

Proceso Gestión de Consultas y Denuncias

Código: *Proceso Gestión de Consultas y Denuncias*

Versión: *1.0*

Fecha Revisión: *28 jul 2025*

Fecha Intervención UAI: *31 jul 2025*

Fecha Aprobación: *6 ago 2025*

Diseñador: *Bernardo Lancheros*

Revisor: *Maria Sol Paineira*

Aprobador: *Maria Sol Paineira*

Dueño Proceso: *Gerencia Cumplimiento, Integridad y Transparencia*

GDE: *IF-2025-85779145-APN-DIR#ADIFSE*

ÍNDICE

1. Gestión de Consultas y Denuncias.....	3
1.1. Objetivo del Proceso	3
1.2. Alcance del Proceso	3
1.3. Notas Aclaratorias	3
1.4. Referencia Documental	4
2. Explicación del Proceso de Negocio	4
2.1. Roles Intervinientes	4
2.2. Modelo de Procesos (Flujograma).....	5
2.3. Dependencias y Puntos de Contacto con otros procesos.....	6
2.4. Actividades del Proceso	6
3. Matriz de Responsabilidades	10
4. Glosario y Acrónimos	11
5. Anexos.....	12
5.1. Iconografía utilizada en la Cadena de Valor:	12
5.2. Iconografía utilizada en el modelo EPC:.....	12

1. Gestión de Consultas y Denuncias

1.1. Objetivo del Proceso

Documentar la secuencia de actividades, actores, reglas de negocio y entregables involucrados en la Administración de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) con el fin de llevar a cabo la gestión de denuncias por violaciones al Código de Conducta y otras disposiciones internas de la compañía.

1.2. Alcance del Proceso

El proceso inicia con la recepción y registro de la denuncia o consulta. Luego se analizan para determinar el curso de acción de acuerdo a cada caso. Para las consultas se recopila la información necesaria para dar respuesta oportunamente, mientras que para las denuncias se elabora un plan de acción para delimitar la investigación correspondiente que derivará en un resultado final.

1.3. Notas Aclaratorias

Tipos de consultas o denuncias:

Nominadas: donde quien reporta decide voluntariamente dar a conocer datos que lo identifiquen.

Anónimas: donde quien reporta decide no dar a conocer su identidad. Las investigaciones en estos casos sólo podrán iniciarse cuando la denuncia sea razonablemente circunstanciada y verosímil, exista gravedad en el hecho denunciado y/o razonabilidad en la intención del denunciante de conservar el anonimato.

Reservadas: donde quien reporta da a conocer sus datos personales, pero solicita que éstos se mantengan en reserva, la que sólo podrá ser relevada en caso de requerimiento judicial o de organismo específico de control. Cuando la actuación que genere la denuncia finalice, tanto el sobre como sus datos personales, y aquellos aportes que el denunciante haya efectuado y que pudieran exponer su identidad (los que serán entonces separados del expediente), no podrán ser consultados por persona alguna, salvo requerimiento judicial

Las consultas y denuncias deberán ser tratadas de acuerdo a los siguientes principios:

Inocencia: Se considerará que toda persona es inocente hasta que se pruebe lo contrario.

Reserva y Confidencialidad: Las consultas y denuncias, así como toda información relacionada a ellas, serán tratadas con confidencialidad y reserva. Solo serán reveladas ante la autoridad judicial que lo requiera y las conclusiones a las que se arriben podrán ser comunicadas al denunciante y/o al área que deba adoptar medidas de acción.

Objetividad: Serán tratadas siguiendo parámetros de análisis a partir de la recolección de evidencias, evitando cualquier actitud que pueda ser interpretada como arbitraria o discriminatoria, manteniendo siempre el respeto a las personas y a las situaciones involucradas.

Imparcialidad: Serán tratadas con neutralidad y no se formularán juicios de valor sobre los hechos y sucesos denunciados, por lo que primará la obligación de excusación ante cualquier situación de conflicto de interés, tanto real, como potencial y/o aparente por parte de aquellos

que tengan la responsabilidad de intervenir directa o indirectamente en las consultas y denuncias que se conozcan.

Celeridad: Deberán ser procesadas en un plazo razonable, de acuerdo a los recursos disponibles y la complejidad de los hechos denunciados.

Debido proceso: Implica la igualdad y trato justo, con ejercicio pleno del ejercicio del derecho de defensa.

Límites a la exposición: Se adoptarán acciones para evitar la exposición innecesaria de las víctimas.

Protección frente a represalias: Se procurará adoptar las acciones necesarias a los fines de evitar que el denunciante o consultante sufra algún tipo de represalia, acción disciplinaria, amenaza o amedrentamiento y/o cualquier otra forma de acoso y/o discriminación.

Consecuencias:

El incumplimiento de los lineamientos establecidos en el CÓDIGO DE CONDUCTA y/o PROGRAMA DE INTEGRIDAD, podrá motivar la adopción de las sanciones disciplinarias, sin perjuicio de otras responsabilidades que puedan generarse en el ámbito judicial (civiles, laborales, penales, contencioso administrativo). Así, el sujeto investigado será pasible de las siguientes sanciones, las que se graduarán teniendo en cuenta la gravedad de la falta cometida, los antecedentes de la persona denunciada y la magnitud del daño causado: Apercibimiento o llamado de atención, Suspensión o Despido con justa causa.

Toda actuación realizada en el marco del análisis e investigación tanto de las consultas como de las denuncias deben ser incorporadas en la plataforma de gestión de denuncias, la cual será el repositorio de información y el medio de comunicación con quien haya presentado la consulta o denuncia.

La entrada en vigor del presente proceso deja sin validez a la versión ADIFSE-GALyET Operatoria para Gestión de Denuncias V1.0

1.4. Referencia Documental

No aplica

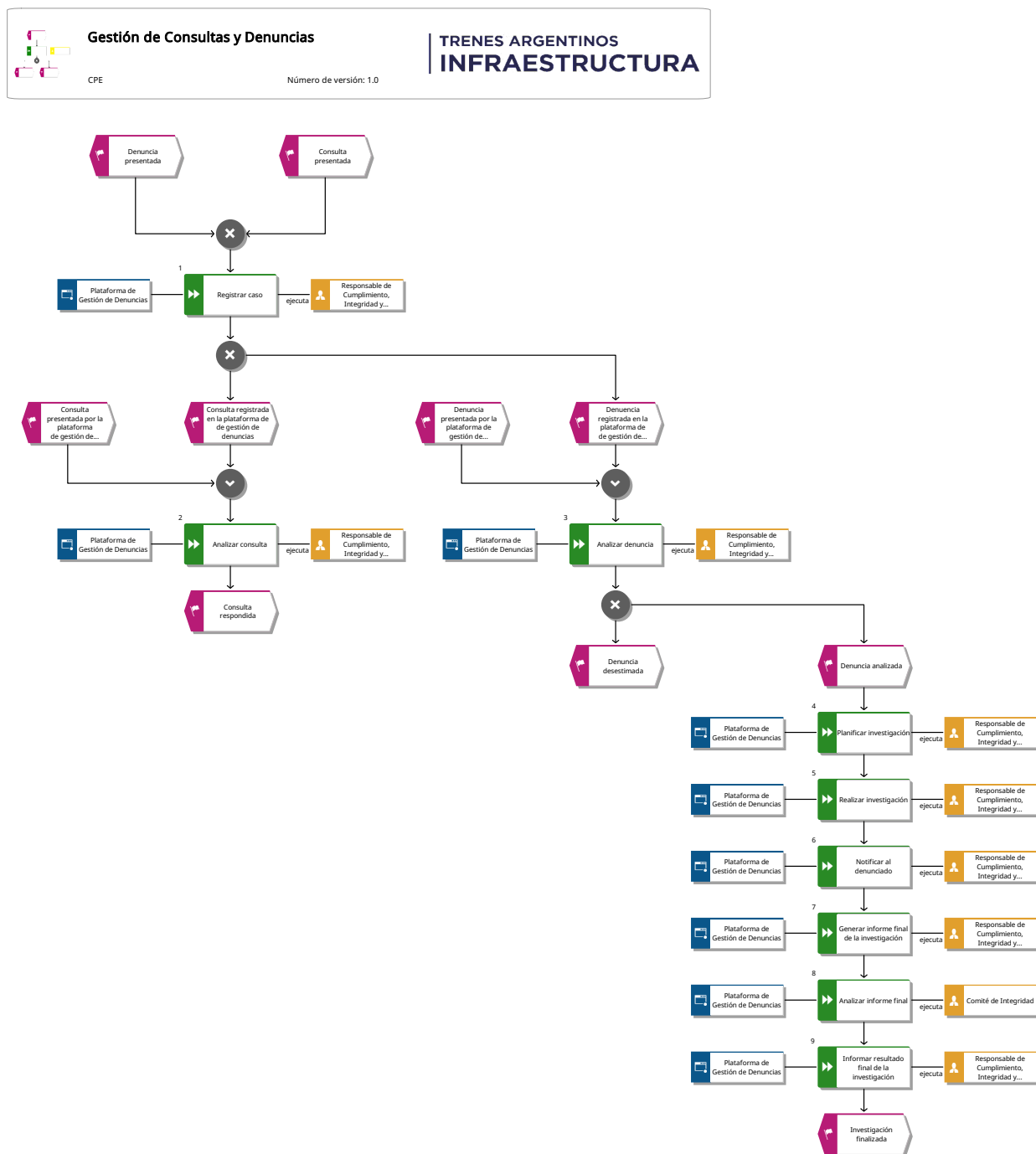
2. Explicación del Proceso de Negocio

2.1. Roles Intervinientes

En el presente proceso se describen las actividades en las cuales intervienen:

- *Comité de Integridad*
- *Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia*

2.2. Modelo de Procesos (Flujograma)



2.3. Dependencias y Puntos de Contacto con otros procesos

Interfaz de Entrada	Evento de Entrada
	Denuncia presentada
	Consulta presentada
	Consulta presentada por la plataforma de gestión de denuncias
	Denuncia presentada por la plataforma de gestión de denuncias

Interfaz de Salida	Evento de Salida
	Investigación finalizada
	Consulta respondida
	Denuncia desestimada

2.4. Actividades del Proceso

2.4.1. Registrar caso

Recibe la consulta o denuncia por medio de los canales establecidos y registra el caso en la plataforma.

Si la consulta o denuncia fuera presentada por nota física, correo convencional o de manera escrita debe adjuntarse al registro una copia digitalizada del documento físico.

Ante presentaciones verbales, se debe elaborar un acta con la transcripción respectiva que refleje con exactitud lo manifestado por el denunciante o consultante. Esta acta debe ser firmada por quienes reciban la presentación. También debe ser digitalizada y adjuntada en el respectivo registro.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

2.4.2. Analizar consulta

Analiza la consulta con el propósito de adoptar las acciones necesarias para obtener y brindar una respuesta oportuna.

Durante el análisis se podrá solicitar información complementaria al consultante o a otras áreas de la compañía (de acuerdo con el motivo de la consulta) con el fin de precisar la descripción de algún hecho y brindar una respuesta asertiva y pronta.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

*Plataforma de Gestión de Denuncias***2.4.3. Analizar denuncia**

Realiza un análisis preliminar de la denuncia presentada, considerando si los hechos narrados pueden ser caracterizados como irregularidades al ser éstos verosímiles, graves, urgentes y pasibles de comprobación.

Así mismo, se pretende desestimar o archivar aquellas denuncias maliciosas al identificar que los hechos referenciados sean inverosímiles, incomparables, insignificantes o que de modo manifiesto no impliquen una violación regulatoria o por razones de falta de competencia.

Durante el análisis se podrá solicitar información complementaria al denunciante o a otras áreas de la compañía con el fin de precisar la descripción de algún hecho y así determinar el tratamiento que se le dará a la denuncia.

De no proceder la denuncia, se debe notificar al interesado por medio de la plataforma.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

2.4.4. Planificar investigación

De proceder la denuncia, elabora un plan de acción para realizar la investigación, identificando las hipótesis irregulares de incumplimiento al PROGRAMA DE INTEGRIDAD, determina las pruebas a recolectar, las medidas de investigación que se proyectan adoptar, tiempos y responsables.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

2.4.5. Realizar investigación

Recolecta las evidencia respectivas respetando principios de actuación. La investigación debe estar orientada a verificar la existencia o no de los hechos denunciados y a poder individualizar a los responsables o partícipes dada la confirmación de la denuncia.

La investigación será realizada por un equipo de trabajo que de acuerdo con las necesidades de especialización se contará con la participación de las áreas requeridas de la compañía o especialistas externos.

Para la comprobación de los hechos regirá el principio de libertad probatoria de acuerdo al cual podrán formularse todos aquellos requerimientos e implementarse todas aquellas medidas que se estimen convenientes y que impacten tanto sobre los integrantes de la compañía, los que tendrán la obligación de colaborar en aquello que se les solicite, como en cualquier actor ajeno a la misma, labrándose una actuación escrita que, si bien por regla será informal, deberá procurar ser clara y precisa.

En la implementación de las medidas que se proyecte deberá tenerse especial cuidado en el respeto a las garantías y derechos constitucionales, considerándose también el principio de proporcionalidad y la dignidad del empleado.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

2.4.6. Notificar al denunciado

Habiendo indicios contundentes respecto a los hechos denunciados. Se notifica al denunciado para ejercer el derecho de defensa, el cual puede realizar de manera escrita o verbal.

Si el denunciado por algún motivo hubieren tomado conocimiento de la existencia de una investigación y con anterioridad a esa instancia, se presentan con la intención ejercer su derecho de defensa material sobre los hechos y proponer medidas, podrán ejercer su derecho, recibándose aquellas presentaciones que decidieran realizar, aunque resguardando la confidencialidad y reserva del proceso a los fines de no poner en riesgo y/o entorpecimiento de la investigación.

Los elementos que éstos presenten deberán ser considerados y las diligencias sugeridas implementadas en la medida en que resulten útiles y pertinentes. Como derivación del principio de inocencia, si alguno de ellos decidiera guardar silencio, su negativa no resulta presunción en su contra.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

2.4.7. Generar informe final de la investigación

Finalizada la investigación, redacta un informe final en el que dejará constancia de los antecedentes del caso, de las diligencias realizadas y de las conclusiones a la que hubiere arribado.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

2.4.8. Analizar informe final

Recibe el informe final de la investigación, analiza la totalidad de la documentación disponible y emite un informe de opinión por mayoría simple.

Ejecutante: Comité de Integridad

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

2.4.9. Informar resultado final de la investigación

Considerando las conclusiones de la investigación y el informe emitido por el comité se informa la decisión tomada:

- 1. Imponer medidas disciplinarias, formular una denuncia ante el Poder Judicial o ante un organismo de control o la promoción de otras acciones legales y la implementación de acciones preventivas para evitar futuros incumplimientos.
- 2. Continuar con la investigación, al considerar que aún faltan recabar más información.
- 3. Archivar la investigación, si ésta concluye que el hecho no constituye una irregularidad.

Ejecutante: Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia

Sistema de Aplicación utilizado:

Plataforma de Gestión de Denuncias

3. Matriz de Responsabilidades

Actividad	Responsable de Cumplimiento, Integridad y Transparencia	Comité de Integridad
Registrar caso	R	
Analizar consulta	R	
Analizar denuncia	R	
Planificar investigación	R	
Realizar investigación	R	
Notificar al denunciado	R	
Generar informe final de la investigación	R	
Analizar informe final		R
Informar resultado final de la investigación	R	

Referencias

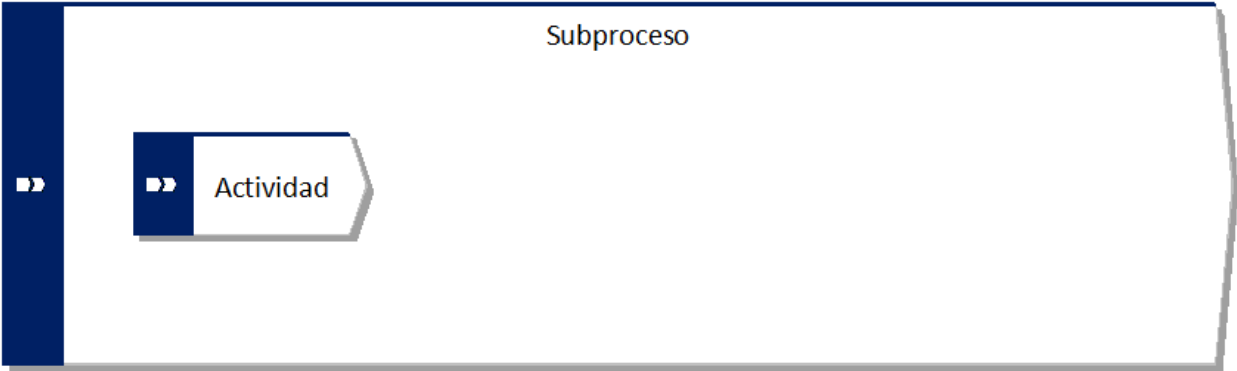
R	Es quien completa la tarea (el "ejecutor").
A	Es quien aprueba (el "dueño").
C	Es quien debe ser consultado para obtener el input necesario para realizar la tarea, ya que tiene información o capacidades necesarias para completarla.
I	Es quien debe estar informado de la realización de la tarea.

4. Glosario y Acrónimos

Concepto	Significado
----------	-------------

5. Anexos

5.1. Iconografía utilizada en la Cadena de Valor:



5.2. Iconografía utilizada en el modelo EPC:

	Representa el proceso de origen (si corresponde a una entrada) o el de destino (si es una salida)		Representa las actividades manuales del proceso de negocio que se ejecutan en SAP
	De acuerdo a la ubicación del mismo, representa: <ul style="list-style-type: none">▪ una entrada/disparador del proceso actual;▪ un producto de una actividad▪ una salida/disparador del proceso sucesor.		Representa las actividades manuales del proceso de negocio que se ejecutan fuera de sistema o en otros Sistemas Aplicativos
	Representa el actor que ejecuta las actividades del proceso de negocio cuando la misma, puede ser ejecutada por más de un puesto de trabajo y/o unidad organizativa.		Representa las actividades claves del proceso de negocio ejecutadas, de forma automática, por el sistema SAP. (Ejemplo: Job automático, Control Reports, Workflow de aprobación)
			Representa las actividades claves del proceso de negocio ejecutadas, de forma automática, por un sistema de aplicación



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Nota

Número:

Referencia: Informe de Intervención Previa sobre el “Proceso Gestión de Consultas y Denuncias v1.0 ADIF SA.” dispuesto en Art. N° 101 del Anexo al Decreto N° 1344 reglamentario de la Ley N° 24.156.

A: PABLO ANDRES LANG (GTIP#ADIFSE), Bernardo Lancheros Colorado (GTIP#ADIFSE), Leandro Van Der Wildt (GTIP#ADIFSE), Eduardo López Wesselhoefft (GAL#ADIFSE), María Sol Paineira Etchart (DIR#ADIFSE),

Con Copia A:

De mi mayor consideración:

Cumpliendo con la tarea sobre el tema de la referencia y siguiendo las “Pautas para la Intervención por parte de las Unidades de Auditoría Interna en la aprobación de reglamentos y manuales de procedimientos” establecidas por la Res.SGN N° 162/2014, en el día de la fecha emito el presente Informe

Sin otro particular saluda atte.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Informe firma conjunta

Número:

Referencia: Aprobación Comité de Procesos / Gestión de Consultas y Denuncias

Por medio de la presente se da aprobación al documento Proceso Gestión de Consultas y Denuncias V1.0, cuyos documentos forman parte del presente informe como archivo embebido, dando a su vez autorización para su publicación, capacitación y archivo.

La Unidad de Auditoría Interna, por su parte, emitió su informe respecto del presente proceso mediante su Informe de Opinión Favorable, bajo el número NO-2025-83537175-UAI#ADIFSE, el que forma parte del presente informe.