



PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DENUNCIAS CAMUZZI

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Código de la denuncia: Clave única de identificación de la denuncia, conformado por el año, mes, día y hora de recepción de la comunicación.
- Línea Ética: Canal de comunicación adicional—anónimo, confidencial y transparente—disponible a los empleados, clientes y proveedores para que puedan informar actos irregulares o contrarios al Código de Conducta y otras políticas de integridad.
- Plataforma de administración: Portal hospedado y publicado por KPMG para que, a través de un usuario y una contraseña individual, los integrantes del Comité de Ética accedan a la visualización y administración de las denuncias recibidas por KPMG.
- Reporte: Informe del acto irregular recibido por KPMG a través de cualquiera de los canales disponibles.

TRATAMIENTO DE RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS

Objetivos y alcance de este documento

Según lo acordado con Camuzzi, este canal anónimo de recepción de denuncias se instrumenta y pone a disposición de los empleados, clientes y proveedores, quienes tendrán acceso a los seis canales disponibles para informar conductas irregulares que hayan sido observadas, sirviendo como herramienta para la detección, prevención e investigación de conductas que pudieran dañar o impedir el buen funcionamiento de la compañía, minimizando así pérdidas eventuales sufridas—tanto en sus activos como en su reputación—y probabilidad de su ocurrencia en el futuro.

Este alcance puede ser modificado con posterioridad a la implementación del servicio y siempre que la empresa lo disponga.

El objetivo de este documento es establecer el tratamiento por parte de KPMG para la recepción de la información recibida a través de la Línea Ética Camuzzi, así como también su posterior registro y envío al Comité Receptor.

Canales de recepción de denuncias

KPMG pone a disposición de Camuzzi 6 (seis) canales para que sus empleados, clientes y proveedores puedan enviar sus denuncias:

- Línea telefónica gratuita: 0800-122-0764.
- Página web: <https://camuzzigas.lineaseticas.com>
- Correo electrónico: lineaeticacamuzzigas@kpmg.com.ar
- Fax: +54 11 4316-5800 (Dirigido a “Línea Ética Camuzzi Gas”).

Sede Central

Av. Alicia M. de Justo 240, 3º piso - C1107AAF - CABA, Argentina
camuzzigas.com.ar



- Correo Postal: Bouchard 710, Piso 6, C1106ABL (Dirigido a “KPMG Línea Ética Camuzzi Gas”).
- Entrevistas Personales: Se concreta la cita a través de la línea telefónica gratuita.

Recepción de las denuncias según el canal

1. Línea Telefónica gratuita

El mensaje que aparecerá de forma automática por el Contestador Telefónico, tanto para el IVR (Horario laboral de 9 am a 18 pm) como para el Voicemail (Fuera de Horario laboral, fines de semana y feriados) será el siguiente:

Bienvenidos a la Línea Ética, un sistema externo a Camuzzi, que permite reportar a través de diferentes canales, e incluso anónimamente, situaciones y/o comportamientos que podrían constituir una violación real o potencial al Programa de Integridad de Camuzzi.

ATENCIÓN USUARIOS:** Frente a situaciones de **EMERGENCIA** relativas al servicio que presta Camuzzi, tales como “percepción de olor a gas”, “indicios de que exista un escape de gas”, “posible intoxicación por inhalación de gas”, “posible pérdida interna de gas” y/o “posible rotura de red”, **EL ÚNICO CANAL HABILITADO** para atender este tipo de sucesos es el número telefónico de emergencias de **Camuzzi Gas Pampeana** (0810-666-0810 o 0800-666-0810) o **Camuzzi Gas del Sur** (0810-999-0810 o 0800-999-0810) –según corresponda– los que se encuentran a disposición las 24hs. del día, los 365 días del año. **Se deja expresa constancia que, LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA NO SERÁN ATENDIDAS POR ESTA VÍA (LÍNEA ÉTICA), no asumiendo Camuzzi, ni el operador de la Línea Ética, ningún tipo de responsabilidad por las consecuencias que puedan eventualmente derivarse por no utilizarse los canales referidos precedentemente”.

2. Página Web

- El servicio consta de un sitio web publicado en Internet denominado <https://camuzzigas.lineaseticas.com>, en el cual los empleados, clientes y proveedores de Camuzzi podrán informar por escrito las conductas irregulares durante las 24 horas los 365 días del año.
- Existe un apartado de retroalimentación optativo, para que el denunciante pueda dejar un mail genérico o un teléfono de contacto. En este caso, puede crearse una casilla de correo exclusivamente para no revelar su identidad, como por ejemplo denunciante@gmail.com. Además, contará con un recuadro de autorización que podrá seleccionar para otorgar los datos del denunciante y de contacto con el mismo.
- KPMG no identificará las IPs de las computadoras utilizadas por los denunciantes.

Sede Central

Av. Alicia M. de Justo 240, 3º piso - C1107AAF - CABA, Argentina
camuzzigas.com.ar

- Una vez ingresado al portal, se accede a un formulario que contiene campos predefinidos (por ejemplo, locación geográfica, tipología, o área de negocios), campos obligatorios y campos libres, incluyendo la posibilidad de adjuntar documentos electrónicos del tipo PDF, XLS, XLSX, DOC, DOCX, PPT, PPTX, ZIP, JPG y RAR.
- El usuario anónimo completará información sobre los siguientes puntos:
 - Cargo de la persona denunciada;
 - Nombre y apellido de la persona denunciada;
 - Provincia;
 - Localidad/Sector;
 - Síntesis de los hechos reportados; y
 - Empresa.

El mensaje que aparecerá cuando el denunciante realice una denuncia por la página web será el siguiente:

Estimado,

Muchas gracias por haberse comunicado con nosotros. Le informamos que su reporte fue asentado en nuestro sistema bajo el siguiente número: **20230105112300**. Además, le proporcionamos la clave de acceso: **uapcyijy** para que consulte el estado de su denuncia en el sitio <http://camuzzigas.lineaseticas.com> y con el cual Ud. también podrá agregar más información mediante cualquiera de las vías disponibles.

Le hacemos saber que formamos parte de una empresa tercerizada y si usted desea brindar sus datos personales y de contacto a Camuzzi, deberá autorizarnos a brindar dicha información a través de este mail.

Elaboraremos un informe al respecto, el que será enviado al Comité Receptor de Camuzzi dentro del plazo de 48 horas, para que analice la situación y, en caso de ser necesario, adopte las medidas que correspondan.

ATENCIÓN USUARIOS: Frente a situaciones de ***EMERGENCIA*** relativas al servicio que presta Camuzzi, tales como “percepción de olor a gas”, “indicios de que exista un escape de gas”, “posible intoxicación por inhalación de gas”, “posible pérdida interna de gas” y/o “posible rotura de red”, **EL ÚNICO CANAL HABILITADO** para atender este tipo de sucesos es el número telefónico de emergencias de ***Camuzzi Gas Pampeana*** (0810-666-0810 o 0800-666-0810) o ***Camuzzi Gas del Sur*** (0810-999-0810 o 0800-999-0810) –según corresponda– los que se encuentran a disposición las 24hs. del día, los 365 días del año. ***Se deja expresa constancia que, LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA NO SERÁN ATENDIDAS POR ESTA VÍA (LÍNEA ÉTICA), no asumiendo Camuzzi, ni el operador de la Línea Ética, ningún tipo de responsabilidad por las consecuencias***

que puedan eventualmente derivarse por no utilizarse los canales referidos precedentemente”.

3. Correo electrónico

- El servicio consta de una casilla de mail (lineaeticacamuzzigas@kpmg.com.ar) por la cual los empleados, clientes y proveedores de Camuzzi podrán denunciar por escrito conductas irregulares ocurridas en la organización durante las 24 horas de los 365 días del año.
- KPMG no identificará las IPs de las computadoras utilizadas por los denunciantes.
- No serán contempladas situaciones que indiquen reclamos de clientes por facturación-reclamos-servicios.
- Las personas que envíen un correo electrónico a la Línea Ética les llegará un mensaje automático con el siguiente texto:

***ATENCIÓN USUARIOS:** Frente a situaciones de **EMERGENCIA** relativas al servicio que presta Camuzzi, tales como “percepción de olor a gas”, “indicios de que exista un escape de gas”, “posible intoxicación por inhalación de gas”, “posible pérdida interna de gas” y/o “posible rotura de red”, **EL ÚNICO CANAL HABILITADO** para atender este tipo de sucesos es el número telefónico de emergencias de **Camuzzi Gas Pampeana** (0810-666-0810 o 0800-666-0810) o **Camuzzi Gas del Sur** (0810-999-0810 o 0800-999-0810) –según corresponda– los que se encuentran a disposición las 24hs. del día, los 365 días del año. **En este sentido, LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA NO SERÁN ATENDIDAS POR ESTA VÍA (LÍNEA ÉTICA)**, no asumiendo Camuzzi, ni el operador de la Línea Ética, ningún tipo de responsabilidad por las consecuencias que puedan eventualmente derivarse por no utilizarse los canales referidos precedentemente”.*

- Con posterioridad, los profesionales de KPMG responderán al correo electrónico del denunciante.
- El modelo de respuesta por denuncia realizada que será enviada por la Línea Ética Camuzzi al denunciante es el siguiente:

Estimado,

Muchas gracias por haberse comunicado con nosotros. Le informamos que su reporte fue asentado en nuestro sistema bajo el siguiente número: **20230105112300**. Además, le proporcionamos la clave de acceso: **uapcyijy** para que consulte el estado de su denuncia en el sitio <http://camuzzigas.lineaseticas.comy> con el cual Ud. también podrá agregar más información mediante cualquiera de las vías disponibles.



Le hacemos saber que formamos parte de una empresa tercerizada y si usted desea brindar sus datos personales y de contacto a Camuzzi, deberá autorizarnos a brindar dicha información a través de este mail.

Elaboraremos un informe al respecto, el que será enviado al Comité Receptor de Camuzzi dentro del plazo de 48 horas, para que analice la situación y, en caso de ser necesario, adopte las medidas que correspondan.

ATENCIÓN USUARIOS: Frente a situaciones de **EMERGENCIA** relativas al servicio que presta Camuzzi, tales como “percepción de olor a gas”, “indicios de que exista un escape de gas”, “posible intoxicación por inhalación de gas”, “posible pérdida interna de gas” y/o “posible rotura de red”, **EL ÚNICO CANAL HABILITADO** para atender este tipo de sucesos es el número telefónico de emergencias de **Camuzzi Gas Pampeana** (0810-666-0810 o 0800-666-0810) o **Camuzzi Gas del Sur** (0810-999-0810 o 0800-999-0810) –según corresponda– los que se encuentran a disposición las 24hs. del día, los 365 días del año. **En este sentido, LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA NO SERÁN ATENDIDAS POR ESTA VÍA (LÍNEA ÉTICA)**, no asumiendo Camuzzi, ni el operador de la Línea Ética, ningún tipo de responsabilidad por las consecuencias que puedan eventualmente derivarse por no utilizarse los canales referidos precedentemente”.

Línea Ética Camuzzi

ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS

Intercambios con quien realiza la denuncia

A cada contacto se le brindará un código de denuncia - número de identificación que se le otorgará a la persona que se comunica con Línea Ética de Camuzzi - que estará conformado por el año, mes, día y hora de su registración, además de una contraseña personal.

En cuanto al resguardo de identidad o anonimato de las personas que entran en contacto con la Línea Ética:

- Siempre que sea posible, y para todas las denuncias que ingresen por cualquiera de las vías disponibles, KPMG mantendrá en reserva y confidencialidad la identidad de quien reporta una irregularidad, a fin de evitar represalias en su contra.
- KPMG no indagará sobre la identidad de la persona que realiza la denuncia. La misma puede realizarse de forma totalmente anónima. Brindarnos información de contacto es opcional, pero fundamental a la hora de obtener mayor información ante inquietudes que pudiesen surgir sobre los datos volcados.

Sede Central

Av. Alicia M. de Justo 240, 3º piso - C1107AAF - CABA, Argentina
camuzzigas.com.ar

- Camuzzi se compromete a mantener en estricta confidencialidad la identidad del denunciante que informe sus datos personales y autorice a que se incluya dicha información en el reporte.

Requerimiento de información adicional

Todas las denuncias recibidas serán evaluadas primariamente por profesionales de KPMG Forensic.

En el caso de que Camuzzi considere que la información brindada resulta insuficiente o existan puntos de la denuncia que se requieren profundizar, KPMG se contactará con quien realizó la denuncia a través del canal de contacto, con el fin de obtener las ampliaciones requeridas para poder continuar con el análisis de la denuncia.

Los profesionales de KPMG prestarán suma atención a la verificación del código de denuncia por parte del denunciante, cada vez que este desee realizar una ampliación.

Entre las áreas objeto de análisis para requerimiento de posterior información se encuentran:

- Naturaleza de la denuncia
- Cargo o nombre de las personas involucradas
- Si los hechos muestran un perjuicio o sugieren que la recurrencia del problema es probable ante la ausencia de una acción correctiva específica.

Categorización de las denuncias según su relevancia

- Todas las denuncias recibidas por KPMG serán clasificadas de acuerdo a su contenido y prioridad, siendo estos puntos acordados con Camuzzi con anterioridad al inicio de la prestación del servicio.
- Todas las denuncias clasificadas como relevantes, serán notificadas a quién Camuzzi identifique como Responsable de Integridad, dentro de las 24 horas hábiles desde su recepción.
- La clasificación de las mismas se verá reflejada en el reporte consolidado disponible en la Plataforma de Gestión y Administración de denuncias.
- Cabe mencionar que la clasificación de las denuncias puede modificarse posteriormente en base a la información adicional que se pudiese obtener de ampliaciones realizadas por el denunciante.
- Dicha clasificación puede también ser ulteriormente modificada por los perfiles de “Administradores” de la Plataforma de Administración y Gestión, según los criterios que ellos consideren.

Tipos de clasificación de denuncias (todas las denuncias de este tipo de clasificación serán consideradas Relevantes):

- Temas relacionados al cumplimiento del Código de Ética y Conducta
- Conflictos de interés
- Irregularidades de Control Interno
- Malversación y/o uso indebido de activos

- Alteración de información financiera y registros contables
- Soborno, fraude, relaciones impropias con terceras partes
- Falsificación de documentación
- Sospechas de prácticas comerciales irregulares
- Incumplimiento de regulaciones y leyes

En función del contenido de la denuncia, inicialmente y hasta tanto Camuzzi determine lo contrario, se tomará el siguiente criterio de clasificación de denuncias (aplican todas las tipologías designadas por Camuzzi):

Tipología	Descripción	Clasificación
Apropiación o uso indebido de los recursos de Camuzzi	Robo de activos, o mal uso de los mismos, pertenecientes a la empresa (por ejemplo, de equipos informáticos o vehículos).	Relevante
Fraude/ Manipulación	Acción orientada a obtener un beneficio en perjuicio de la empresa o de sus clientes (por ejemplo, manipulación de compras para obtención de comisiones).	Relevante
Conflicto de interés	Relación, declarada o no, de un empleado con una tercera parte de Camuzzi (contratación de un familiar o empresa directamente relacionada al empleado).	Relevante
Soborno/ Acuerdo con proveedores	Prometer, pagar/dar, recibir/aceptar dinero u otros bienes no monetarios para influir en la toma de decisiones u obtener un beneficio personal indebido.	Relevante

REMISIÓN DE INFORMES

Emisión de los informes

Dentro de las 24 horas hábiles de su recepción, cada denuncia será subida a la Plataforma de Administración, clasificada y activada para que el Comité Receptor de Camuzzi pueda acceder a ella para su posterior análisis y seguimiento, notificando selo a través de un mail generado automáticamente por la plataforma.

De forma mensual, o con la periodicidad que el Comité Receptor o los administradores considere idónea, se podrá descargar de la plataforma un informe global con la totalidad de las denuncias recibidas, que contendrá la siguiente información:

- Código que se reportó a quien informó la irregularidad
- Locación y área donde transcurre la irregularidad
- Identificación y cargo de la persona denunciada
- Detalle sobre la irregularidad denunciada
- Clasificación de la denuncia en base a la información brindada



Es importante destacar en este punto que el alcance del servicio de KPMG Forensic finaliza con la generación del informe de la denuncia y el correspondiente reporte mensual consolidado, así como también de los posteriores requerimientos de ampliaciones de los denunciados.

Plataforma de Administración de Denuncias

Además, el Comité Receptor o el área responsable por investigar las derivaciones podrán validar cada denuncia según los resultados de cada investigación.

Las opciones de validación de cada denuncia son:

Estado	¿Cuándo se aplica?
Efectiva	Cuando el hecho denunciado ocurrió.
No efectiva	Cuando el hecho denunciado no ocurrió.
No se pudo comprobar	Cuando los datos reportados son insuficientes para verificar si la denuncia es efectiva o no.
No es falta	Cuando el hecho denunciado ha ocurrido, sin embargo, no corresponde a una situación que debería tratarse a través de la Línea Ética.
No corresponde	
Conexión Directa	
Medidor Adulterado	
Cambio de medidor sin	

KPMG brindará acceso a los integrantes del Comité Receptor, a la plataforma de Administración de Denuncias mediante un usuario y una contraseña individual. En dicha plataforma, el comité podrá **clasificar las denuncias según la derivación y tratamiento interno que se le haya otorgado**, así como también permitirá determinar cuál es el estado de la denuncia.

Esta plataforma **contendrá la totalidad de las denuncias recibidas a través de la Línea Ética de Camuzzi** por cualquiera de los 6 (seis) canales disponibles. Las denuncias serán subidas por profesionales del área de Forensic de KPMG dentro de las 24 horas hábiles de su recepción, filtrando previamente la identidad del denunciante en los casos en que éste prefiera mantenerse en el anonimato; así como también ejercerá un filtro para “ocultar” de la visualización de los integrantes del Comité aquellas denuncias en las que se encuentre involucrado.

Será responsabilidad del Comité Receptor determinar el estado de cada denuncia recibida en el sitio de administración de denuncias. Las opciones de estado de denuncia son:

Estado	¿Cuándo aplica?
Recibida	Cuando KPMG recibe la denuncia y la registra en la plataforma.
Activada	Cuando KPMG activa la denuncia y habilita su visualización a la/s persona/s que corresponda/n.

Sede Central

Av. Alicia M. de Justo 240, 3º piso - C1107AAF - CABA, Argentina
camuzzigas.com.ar



En curso Cuando se inicia el tratamiento de la denuncia. Asimismo, una vez que la denuncia es clasificada como En Curso, se habilita la funcionalidad de Derivación. Los estados de las derivaciones son:

- Derivada: Cuando el Comité Receptor deriva la denuncia al área responsable por la investigación de la misma.
- Devuelta: Cuando el área responsable por la investigación finaliza su tratamiento e informa al Comité Receptor los resultados obtenidos.
- Re-Derivada: Cuando el Comité Receptor solicita mayor información o detalle al área investigadora.
- Cerrada: Cuando el Comité Receptor finaliza el tratamiento de la derivación.

Cerrada Cuando el Comité Receptor finaliza el tratamiento de la denuncia.

Lista de distribución

Todos los informes de KPMG Forensic recibirán el trato de “Estrictamente privado y confidencial” y sólo serán distribuidos a quienes fueron nombrados por la Compañía con antelación. A la Plataforma de Administración de denuncias sólo tendrán acceso aquellas personas expresamente indicadas por Camuzzi, y bajo el rol que esta determine.

A tal fin, con la firme intención de generar transparencia y conforme a mejores prácticas en la materia, Camuzzi designó a un “Comité Receptor, que - entre otras funciones - realizará la descarga, analizará y aplicará medidas correctivas sobre aquellas denuncias más críticas dentro de la Organización.

En caso que la denuncia tuviese una relación directa con alguno de los destinatarios del Comité Receptor, se procederá a enviar el reporte a una lista de distribución alternativa previamente determinada por la empresa. De esta manera, si alguno de los miembros del Comité Receptor es denunciado, el informe se remitirá directamente a los demás miembros del Comité.

Miembros del Comité Receptor de Camuzzi

- **Jaime Barba** – Jaime.Barba@camuzzigas.com.ar
- **Fermín Adúriz Basombrío** – fermin.aduriz@camuzzigas.com.ar
- **Pietro Mazzolini** – Pietro.Mazzolini@camuzzigas.com.ar
- **Ignacio E. Aramburu** – Ignacio.Aramburu@camuzzigas.com.ar
- **Agustina Rambaud** – agustina.rambaud@camuzzigas.com.ar

ACCESOS A LA PLATAFORMA

Los integrantes del Comité Receptor de Camuzzi con acceso a la plataforma serán los siguientes:



Usuarios Administrador/Verificadores/Investigadores

Jaime Barba

Fermín AdúrizBasombrío

Pietro Mazzolini

Ignacio E. Aramburu

Agustina Rambaud

CONTACTO

Hernán Carnovale | Socio, KPMG en Argentina

Tel +54 011 4316 5910

hcarovale@kpmg.com.ar

Bouchard 710 | CABA

Sede Central

Av. Alicia M. de Justo 240, 3º piso - C1107AAF - CABA, Argentina
camuzzigas.com.ar