
Realización	Departamento de Normas y Procedimientos	22/06/23 28/06/23
Control	Subgerencia de Evaluación Competitiva y Control de Calidad	22/06/23 28/06/23
Control	Gerencia de Innovación, Planificación y Control	28/06/23
Control	Departamento de Integridad y Ética Organizacional	22/06/23
Intervención	Gerencia de Coordinación Legal	26/06/23
Intervención	Auditoría Interna	27/06/23
Aprobación	Gerencia General	29/06/23

La impresión del presente documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Para asegurarse sobre la versión y actualización del documento, comuníquese con el Responsable de Calidad y siempre tenga presente tomar el mismo de la CARPETA DEL SISTEMA definida para tal fin.

El presente es un documento de carácter CONFIDENCIAL. Queda prohibida su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa CVSA