

Procedimiento para la gestión de consultas y denuncias

Procedimiento para la gestión de consultas y denuncias	1
1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. RESPONSABILIDADES.	3
5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	3
6. PROCEDIMIENTO.....	4
6.1. Modalidades.....	4
6.2. Canales	4
6.3. Gestión de Consultas	5
6.4. Inicio de la investigación – análisis preliminar.....	5
6.4.1. Análisis preliminar.	5
6.4.2. Escenarios posibles.	6
6.5. Trámite – medidas de investigación.	7
6.6. Intervención de la persona investigada.....	7
6.7. Conclusión de la investigación.	7
6.8. Resolución del caso.	8
6.9. Registro de las actuaciones.	8
7. REVISIÓN Y VIGENCIA	8
7.1. Revisión.....	8
7.2. Vigencia.....	9
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS	9



1. OBJETO.

Establecer el procedimiento que deberá seguirse al recibir una consulta o denuncia por violación o riesgo de violación a disposiciones internas de Tuteur S.A.C.I.F.I.A. ("Tuteur" o la "Sociedad"), o a la ley en general (en adelante "Violación Normativa"), con el alcance que se detalla en el punto 2 de esta política.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todas las consultas y denuncias que involucren a Colaboradores de Tuteur, conforme se los define en el punto 3 de esta Política, así como a terceros que actúen en nombre, interés o beneficio de Tuteur.

Las Violaciones Normativas podrán comprender la violación a disposiciones internas de la Sociedad, que refieren a la infracción a su Código de Conducta, y/o las demás políticas y procedimientos que conforman su Programa de Integridad ("PDI").

También, las Violaciones Normativas podrán comprender la violación de la ley en general, que refieren a la infracción a toda disposición prevista en leyes, decretos, regulaciones y actos administrativos nacionales o internacionales aplicables, sean federales, provinciales o locales. Esto incluye, por ejemplo y especialmente, toda infracción a disposiciones sobre fraudes y toda clase de actos ilícitos entre particulares que perjudiquen a la Sociedad, como así también la infracción a disposiciones sobre sobornos, corrupción pública y toda clase de actos ilícitos que involucren funcionarios públicos.

3. DEFINICIONES.

Canal de Denuncias: vía implementada por Tuteur para la recepción de consultas y denuncias por Violaciones Normativas.

Colaboradores: miembros del directorio, empleados y pasantes de la Sociedad.

Denuncia: 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 Normativa.

Consulta: toda comunicación que, bajo cualquiera de las modalidades aplicables a la denuncia, busque aclarar, confirmar o descartar una posible Violación Normativa, sin la intención de presentar formalmente una denuncia.

Funcionario Público: (i) toda persona que ocupe un cargo legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial, ya sea designado o elegido, permanente o temporal, remunerado u honorario, sea cual sea la antigüedad de esa persona en el cargo; (ii) toda otra persona que se desempeñe en la función pública en todos sus niveles y jerarquías, en forma permanente o transitoria, por elección popular, designación directa, por concurso o por cualquier otro medio legal, extendiéndose su aplicación a todos los magistrados, funcionarios y empleados del Estado. Se entiende por función pública, toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos; (iii) funcionarios públicos extranjeros, entendiéndose por tales, a toda persona que ocupe un cargo legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial de un país extranjero, ya sea designado o elegido; y toda persona que ejerza una función

A handwritten signature in blue ink, located at the bottom left of the page.

pública para un país extranjero, incluso para un organismo público o una empresa pública; (iv) todo funcionario de una organización internacional pública, entendiéndose por tales a empleados públicos internacionales o toda persona que tal organización haya autorizado a actuar en su nombre; (v) todo funcionario o apoderado de partido político o candidato a cargo público; (vi) toda persona que actúa en calidad oficial para un gobierno, dependencia, empresa u organización identificada anteriormente miembros de una familia real extranjera.

Denunciante: toda persona humana o jurídica, nacional o extranjera, que en forma individual o colectiva, pone en conocimiento de Tuteur a través de los canales correspondientes sobre una Violación Normativa.

Denunciado: cualquier Colaborador de Tuteur o persona que haya actuado en su nombre o interés, al que se le atribuye en la denuncia una Violación Normativa.

Medidas de protección: conjunto de medidas orientadas a proteger el ejercicio de los derechos laborales y personales de los denunciantes y de los testigos, las que, en función de las circunstancias y de las condiciones de vulnerabilidad del denunciante, serán evaluadas en cada caso particular.

4. RESPONSABILIDADES.

El Jefe de Compliance es el responsable de la recepción, evaluación y eventualmente investigación de las denuncias por Violaciones Normativas; de hacerlo conforme a los principios y pautas fijadas en este procedimiento, así como de proponerle al Comité de Conducta las medidas reactivas y correctivas que correspondan ante la confirmación de violaciones.

Será también el responsable de recibir las consultas al efecto.

Asimismo, será su responsabilidad adoptar medidas para que se conozcan y difundan los canales de denuncias de Tuteur, y el contenido de este procedimiento, alentándose a los Colaboradores a que se sientan en libertad de informar aquello que crean pertinente, y haciéndoles saber que serán protegidos de cualquier consecuencia adversa si la denuncia fue hecha de buena fe o basada en una creencia razonable.

5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.

Las investigaciones deberán ser llevadas de acuerdo a los siguientes principios:

- ☐ **Confidencialidad:** Las Consultas y Denuncias, así como toda información relacionada a ellas, serán tratadas con confidencialidad y reserva. La información recibida y colectada sólo se compartirá con aquellas personas que deban conocerla para salvaguardar los intereses de la Sociedad. Todas las personas que, siempre que sea estrictamente necesario, tengan conocimiento de la misma, estarán obligadas a mantener rigurosa confidencialidad respecto de ella. Dicha obligación de confidencialidad no será de aplicación cuando la Sociedad se vea obligada a revelar y/o poner a disposición información y/o documentación relativa a sus actuaciones, incluida la identidad de las partes implicadas, a requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente.
- ☐ **Objetividad:** Todas las Consultas y Denuncias serán tratadas siguiendo parámetros de análisis racional 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:** Las Consultas o Denuncias serán tratadas con neutralidad; si la comunicación implica directa o indirectamente al Jefe de Compliance y/o a alguno de los miembros del Comité de Conducta y/o de las personas designadas para colaborar en la investigación, éstos deberán comunicar de inmediato la situación, absteniéndose de participar en la investigación y resolución de la misma.
- ☐ **Celeridad:** Las Consultas y Denuncias deberán ser procesadas en el menor tiempo posible, de acuerdo a los recursos disponibles.
- ☐ **Debido proceso:** En la gestión de las Denuncias así como de las investigaciones que se realicen en base a ellas, se respetarán los derechos de los trabajadores, la presunción de inocencia, y el derecho a que el involucrado sea oído.
- ☐ **No revictimización:** se procurará evitar que quien aparezca como víctima de una Violación Normativa, sea expuesta innecesariamente.
- ☐ **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, aislamiento, demonización, ser arbitrariamente transferido de puesto, despedido o cualquier otra forma de acoso y/o discriminación. No se toleran las represalias contra nadie por presentar una denuncia de buena fe o cooperar en una investigación y dichas represalias se consideran una violación al PDI. En ese sentido, las personas que tomen acciones en contra de otra por haber planteado una inquietud o por participar en una investigación, serán sujetas a una acción disciplinaria, la cual puede llegar hasta la terminación de la relación laboral.
- ☐ **Falsa denuncia:** Tuteur se reserva el derecho a iniciar acciones internas o a entablar acciones judiciales contra cualquier denunciante que actúe de mala fe.

6. PROCEDIMIENTO.

6.1. Modalidades

A los fines de realizar una Consulta o Denuncia se podrá optar por las siguientes modalidades:

- ☐ **Nominadas:** donde quien reporta aporta sus datos identificatorios.
- ☐ **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.

6.2. Canales

Las Denuncias y Consultas podrán realizarse en forma:



- a) **Escrita:** a través de los canales diseñados por Tuteur a tales fines y/o por cualquier otro medio (nota, mail, etc.), pudiendo el Denunciante plasmar libremente sus ideas.
- b) **[Verbal:** ante el Jefe de Compliance y/o ante algún miembro del Comité, lo que podrá hacer en forma presencial o telefónica, siendo responsabilidad del receptor documentar dicha comunicación.]

Cualquier de estos canales estará disponible tanto para los Colaboradores de Tuteur como para cualquier tercero.

6.3. Gestión de Consultas

Las Consultas recibidas serán respondidas por el Jefe de Compliance de manera ágil y eficiente, considerando cual es la mejor manera de hacerlo, y analizando si dicha Consulta podría dar cuenta de la necesidad de reforzar alguna de las acciones que conforman el PDI.

6.4. Inicio de la investigación – análisis preliminar

Las investigaciones podrán iniciarse de oficio o raíz de una Denuncia recibida por los canales y bajo las modalidades antes descriptas.

6.4.1. Análisis preliminar.

Cuando se reciba una Denuncia, el Jefe de Compliance realizará un análisis preliminar de la misma a los fines de determinar:

- ☐ Si es una denuncia maliciosa.
- ☐ Si es verosímil.
- ☐ Si los hechos narrados puedan ser caracterizados como irregularidades.
- ☐ Si resulta posible su comprobación.
- ☐ La gravedad de los hechos denunciados.
- ☐ Si requieren de una intervención urgente.

Se considerará que es una Denuncia maliciosa, realizada sin buena fe, cuando pueda presumirse razonablemente que el Denunciante es consciente de la falsedad de los hechos, o que actúa con manifiesto desprecio a la verdad, o con la intención de represalia, o de perjudicar a Tuteur o de acosar a la persona denunciada, o de lesionar su honor, o de perjudicarle laboral, profesional o personalmente. Por el contrario, se considerará de buena fe cuando ella esté basada en hechos o incluso en indicios de los que razonablemente pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo.



Será inverosímil si una simple indagación, sirviéndose del sentido corriente de las cosas, la experiencia y la lógica, determina que no es posible que suceda cuanto se dice, o que es manifiestamente irreal.

Una Denuncia podrá ser improbable, si el Denunciante no aporta más elementos que la sustenten que su sola afirmación, o si su comprobación no es fácticamente posible de un modo manifiesto.

6.4.2. Escenarios posibles.

En el caso de Denuncias maliciosas, inverosímiles o improbables, se procederá a su archivo.

En caso de que la Denuncia presente hechos que, de un modo manifiesto, no se presentan como una Violación Normativa, se la desestimaré, también archivándola.

En cambio, si los hechos denunciados fueran verosímiles, factibles de comprobación y podrían constituir Violaciones Normativas, se procederá del siguiente modo:

- ☐ En caso de hechos leves, el Jefe de Compliance tomará las medidas que entienda pertinentes para acreditar el hecho conocido, elaborará un informe con medidas sugeridas de remediación inmediatas u otras, que presentará ante el Comité de Conducta para su validación. El Comité analizará el informe y determinará quién será el responsable de la implementación de las acciones definidas.
- ☐ En caso de hechos graves, que podrían constituir un delito y que requieran la intervención inmediata de las autoridades competentes, policiales o judiciales, el Jefe de Compliance sugerirá al Comité de Conducta la intervención pertinente o la formulación de una Denuncia. En caso de hechos graves que no admitan demoras, el Jefe de Compliance actuará directamente, con aviso posterior al Comité de Conducta. El Comité, con asesoramiento jurídico, definirá el curso de acción. Si no fuera necesaria la intervención urgente policial o de la Justicia el Comité de Conducta iniciará una investigación interna.

Al iniciarse una investigación, el Jefe de Compliance definirá, ateniendo a la naturaleza, gravedad, complejidad o partes implicadas, quien será el responsable de llevarla adelante, pudiendo hacerla él mismo [o encomendándosela a un tercero. En este último caso, podrá encomendarle la investigación a un Colaborador de Tuteur, a un equipo de colaboradores y/o a profesionales externos especializados.] No obstante, cuando la Denuncia sea particularmente grave y/o involucre a funcionarios o fondos públicos, el análisis preliminar y la definición de quien será el responsable de la investigación, deberá ser tomada por el Comité de Conducta.

En cualquiera de estos casos, se le hará saber al Denunciante, en caso de que ello fuere factible, el curso de acción adoptado por Tuteur.



6.5. Trámite – medidas de investigación.

Para la comprobación de los hechos podrá tomarse todas las medidas que se estimen convenientes, labrándose una actuación escrita que, si bien por regla será informal, deberá procurar ser clara y precisa.

Entre esas medidas, se podrá recabar toda la información y documentación que se considere oportuna de cualquier área de Tuteur, así como de terceros; se podrá solicitar la elaboración de informes técnicos, realizar entrevistas, convocar a expertos internos o externos de la compañía, y recurrir a toda herramienta, fuente, consulta o recurso que no esté prohibido por la ley.

Asimismo, la persona o equipo a quien se le hubiere encomendado la investigación podrá, previa comunicación y validación por parte del Comité de Conducta, adoptar las medidas de vigilancia y control necesarias sobre las herramientas y medios informáticos que la Sociedad puso a disposición de sus Colaboradores, incluyendo el contenido de las comunicaciones escritas a través de tales medios y dispositivos, respetando, en todo momento, la legislación vigente sobre la materia y garantizado el principio de proporcionalidad y la dignidad del Denunciante.

Cuando alguna medida a tomarse involucre materia sensible, como ciertas entrevistas o la vigilancia o control de comunicaciones escritas, o sea necesario resguardar la recolección de la evidencia, todo de acuerdo a las circunstancias del caso, podrá requerirse la presencia de testigos. En las entrevistas se procurará que participen dos personas y que una de ellas al menos sea del mismo sexo que la persona entrevistada.

Por otro lado, cuando exista riesgo para el desarrollo de la investigación o que sean necesarias para proteger al Denunciante y/o a algún Colaborador, las medidas pertinentes deberán adoptarse de manera expedita.

El plazo de duración de la investigación habrá de ser el más breve posible, pero también el razonable y adecuado a la naturaleza del reporte.


6.6. Intervención de la persona investigada.

Previo a finalizar la investigación, cuando de los elementos hasta entonces colectados surjan indicios respecto a la existencia de los hechos denunciados, se le dará la posibilidad a la/s persona/s investigadas de brindar por escrito explicaciones o aclaraciones y de aportar prueba y/o proponer la realización de ella. Esos elementos 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, ello no generará ningún tipo de presunción en su contra.

6.7. Conclusión de la investigación.

Una vez llevadas adelante las medidas consideradas necesarias a los fines de dilucidar la veracidad de los hechos, el investigador deberá redactar un informe en el que dejará constancia de las actuaciones, de la documentación obtenida, así como de cualquier otro elemento que pudiera constituir una prueba de los hechos denunciados, debiendo formular las recomendaciones que estime pertinentes.

A large, stylized handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page.

Dicho informe será remitido al Comité de Conducta para su análisis.

6.8. Resolución del caso.

Al recibir un informe sobre una investigación, el Comité procederá de la siguiente manera:

- ☐ En el supuesto de que se concluya que el hecho no existió, o que existiendo no ha implicado incumplimiento alguno, se resolverá al archivo del caso.
- ☐ Si la investigación no se encuentra concluida, le encomendará al investigador que adopte las medidas que entiende que aún están pendientes de producción.
- ☐ Cerrada la investigación, analizará y decidirá si corresponde imponer una sanción y, en su caso, las medidas disciplinarias a aplicar, las eventuales acciones legales a impulsar, así como las acciones de prevención a implementar para evitar la reiteración de futuros incumplimientos.

Como garantía del procedimiento, el Comité únicamente comunicará el contenido de la resolución y el tipo de medidas que, en su caso, se establezcan, al responsable del departamento o área correspondiente, a los interesados y Denunciados, y cuando proceda la adopción de medidas disciplinarias, al departamento de Recursos Humanos, para la planificación y ejecución de las mismas, sin perjuicio de los reportes periódicos que haga ante el directorio.

En el supuesto de que el caso involucre directa o indirectamente al Jefe de Compliance y/o a alguno de los miembros del Comité de Conducta, éstos deberán apartarse del Comité para la resolución del caso y se deberá designar a un reemplazante ad hoc hasta su terminación.

6.9. Registro de las actuaciones.

El Jefe de Compliance llevará un registro actualizado de los reportes y consultas recibidas, así como, en su caso, de las investigaciones internas llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, dejando constancia de la fecha de la presentación, el canal por el que se recibió, un resumen de los hechos y partes involucradas, así como de la solución adoptada.

Esa información deberá ser tomada en cuenta al momento de realizar la evaluación periódica de riesgos.

7. REVISIÓN Y VIGENCIA

7.1. Revisión

El Procedimiento será revisado y actualizado cuando proceda por parte del Comité de Conducta, con el fin de adaptarlo a los cambios que puedan surgir en el modelo de negocio o en el contexto, garantizando en todo momento su efectiva implantación.



7.2. Vigencia.

El presente documento será de aplicación a partir del día siguiente de la fecha de su aprobación por parte del directorio y su vigencia se mantendrá mientras no sea modificado o derogado por otro posterior.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Código de Conducta.
- Política de compliance. Órganos del sistema de Compliance. Responsabilidad y funcionamiento.
- Política contra el Soborno y Otras Prácticas Corruptas, y de Trato con Funcionarios Públicos

TUTEUR S.A.C.I.F.I.A.



JONATHAN HAHN
PRESIDENTE

TUTEUR S.A.C.I.F.I.A.
JORGE L. GOTTIG
APODERADO

