



**Protocolo de gestión de denuncias,  
reportes, investigaciones y  
procedimientos disciplinarios de AySA**

## Contenido

<b>1. Objeto</b>	<b>3</b>
<b>2. Línea de Denuncias, Sugerencias y Consultas</b>	<b>3</b>
<b>3. Gestión de la Denuncia</b>	<b>3</b>
<b>4. Sanciones disciplinarias y otras medidas remediales</b>	<b>7</b>
<b>5. Respuesta e información al denunciante</b>	<b>7</b>
<b>6. Medidas contra represalias</b>	<b>7</b>
<b>Anexo 1 Registro de Denuncias</b>	<b>9</b>
<b>Anexo 2 Registro de Reportes</b>	<b>10</b>

---

## 1. Objeto

Este Protocolo de Gestión de Denuncias, Reportes, Investigaciones y Procedimientos Disciplinarios (en adelante, "este Protocolo," o "Protocolo de Denuncias") tiene como propósito:

- a. Regular el mecanismo por el cual se recibirán y gestionarán las denuncias, reportes, sugerencias y consultas, dirigidos a Agua y Saneamientos Argentinos S.A (en adelante AySA" o "la Empresa"), así como los procedimientos de investigación y disciplinarios iniciados en su consecuencia.
- b. Garantizar una respuesta adecuada y oportuna en caso de verificarse un incumplimiento al Código de Buenas Prácticas de Integridad o a cualquiera de sus políticas, protocolos, o procedimientos complementarios,
- c. Establecer una política contra represalias que proteja de manera efectiva a quienes formulan una denuncia y/o en caso de corresponder un reporte.

## 2. Línea de Denuncias, Sugerencias y Consultas.

La presentación de denuncias ante la ocurrencia de situaciones de violación o potencial violación al Código de Buenas Prácticas de Integridad, procedimientos o políticas complementarias, de la que se tuviera conocimiento o sospecha, así como la presentación de sugerencias o consultas acerca de los alcances y la aplicación del mencionado Código, políticas y procedimientos complementario, deberán efectuarse a través de cualquiera de los canales que a continuación se detallan, de acuerdo al procedimiento específico correspondiente: correo electrónico, línea de teléfono directa, correo postal, formulario web, en forma personal.

Los canales de la Línea de denuncias, consultas y sugerencias serán difundidos activamente por la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas, a través de los siguientes medios:

- La página web de AySA, en una sección de amplia visibilidad;
- El correo electrónico corporativo y demás canales de comunicación digital interna;
- Afiches en las carteleras de los edificios corporativos, plantas y otros lugares de trabajo y vehículos de la empresa;
- Capacitaciones.

## 3. Gestión de la Denuncia.

La Dirección de Integridad y Buenas Prácticas, al recibir denuncias a través de los canales ya mencionados, o cuando sea contactada por personas que manifiesten su interés en formular una denuncia, deberá observar que las mismas sean formuladas de forma clara, sencilla y precisa, aportando la mayor cantidad de datos sobre el hecho reportado, e indicando los documentos u otras fuentes de información que podrían contener datos adicionales útiles para su análisis y, de proceder, su investigación.

Si la denuncia es recibida por correo electrónico o formulario web, se responderá acusando recibo, indicando la fecha y hora de recepción, la identidad de quien lo recibió, el trámite a seguir y los datos necesarios para su seguimiento, solicitándosele, en caso de corresponder, aquella información o documentación adicional que luzca necesaria o útil.

Asimismo, se informará al denunciante sobre el derecho que le asiste de hacerlo bajo reserva de identidad, la política de AySA contra represalias, el trámite a seguir a partir de la recepción de la denuncia, con indicación de los tiempos de desarrollo estimados, las sanciones previstas para el caso de que se compruebe que la denuncia fue maliciosa, y los canales a través de los cuales podrá hacer el seguimiento del trámite.

A partir de ello, la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas deberá dejar constancia de la denuncia en el "Registro de Denuncias" a ser creado y administrado por dicha Dirección.

Todas las denuncias recibidas serán numeradas de forma correlativa, y serán registradas con indicación de:

- a. La fecha, la hora y el canal de recepción utilizado;
- b. Los datos de contacto para futuras comunicaciones y, en caso de corresponder, los datos personales de quien formuló la denuncia, salvo que haya optado por hacerla bajo reserva de identidad.
- c. El tipo (denuncia, sugerencia o consulta) y la materia sobre la cual versa;
- d. Las personas identificadas como presuntamente involucradas en los hechos comunicados y las áreas donde se desempeñan o se desempeñaban al momento de ocurrencia de los hechos;
- e. La documentación o demás elementos aportados y;
- f. La persona responsable de dar ingreso a la denuncia.

Cuando la denuncia sea dirigida contra algún Director miembro del Directorio, el Comité de Integridad y Buenas Prácticas, la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas, la Dirección General, la Dirección General Adjunta o alguna otra alta Autoridad, esta podrá ser atendida y gestionada por un tercero independiente, quien deberá adecuarse a las previsiones contenidas en el presente Protocolo.

#### **a. Reserva de Identidad:**

Si la denuncia se formulara bajo esta modalidad:

- i. Será recibida por el Director de Integridad y Buenas Prácticas, quien será el único en conocimiento de la identidad del denunciante, bajo estricta confidencialidad.
- ii. Se completarán dos (2) formularios de recepción de denuncia: uno con los datos personales del denunciante y otro sin dichos datos. El primero será guardado en una caja fuerte -o similar- de la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas y será tratado como información confidencial. El segundo será numerado con el mismo número que el primero y el añadido "bis", y se incorporará al sumario indicado.
- iii. La identidad reservada sólo podrá ser relevada a la autoridad judicial ante su requerimiento.
- iv. Quien pida formular un reporte bajo identidad reservada deberá ser puesto en conocimiento de que su identidad podrá ser revelada a la autoridad judicial en caso de que ésta lo solicite.

## b. Análisis preliminar y canalización:

Las denuncias serán analizadas de forma preliminar por la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas dentro de los tres (3) meses de recibidas, con el objeto de canalizarlos conforme a los siguientes criterios y al procedimiento específico correspondiente:

**1.** Si se tratare de sugerencias o consultas, serán respondidas por la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas, previa consulta interna con la o las Direcciones que a su juicio resultaren pertinentes, dentro de los quince (15) días hábiles de recibidas.

**2.** Si se tratase de denuncias:

a. El Director de Integridad y Buenas Prácticas informará inmediatamente al Comité de Integridad y Buenas Prácticas toda circunstancia que, en su perspectiva o en la que tendría un tercero observador imparcial, pudiera afectar su objetividad o imparcialidad para la investigación de un reporte (por ejemplo, por tener parentesco, enemistad manifiesta, pleitos pendientes, créditos o deudas con alguna de las personas involucradas, o por tener algún interés o beneficio derivado de los resultados de la investigación). Cuando la objetividad o imparcialidad del Director de Integridad y Buenas Prácticas estuviere afectada, el Comité de Integridad y Buenas Prácticas designará un reemplazante –interno o externo- para llevar adelante la investigación.

b. La Dirección de Integridad y Buenas Prácticas, sin alterar el principio de confidencialidad que rige en la materia y debiendo actuar de manera objetiva e imparcial, efectuará las consultas necesarias con las áreas con injerencia en el objeto de la denuncia, poniendo en conocimiento de ello al Director o Directores de dichas áreas, con a efectos de analizar su procedencia y recabar la información pertinente.

c. La Dirección de Integridad y Buenas Prácticas podrá solicitar al Comité de Integridad y Buenas Prácticas las acciones que sean necesarias a los efectos de preservar cualquier prueba relevante en el marco de la investigación de los hechos, prevenir cualquier conducta que tuviere el potencial de ocasionar un daño para AySA, y asegurar la eficacia de la investigación.

d. El Director de Integridad y Buenas Prácticas o la persona designada como responsable de la investigación en su reemplazo –auxiliada, si así lo necesitare, por el equipo de trabajo que designe- , con la participación, en caso de corresponder, de la Dirección con injerencia en el asunto, podrá:

- Entrevistar al personal de la empresa, de sus proveedores, contratistas o sub-contratistas o demás socios de negocios, a los efectos de obtener información o documentación relevante a los hechos investigados. La falta de cooperación con una investigación por parte del personal de AySA será considerada falta grave, y será considerada a los efectos de evaluar futuras contrataciones en el caso de provenir de proveedores, contratistas o socios de negocios.

- Inspeccionar y acceder al historial de internet y al contenido del correo electrónico corporativo del personal, así como a otros recursos tecnológicos y medios de almacenamiento y comunicación que la empresa haya puesto a su disposición, bajo las siguientes condiciones:

- que en función de los antecedentes que constan en la investigación hubiera motivos suficientes para presumir que su conducción será relevante a los fines de determinar los hechos investigados;
- que su desarrollo esté delimitado a la búsqueda estrictamente necesaria en el marco de la investigación;
- Que toda información recabada durante su desarrollo sea tratada como información confidencial, con la única excepción de aquella que fuera identificada como relevante para la elaboración del Informe Final con Recomendaciones y, eventualmente, la aplicación de sanciones disciplinarias u otras medidas remediales.

e. Serán archivadas y registradas si del examen preliminar surgiera evidente, sin necesidad de mayor investigación, que los hechos narrados carecen manifiestamente de fundamento o verosimilitud, y/o no constituyen una transgresión, actual ni potencial, al Código de Buenas Prácticas de Integridad o a alguna de sus políticas o procedimientos complementarios.

f. Serán investigados por la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas, con la participación que pudiera corresponderle a la Dirección con injerencia en el objeto de la denuncia, cuando del análisis preliminar no se justifique su archivo, dándosele el tratamiento de "reporte", de acuerdo con las siguientes pautas:

- El reporte se iniciará con la apertura de una investigación, dejándose constancia de la fecha de inicio, la persona responsable de llevarla adelante, y la Dirección que participará en la misma, en caso de corresponder.
- Los hechos y las pruebas recolectadas en la etapa preliminar serán expuestos a las personas que presuntamente participaron de los hechos investigados en una audiencia en la cual se las invitará a expresar su descargo y, a ejercer su derecho de defensa a través del aporte de medios de prueba, dentro de los diez días hábiles posteriores a la celebración de la audiencia, de acuerdo al procedimiento específico correspondiente.
- Vencido el plazo para el aporte de los medios de prueba arriba mencionados, producida la totalidad de las pruebas y analizados la totalidad de los hechos expuestos y las pruebas recolectadas, se dará vistas de las actuaciones a la Comisión de Disciplinas prevista en el Convenio Colectivo de Trabajo, en los términos previstos en el procedimiento específico correspondiente, previo Informe Preliminar por parte de la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas o, en su caso y para los supuestos expresamente previstos en este Protocolo, del tercero que haya llevado adelante la investigación.
- Cumplida la opinión de la Comisión de Disciplinas prevista en el Convenio Colectivo de Trabajo, o vencido el plazo para ello, la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas, o en su caso el tercero que haya llevado adelante la investigación, presentará el un Informe Final con Recomendaciones a elevar al Comité de Integridad y Buenas Prácticas.
- Dicho informe incluirá, en caso de estimarse apropiada, las sanciones disciplinarias y demás medidas remediales cuya aplicación se recomienda. El informe debe presentarse al Comité de Integridad y Buenas Prácticas como máximo doce (12) meses después de iniciada la investigación. Cuando, por circunstancias especiales vinculadas a la naturaleza compleja o la dimensión de los hechos investigados fuere necesario un plazo adicional, el Comité de Integridad y Buenas Prácticas podrá autorizar su extensión de acuerdo a lo que

estime necesario y razonable. La extensión será informada al denunciante.

- Si la denuncia no narrara un hecho específico a investigar, sino debilidades en los sistemas de control y monitoreo corporativo, o si luego de su investigación la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas comprobara la existencia de debilidades de esa naturaleza, formulará los requerimientos necesarios a la Dirección de Auditoría Interna para que tome intervención y, de corresponder, proponga las acciones a llevar adelante, las que serán elevadas por la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas al Comité de Integridad y Buenas Prácticas para implementar las medidas necesarias para fortalecer el programa de integridad. El mismo curso de acción podrá tomarse a partir de la recepción de una sugerencia o consulta.

#### **4. Sanciones disciplinarias y otras medidas remediales.**

Concluida la investigación y recibido el Informe Final con Recomendaciones, el Comité de Integridad y Buenas Prácticas recomendará al Directorio, de corresponder:

- a. La aplicación de sanciones disciplinarias de conformidad con el Código de Buenas Prácticas de Integridad, en cuyo caso deberá dar intervención a la Comisión de Disciplinas prevista en el Convenio Colectivo de Trabajo.
- b. Formular una denuncia penal ante presunta existencia de delito.
- c. Presentar una demanda u otra acción judicial con el objeto de perseguir la reparación del daño sufrido por la empresa, reivindicación de derechos o recupero de activos de los cuales hubiera sido desposeída.
- d. Informar los hechos identificados a Organismos o Agencias estatales de control.
- e. Llevar adelante las medidas o reformas organizacionales necesarias, a la luz de los hechos identificados, para fortalecer el programa de integridad, los mecanismos de control o las políticas o procedimientos.

#### **5. Respuesta e información al denunciante.**

La Dirección de Integridad y Buenas Prácticas mantendrá informados a quienes formulen denuncias acerca del trámite llevado adelante a partir de su comunicación y de sus resultados.

#### **6. Medidas contra represalias.**

- a. Los denunciantes serán tratados en todo momento de forma respetuosa u justa.
- b. La Dirección de Integridad y Buenas Prácticas y el Comité de Integridad y Buenas Prácticas serán responsables de garantizar que quien haya formulado una denuncia no sufra represalias directas o indirectas, de ninguna naturaleza, incluyendo –entre otras- el despido, degradación de la condición jerárquica, reducción salarial, evaluación de performance por debajo de las capacidades del denunciante, reubicación geográfica, acoso o exclusión laboral, o cualquier modificación arbitraria de las condiciones de trabajo.
- c. La Dirección de Recursos Humanos, a solicitud de la Dirección de Integridad y Buenas Prácticas,

podrá considerar la reasignación de funciones o reubicación geográfica del denunciante si así fuera solicitado por éste. Adicionalmente, podrán reasignarse las funciones que sean necesarias de manera tal que toda decisión vinculada al denunciante sea tomada por una persona que desconozca la existencia de la denuncia y/o reporte

d. Cualquier degradación objetiva en las condiciones de trabajo de un denunciante, o cualquier daño o afectación producidos a un denunciante será considerada, en principio, como una represalia indebida, y los responsables deberán sujetarse a los procedimientos y sanciones disciplinarias que correspondan, incluyendo el cese de la relación laboral.

e. La Dirección de Integridad y Buenas Prácticas y el Comité de Integridad y Buenas Prácticas deberán priorizar la investigación y respuesta a todo reporte relativo al sufrimiento de una represalia por parte de un denunciante.





## Anexo I

### REGISTRO DE DENUNCIAS

Denuncia Nro.

FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA	
CANAL DE RECEPCIÓN UTILIZADO	
DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO DEL DENUNCIANTE <i>*En caso de reserva de identidad no será consignada la identidad</i>	
TIPO DE DENUNCIA (denuncia / sugerencia / consulta)	
MATERIA SOBRE LA QUE VERSA	
PERSONAS IDENTIFICADAS COMO PRESUNTAMENTE INVOLUCRADAS	
DOCUMENTACIÓN O ELEMENTOS APORTADOS	
PERSONA RESPONSABLE DE DAR INGRESO A LA DENUNCIA	

OBSERVACIONES: ARCHIVO / PASA A REPORTE



## Anexo II

Reporte Nro.

FECHA DE INICIO	
PERSONA RESPONSABLE	
DIRECCIÓN INTERVINIENTE	
Nro. DE DENUNCIA ASOCIADA	
FECHA DE ELEVACIÓN DE INFORME FINAL AL COMITÉ DE INTEGRIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS	
EXISTENCIA DE SOLICITUD DE PRÓRROGA PARA PRESENTACION DE INFORME FINAL	
DECISIÓN DISCIPLINARIA DEL DIRECTORIO	

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_