



Operatoria para Gestión de Consultas y Denuncias

Versión 1.0

ADIFSE-GALyET-Operatoria para Gestión de Denuncias_V1.0_FINAL
4/9/2020 10:24:00

**Gerencia de Tecnología, Innovación y Procesos
Administración de Infraestructuras Ferroviarias
Sociedad del Estado**



INTRODUCCIÓN

Objeto:

Establecer la operatoria básica para gestionar, evaluar, investigar, documentar evidencia y presentar organizacionalmente denuncias por violaciones al Código de Conducta y otras disposiciones internas de ADIF S.E. en materia de integridad y/o a la normativa aplicable sobre ética, que será referida como “*violación regulatoria*”.

Alcance:

La operatoria es de aplicación en todas las consultas y denuncias que involucren a colaboradores de ADIF S.E., cualquiera sea su nivel o jerarquía, o su modalidad de contratación, a raíz de violaciones regulatorias; que sean formuladas por éstos y/o por cualquier otro tercero.

Las violaciones regulatorias abarcan las violaciones o riesgos de vulneración del Código de Conducta, de las demás normas y procedimientos que conforman el *Programa de Integridad* de la empresa, así como de las leyes, decretos, regulaciones y actos administrativos que configuran la normativa en materia de ética pública e integridad que regulan la actuación de los empleados y funcionarios públicos.

Se establecen además los mecanismos para que cualquier otro tipo de hechos que sean conocidos como parte de la ejecución de ésta operatoria pero que no se encuentren comprendidos en el alcance de la mismas sean derivados a las áreas competentes para su tratamiento.

PROCESOS ALCANZADOS

Debido a la naturaleza de la operatoria todos los procesos vigentes, formales y “*ad-hoc*” resultan afectados. En aquellos donde sea necesaria mención explícita se la realizará en la primera oportunidad de actualización del proceso.

En función de su alcance y las medidas que instrumenta la presente operatoria será canalizada en su revisión y autorización como una política y manual, y por lo tanto el aprobador final será el Directorio de ADIF S.E. luego de las participaciones previas de la UAI y el Comité de Procesos.

Su vigencia será inmediata a partir de su aprobación.

RESPONSABLES

1. Gerencia Asuntos Legales, Etica y Transparencia (GALyET#ADIFSE).

Propietario de la operatoria y responsable de su aplicación.



2. **Gerencia Asuntos Legales, Ética y Transparencia, Sector Ética y Transparencia (ET@GALyET#ADIFSE).**

Responsable de la gestión operativa e implementación de la presente operatoria, así como de los distintos instrumentos, coordinación de participantes, flujos de información y aprobaciones requeridas para su implementación.

Será responsable de la disponibilidad de los canales de denuncia que son enunciados en ésta operatoria (ver Canales para denuncias y consultas en página 9). Deberá articular las acciones para que los Canales para denuncias y consultas (ver página 9) cuenten con niveles de disponibilidad, accesibilidad, características de servicio, seguridad e integridad de la información acordes con la sensibilidad y confidencialidad de la información que albergan.

Será responsable de asegurar que las actuaciones relacionadas con la consulta o denuncia sean conducidas en base a los Principios de Actuación (ver Principios de actuación Página 10) enunciados en éste protocolo, para lo cual tendrá facultades discrecionales de investigación.

3. **Gerencia Recursos Humanos y Relaciones Laborales (GRHRL#ADIFSE).**

Coordinador de las acciones que involucren colaboradores de ADIF S.E. y ejecutora de las decisiones adoptadas como resultado de la evaluación de una denuncia.

4. **Directorio.**

Aprobador de la normativa.

5. **Comité de Integridad.**

Grupo organizacional definido en el Manual de Gobierno Corporativo vigente.

6. **Gerencias Intervinientes**

Gerencias de Área u otros participantes organizacionales que deban intervenir en alguna de las fases de éste proceso en función de la naturaleza de la denuncia que es evaluada; los mismos serán convocados por el Responsable de Ética y Transparencia.

7. **Colaboradores con personal a cargo**

De manera complementaria a la obligación de reportar incumplimientos establecidas en el Código de Conducta de ADIF S.E., todos aquellos que tengan personal a cargo, cuando sean informados de algún hecho de corrupción, de conductas contrarias a la ética pública y/o a los valores y pautas establecidas en el PROGRAMA DE INTEGRIDAD, por parte de un empleado bajo su supervisión o un externo, deberán comunicar esa situación a través del Canal Ético de ADIF S.E (ver Canales para denuncias y consultas en página 9)



DEFINICIONES

Canal ético

Vía de comunicación implementada por ADIFSE, para la recepción de consultas y denuncias por violaciones al PROGRAMA DE INTEGRIDAD.

Denuncia

Toda comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, nominada o anónima, a través de la cual se relatan hechos que se consideran que podrían constituir una violación regulatoria.

Consulta

Toda comunicación que, bajo cualquiera de las modalidades aplicables a la denuncia, busque aclarar, confirmar o descartar una posible violación regulatoria, sin la intención de presentar formalmente una denuncia.

Denunciante

Toda persona humana o jurídica, nacional o extranjera, que en forma individual o colectiva, ponga en conocimiento de ADIFSE, una violación al PROGRAMA DE INTEGRIDAD. Sin perjuicio de intercambios y comunicaciones que se tenga con ésta, el denunciante no será parte del proceso que eventualmente se inicie a raíz de lo comunicado, aunque sí tendrá derecho a no ser víctima de represalias, apremios ni hostigamientos como consecuencia de su presentación.

Denunciado

Cualquier integrante de ADIFSE, al que se le atribuya en la denuncia una violación al PROGRAMA DE INTEGRIDAD.

Funcionario público

Todo individuo en relación de dependencia o vinculado permanente o transitoriamente al Estado en cualquiera de sus niveles -nacional, provincial, o local, que actúa en su nombre.

Investigado



Toda persona humana o jurídica respecto de la cual se hubiere recibido una denuncia y/o que producto de la investigación realizada surjan indicios respecto a su intervención en un hecho irregular.

OPERATORIA

Presentación de la consulta y/o denuncia

La operatoria gestionará consultas o denuncias de los tipos indicados en ésta operatoria (ver Tipos de Consultas o Denuncias en página 9) las que pueden ser presentadas por distintos canales a elección del denunciante (ver Canales para denuncias y consultas en página 9).

Se establecerá una plataforma de gestión de denuncias para almacenar en forma directa los casos presentados por los canales *Página Web*, *Línea gratuita* o *Correo electrónico*. El que actuará como repositorio de la denuncia misma y cualquier antecedente presentado por el denunciante, a su elección, asociado a la misma.

En caso que la presentación fuera por nota física, correo convencional o presentación de escrito, el responsable de Ética y Transparencia deberá abrir un registro de caso en la plataforma de gestión de denuncias adjuntando una versión digitalizada de la nota física.

En el caso de otros medios de presentación se deberá generar un acta con la transcripción de la denuncia y que resulte firmada por quienes la recibieran, la misma será digitalizada por el responsable de Ética y Transparencia quien abrirá un registro de caso en la plataforma de gestión de denuncias y adjuntará el material digitalizado a la misma.

Evaluación de la consulta o denuncia

El responsable de Ética y Transparencia hará el análisis preliminar sobre las consultas o denuncias ingresadas por los distintos canales. La evidencia recolectada durante las mismas y otros documentos de trabajo resultantes serán almacenadas en la plataforma de gestión de denuncias.

Las investigaciones serán realizadas por un equipo de trabajo encabezado por el Responsable de Ética y Transparencia. En función de las necesidades de especialización necesarias podrá ser un colaborador de ADIF S.E. o especialista externo.

En el caso de consultas el responsable de Ética y Transparencia deberá adoptar las acciones necesarias para obtener y comunicar la respuesta a la misma.

Cuando se reciba una denuncia, el responsable de Ética y Transparencia realizará un análisis preliminar de la misma, considerando si los hechos narrados puedan ser caracterizados como irregularidades, si resultan verosímiles y pasibles de comprobación (lo que no ocurrirá cuando sea imposible o extremadamente difícil su comprobación por



insuficiencia de detalle en la narración efectuada), su gravedad y urgencia, su competencia, así como si se trata de una denuncia maliciosa, a los fines de determinar:

- Su archivo o desestimación, por tratarse de denuncias maliciosas o de hechos inverosímiles, improbables, insignificantes y/o que de modo manifiesto no implicarían una violación regulatoria, o por razones de falta de competencia (en cuyo caso, la misma se remitirá al área competentes para su intervención).
- La investigación, en base a un análisis de factibilidad y relevancia, en cuyo caso decidirá, considerando también la complejidad y los actores que eventualmente estuvieran involucrados, quién o quiénes la llevarán adelante.
- Disponer la adopción de medidas aclaratorias a los fines de solicitarle información complementaria al denunciante y/o de producir medidas probatorias preliminares con el fin de precisar la descripción de algún hecho y así determinar el tratamiento que se le dará al caso.

Las evaluaciones realizadas y los antecedentes relevados serán incorporados a la plataforma de gestión de consultas y denuncias.

Investigación

La investigación deberá estar orientada a procurar verificar la existencia o no de los hechos denunciados y, de confirmarlos a la individualización de los responsables y partícipes.

Al iniciarse la misma, previamente a comenzar con el proceso de recolección de elementos de investigación, se deberá elaborar un plan de acción donde identificarán las hipótesis irregulares de incumplimiento al PROGRAMA DE INTEGRIDAD, las medidas de investigación que se proyectan adoptar y los plazos tentativos que están insumirán.

Las medidas de investigación se conducirán de acuerdo a los Principios de Actuación (Principios de actuación En página 10).

El plazo de duración de la investigación habrá de ser el más breve posible, pero también el razonable y adecuado a la naturaleza de hecho investigado y las personas involucradas.

Cuando existan medidas urgentes a implementar, se priorizará su impulso y recién una vez adoptadas se avanzará con la elaboración del respectivo plan de investigación.

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 ADIF S.E, los que tendrán la obligación de colaborar en aquello que se les solicite, como en cualquier actor ajeno a la compañía, 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.

Interacción con los investigados

Previamente a finalizar la investigación, cuando de los elementos hasta entonces colectados surjan indicios vehementes respecto a la existencia de los hechos denunciados, se otorgará a la/s persona/s investigadas el derecho de defensa, el cual podrá ejercerse por escrito o verbal, de aportar pruebas y/o proponer diligencias.

Si el o los presuntos investigados 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, recibiendo 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.

Comunicación al Comité de Integridad. Asesoramiento.

Como resultado de las evaluaciones y averiguaciones, se dará vista al Comité de Integridad, quien podrá emitir dictamen señalando las medidas reactivas y correctivas que entienda conveniente.

Los comentarios del Comité de Integridad deberá documentarse en la plataforma para gestión de denuncias y consultas.

Redacción del Informe Final.

Concluidas las tareas de investigación que se hubieren considerado necesarias, el responsable de Ética y Transparencia deberá redactar 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, citando la opinión previa del Comité de Integridad, el informe se registrará en la plataforma de gestión de denuncias y consultas..

Comité de Integridad. Dictamen.

Informado sobre las actuaciones y recibida la notificación sobre la disponibilidad del el informe final con los elementos de investigación, los miembros del Comité de Integridad analizarán la totalidad de la documentación disponible y emitirán un informe de opinión por mayoría simple. El informe de opinión se realizará mediante la plataforma de gestión de denuncias y consultas al cual todos los miembros del Comité de Integridad deberán tener acceso. El Comité de Integridad decidirá en cada informe el mecanismo a utilizar para el registro en la plataforma de gestión de denuncias y consultas.

Decisión del curso de acción

Finalizado el proceso de investigación, disponiendo del informe y el informe de opinión previa sobre el mismo el Responsable de Ética y Transparencia, a considerando las conclusiones y dictamen del Comité de Integridad dispondrá, según el caso:

- Que se continúe con la investigación, si entendiera que aún restan medidas relevantes de producción, indicándolas, caso contrario, dispondrá:
- Su archivo, si concluyera que el hecho no constituye irregularidad o no que éste existió.
- Las acciones reactivas que resulten pertinentes, entre ellas, la imposición de medidas disciplinarias (ver Consecuencias en página 11), la formulación de una denuncia – ante el PODER JUDICIAL o ante un organismo de control-, la promoción de otras acciones legales, la implementación de acciones de prevención para evitar la reiteración de futuros incumplimientos.

Comunicación al Directorio

Oportunamente se dará informe al Directorio de todo lo actuado en el marco de la operatoria para la gestión de consultas y denuncias según corresponda.

Comunicación de resolución

El responsable de Ética y Transparencia procederá a comunicar a los involucrados las decisiones tomadas, así como iniciar otros cursos de acción definidos.



CANALES PARA DENUNCIAS Y CONSULTAS

Cualquier persona, sea o no integrante de ADIF S.E., en atención a la modalidad elegida, podrá utilizar los siguientes canales:

- Plataforma de gestión de denuncias y consultas, principales canales de entrada.
 - Línea gratuita: 0800-8888-824 (TAI).
 - Página Web: www.lineatransparente.adifse.com.ar.
- Por presentación espontánea identificada o anónima en la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de ADIF S.E.
- Por correo convencional dirigido a
ADIFSE - Responsable de Ética y Transparencia.
Av. Dr. Ramos Mejía 1302
CP 1104 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina
- Por declaraciones verbales realizadas ante alguno de los miembros del Comité de Integridad, en cuyo caso deberá labrarse un acta circunstanciada en la que se refleje con exactitud lo manifestado por el denunciante o consultante.
- Cualquiera sea el canal por el cual se reciba una consulta o denuncia, ésta deberá ser debidamente registrada.

TIPOS DE CONSULTAS O DENUNCIAS

Los tipos de consultas o denuncias serán los siguientes:

- **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.



PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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;
- Despido con justa causa.



TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	2
Objeto:	2
Alcance:	2
PROCESOS ALCANZADOS.....	2
RESPONSABLES.....	2
DEFINICIONES.....	4
Canal ético.....	4
Denuncia.....	4
Consulta.....	4
Denunciante	4
Denunciado	4
Funcionario público	4
Investigado.....	4
OPERATORIA.....	5
Presentación de la consulta y/o denuncia	5
Evaluación de la consulta o denuncia.....	5
Investigación	6
Interacción con los investigados.....	7
Comunicación al Comité de Integridad. Asesoramiento.....	7
Redacción del Informe Final.....	7
Comité de Integridad. Dictamen.....	8
Decisión del curso de acción	8
Comunicación al Directorio.....	8
Comunicación de resolución	8
CANALES PARA DENUNCIAS Y CONSULTAS	9
TIPOS DE CONSULTAS O DENUNCIAS.....	9
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	10
CONSECUENCIAS.....	11



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Nota

Número:

Referencia: Informe de Intervención Previa Sobre “Operativa para Gestión de Consultas y Denuncias Versión 1.0 (ADIFSE)” dispuesto en Art. N° 101 del Anexo al Decreto N° 1344 reglamentario de la Ley N° 24.156.

A: Pedro Colla (ADIFSE#MTR), Leandro Van Der Wildt (GTIP#ADIFSE), Eduardo López Wesselhoeft (GALEYT#ADIFSE), Ulises De Jesus Urquiza (GALEYT#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
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Informe firma conjunta

Número:

Referencia: Operatoria para Gestión de Consultas y Denuncias v1.0

Habiendo superado las instancias de revisión previas se aprueba la normativa de referencia cuyo texto se encuentra adjunto.

La misma ha recibido informe de opinión previa positivo por parte de UAI con NO-2020-58605194-APN-UAI#ADIFSE la que también se adjunta.