



Empresa de Servicios Eventuales Habilitación N°1016/1694

SISTEMAS DE GESTION DEL COMPLIANCE

Programa de Integridad

Versión 01

15/01/2024

**APROBADO por: Karina
Benzaquén**

Responsable del Sistema de
Gestión Integrado de Calidad.

SUMARIO

Presentación de la Empresa

1. Objeto y Campo de Aplicación

2. Referencias Normativas

3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización

- 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión del compliance
- 4.4. Sistema de gestión del compliance
- 4.5. Obligaciones de compliance
- 4.6. Evaluación de los riesgos de compliance

5. Liderazgo

- 5.1. Liderazgo y compromiso
 - 5.1.1 Órgano de gobierno y alta dirección
 - 5.1.2 Cultura de compliance
 - 5.1.3 Gobernanza del compliance
- 5.2. Política de compliance
- 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades
 - 5.3.1 Órgano de gobierno y alta dirección
 - 5.3.2 Función de compliance
 - 5.3.3 Dirección
 - 5.3.4 Personal

6. Planificación

- 6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
- 6.2. Objetivos de compliance y planificación para lograrlos
- 6.3. Planificación de los cambios

7. Apoyo

- 7.1. Recursos
- 7.2. Competencia
 - 7.2.1 Generalidades
 - 7.2.2 Proceso de empleo
 - 7.2.3 Formación
- 7.3. Toma de conciencia
- 7.4. Comunicación
- 7.5. Información documentada

8. Operación

- 8.1. Planificación y control operacional
- 8.2. Establecimiento de controles y procedimientos
- 8.3. Planteamiento de inquietudes
- 8.4. Procesos de investigación

9. Evaluación del desempeño

- 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Fuentes de opinión sobre el desempeño del compliance
 - 9.1.3 Desarrollo de indicadores
 - 9.1.4 Informes de compliance
 - 9.1.5 Mantenimiento de registros
- 9.2. Auditoría interna
- 9.3. Revisión por la dirección

10. Mejora

- 10.1. Mejora continua
- 10.2. No conformidades y acciones correctivas

Anexos

- 1. Política de Compliance
- 2. Código de Ética
- 3. Matriz de Procesos
- 4. Organigrama

PRESENTACION DE LA EMPRESA



SUMINISTRA S.R.L. es una empresa de Servicios Eventuales constituida en el año 1979. Desde sus inicios y fiel a su misión, es miembro fundador de F.A.E.T.T. (Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario).

Los objetivos perseguidos desde su fundación es acercar una propuesta innovadora y de altos estándares de calidad en materia de Recursos Humanos.

El profesionalismo con el cual se trabaja día a día es en función de nuestros clientes, nuestros potenciales clientes y nuestros empleados, tanto externos como internos.

La empresa en sus comienzos ofrecía sus servicios desde una casa central radicada en Capital Federal, luego fue abriendo sucursales en los puntos estratégicos de las distintas zonas geográficas importantes del territorio Nacional.

Hoy, siguiendo a sus ideales, posee sucursales en zonas de Capital Federal, Gran Buenos Aires y otras provincias de nuestro país, no solamente pensando en una estrategia comercial sino también en favor de los empleados que muchas veces no pueden trasladarse hasta Capital Federal o zonas alejadas del Gran Buenos Aires, a efectos de realizar algún trámite laboral. Al mismo tiempo, se les brinda la posibilidad a potenciales trabajadores que muchas veces no tienen la posibilidad de realizar una entrevista debido a que las distancias imposibilitan la acción.

La decisión estratégica de la apertura de nuevas sucursales se comenzó a implementar en 2007, posibilitando el crecimiento como empresa y el logro de los resultados actuales.

Al mismo tiempo, esta descentralización de las actividades fomentó la Comunicación y Capacitación entre nuestro personal. Las sucursales y todos los empleados de Suministra se mantienen en contacto permanente a través de una Intranet y de reuniones periódicas. Las Capacitaciones se realizan en casa matriz o en lugares externos.

Producto de la apertura mencionada, el año 2008 y 2009 fueron los años con mayor programación de Capacitaciones orientadas a la comunicación, integración, trabajo en equipo, motivación, liderazgo y conocimientos técnicos específicos. Al día de hoy continúan las acciones permanentes con el objetivo de disponer de personal capacitado y con un alto nivel de socialización entre todos ellos.

Los años transcurridos hacen reafirmar nuestra misión e ir construyendo nuestra visión. Sabemos que tenemos que seguir trabajando y estar en la búsqueda continua de la calidad y la excelencia. Creemos en nuestros ideales y valores, en nuestra gente, en nuestra filosofía organizacional. Este es el camino adecuado para continuar nuestra historia.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

El Manual de Gestión del Compliance de SUMINISTRA S.R.L.(en adelante SUMINISTRA) provee las políticas y lineamientos generales descriptos en detalle en sus Manuales de Procedimientos internos, para la ejecución de los procesos previstos en el siguiente alcance de su Sistema de Gestión del Compliance (SGCO).

El Directorio de SUMINISTRA cree que la implementación de un sistema de gestión del compliance permite prevenir, disuadir y detectar razonablemente, fraudes o situaciones fraudulentas contra la empresa, así como también evitar que la misma sea utilizada como medio para actividades ilícitas.

Nuestra empresa aplica los recursos económicos, humanos y tecnológicos para el control de los riesgos detectados, dentro de las posibilidades de la empresa y considerando las dificultades existentes para el logro de una probabilidad cero de exposición a riesgos.

Entendemos que el sistema se sustenta en el compromiso del Directorio y sus directivos, quienes deben garantizar el cumplimiento de las normativas y su revisión continua.

El SGCO implementado en SUMINISTRA tiene los siguientes objetivos:

- Disminuir la ocurrencia de incumplimientos de compliance y acotar situaciones de incumplimientos, en la fase de prevención, y
- Mitigar la gravedad de los hechos de incumplimientos, en la etapa de gestión del incidente.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Se toma como referencia para la implementación del Sistema de Gestión del Compliance los siguientes documentos:

- Norma ISO 37301:2021 (Sistemas de Gestión del Compliance)
- Norma IRAM 17450:2006 (Prevención del Fraude Corporativo);
- Lineamientos para la implementación de Programas de Integridad, Ley 27401 Responsabilidad Penal Personas Jurídicas, Oficina Anticorrupción.

En lo que respecta a la legislación vigente se consideran las siguientes normativas:

- Ley 27401 Responsabilidad Penal Personas Jurídicas;
- Las dispuestas por la legislación vigente relacionadas con el desarrollo de nuestra actividad;
- Las dispuestas por nuestros clientes para dar cumplimiento a los requisitos por ellos establecidos.

Al mismo tiempo, seguimos los lineamientos internos establecidos en normas emitidas por la empresa y los requisitos legales pertinentes.

3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Todos los términos fundamentales relacionados con los conceptos que se emplean en este Manual responden a lo establecido en las Normas ISO 37301 e IRAM 17450.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La empresa identifica y determina las cuestiones externas e internas (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) que afectan al Sistema de Gestión del Compliance (SGCO), por medio de un análisis de contexto reflejado en el Plan de Gestión elaborado por la Dirección.

Se realiza un seguimiento del Plan durante el período considerado, efectuándose una revisión de las cuestiones arriba mencionadas con cada emisión de este.

Información documentada:

PLAN DE GESTION – ANALISIS FODA – MATRICES DE RIESGOS, DE SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES Y DE DEBILIDADES

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

SUMINISTRA reconoce las siguientes partes interesadas que son pertinentes para el SGCO:

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	REQUISITOS PARA EL SGCO
CLIENTES EXTERNOS	Suministro de personal temporario, definitivo y tercerizado para los puestos solicitados, en tiempo y forma. Servicio de limpieza confiable, cumpliendo los requisitos de efectividad y eficiencia según se requiera.	A través de comunicaciones. Indicadores de satisfacción. <i>Limpieza:</i> contacto directo con el cliente luego del envío del personal solicitado, así como también durante la prestación del servicio.	Procedimiento Gestión de Ventas. Proc. Gestión Quejas y Reclamos. <i>Limpieza:</i> Procedimientos de Limpieza, Plan de Trabajo, Libro de Novedades.	Transparencia en los procesos licitatorios y en los recursos destinados a los servicios
USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA	Desarrollar sus tareas en un ámbito con la higiene adecuada para la realización del trabajo que corresponda.			
PERSONAS / TRABAJADORES	trabajar en una empresa en la cual pueda desarrollar sus aptitudes, la cual satisfaga sus necesidades económicas y de realización personal Trabajo en condiciones seguras.	Análisis de comentarios y sugerencias.	Plan de capacitación. Estadística de incidentes. Registros de la participación de los trabajadores.	Proceso transparente de selección. Cumplimiento con las obligaciones impositivas y de la seguridad social.
	Además de los requisitos directos de las personas/trabajadores, contemplamos los provenientes del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, expresados en la norma ISO 45001, donde se requiere la existencia de procesos para la consulta y participación de los	Seguimiento de índices de incidencias laborales, análisis de las causas de incidentes a partir del cual se revisan los temas de las capacitaciones en seguridad. En el pto. 5.4, Consulta y participación de los	Procedimientos habituales de administración de personal. Evaluaciones de desempeño.	

	trabajadores de todos los niveles.	Trabajadores, se detallan las actividades de Comité de SST.		
Colaboradores (personal temporario), personal tercerizado	Disponer de un trabajo formal que le permita satisfacer sus necesidades económicas, de manera tal que pueda ir renovando la posibilidad de empleo a partir de cumplir con lo requerido por la empresa del cliente.	Indicadores de gestión.	Proc. Búsqueda y selección de personal temporario / tercerizado. Proc. Administración de personal temporario.	Proceso transparente de selección. Cumplimiento con las obligaciones impositivas y de la seguridad social.
PROVEEDORES EXTERNOS	Generar con nuestra empresa una relación estable suministrando los productos y servicios requeridos y cobrando por ello el valor estipulado en tiempo y forma.	No conformidades / resultados de la evaluación. Comentarios y sugerencias.	Política de Compras. Proc. Gestión de Compras. Calificación y Evaluación de Proveedores.	Transparencia en la relación comercial. Cumplimiento de las obligaciones pactadas.
CONTRATISTAS (Terceros, de existir)	Pagos en tiempo y forma. Cumplimiento y continuidad del acuerdo comercial. Comunicación fluida			
SOCIOS / ACCIONISTAS	Rentabilidad acorde a la inversión realizada. Sustentabilidad y desarrollo de la empresa a largo plazo, así como un medio para la generación de empleo. Mejora Continua y Profesionalización.	Indicadores / Revisión por la Dirección. Reuniones de accionistas.	Plan de Gestión. Seguimiento de Indicadores. FODA. Matrices de Riesgos y Oportunidades. Revisión.	Disponer de estados contables que reflejen la realidad de la empresa. Disposición transparente de los fondos.
AUTORIDADES DE APLICACIÓN / ESTADO	Prestación de los servicios respetando los aspectos normativos y legales, en los ámbitos de la calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo e impositivo, según jurisdicción.	Evaluación de cumplimiento legal. Revisiones por la dirección	Evaluación de cumplimiento legal. Revisiones por la dirección	Cumplimiento de los requisitos legales referidas a la actividad de la empresa.
SINDICATO	Cumplimientos de los requisitos, derechos y convenios laborales.	Cantidad de conflictos gremiales recibidos. Actualizaciones salariales. Disponibilidad de tiempo para actividades de los delegados. Entregas de EPP. Otorgamiento de licencias ordinarias y especiales.	Documentación legal / Impositiva.	Cumplimiento de los requisitos, derechos y convenios laborales.

BANCOS	Continuidad de la relación comercial. Pago puntual de cuotas de préstamos financieros	Análisis de estados financieros	Documentación legal / Impositiva / Comercial.	
ART	Cumplimiento de requisitos legales de Seguridad e Higiene. Disponibilidad para visitas.	Evaluación cumplimiento legal en SST. Realización de exámenes médicos correspondientes. Capacitaciones al personal, comunicación al personal	Investigaciones de Incidentes. Estadísticas.	Transparencia de la información requerida y obligaciones contractuales,

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión del Compliance

El SGCO se aplica, sin excepción, en todas las actividades y operaciones de SUMINISTRA, ante cualquier irregularidad o sospecha de irregularidad que involucre al personal, proveedores, consultores, contratistas, clientes y/o cualquier otra parte que tenga una relación laboral o contractual con la empresa, en el desarrollo de las siguientes actividades:

Comercial (ventas, licitaciones y contratos), servicio de postventa, abastecimiento (compras, almacenamiento), administración, recursos humanos y sistemas.

4.4 Sistema de gestión del compliance

La empresa tiene establecido un SGCO a través del cual establece e implementa los requisitos de la norma de referencia, lo mantiene a través del Responsable y del Comité de Compliance, produciendo mejoras al sistema por medio de las diferentes herramientas que la empresa tiene disponibles a tal efecto

Esto incluye a los procesos críticos y de apoyo, así como sus interacciones, necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la norma implementada.

El SGCO refleja a través de su Política de Compliance los valores de la empresa, a través de los cuales se definen los objetivos, estrategia y riesgos de Compliance, considerando el contexto organizacional.

Información documentada:

POLITICA DE COMPLIANCE (Anexo 1)
MATRIZ DE PROCESOS (Anexo 3)
PLAN DE GESTION – MATRICES DE RIESGOS, OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES - FODA

4.5 Obligaciones de compliance

Identificamos sistemáticamente nuestras obligaciones de Compliance, como resultado de nuestras actividades y servicios brindados, así como también evaluamos su impacto en estas operaciones.

Dichas obligaciones son identificadas inicialmente y luego modificadas en la medida que surjan nuevas normativas o cambios en las vigentes, de manera de asegurar su cumplimiento de manera continua.

Luego de identificadas o modificadas las obligaciones de Compliance, estas son evaluadas en cuanto a su impacto, de manera de generar las acciones necesarias en los procesos involucrados. Estas acciones son responsabilidad del Comité de Compliance con el soporte de los Gerentes.

La identificación y evaluación de obligaciones de Compliance se realiza con una frecuencia anual, excepto que exista la necesidad de incluir nuevas obligaciones o modificar las existentes, para lo cual se realizará una revisión con una frecuencia menor.

Información documentada:

MATRIZ DE OBLIGACIONES Y RIESGOS DE COMPLIANCE

4.6 Evaluación de los riesgos de compliance

Identificamos, analizamos y valoramos los riesgos de compliance basándonos en una evaluación de estos. Dicha identificación surge de la relación de las obligaciones de Compliance con sus actividades, servicios brindados y aspectos específicos de sus operaciones.

En el caso de existir procesos que sean contratados externamente y realizados por terceros, se identifican los riesgos respectivos.

Los riesgos de Compliance se evalúan con una frecuencia anual, excepto que exista cambios que ameriten una revisión con una frecuencia menor.

Información documentada:

MATRIZ DE OBLIGACIONES Y RIESGOS DE COMPLIANCE

Acciones dolosas o ilícito-económicas

Dentro de la identificación de los riesgos de compliance contemplamos especialmente los referidos a hechos de fraude corporativo, o sea relacionados con ilícitos-económicos.

Por ello, entendemos que:

- el fraude es una acción criminal planificada, que ocasiona pérdidas patrimoniales o daños, realizados mediante la utilización del engaño y el ocultamiento como técnica para el no-descubrimiento de la acción, y
- el fraude corporativo es el cometido por uno o uno o más agentes de una organización en el curso de sus ocupaciones.

Definimos como acciones que constituyen fraude:

- Malversación de fondos, valores, suministros u otros activos;
- falsificación o adulteración de instrumentos públicos o privados;
- deshonestidad en el manejo o reporte de dinero o transacciones financieras. Falsedad ideológica;
- especulación como resultado de conocer información privilegiada de las actividades de la empresa;
- adulteración o tratamiento inadecuado de información económica y su publicidad;
- revelar datos confidenciales y exclusivos de la actividad de la empresa a partes externas;
- aceptar o buscar cualquier valor material proveniente de contratistas, proveedores o personas que proporcionan servicios y materiales a la empresa;
- la destrucción, eliminación o uso inadecuado de registros, mobiliario, accesorios, vehículos o equipos;
- cualquier irregularidad similar a las mencionadas más arriba.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Órgano de gobierno y alta dirección

En nuestra empresa el órgano de gobierno del SGCO se denomina “Comité de Compliance”.

El Comité de Compliance y la alta dirección de SUMINISTRA demuestran su liderazgo y compromiso para con el SGCO:

- Asegurando que se establezcan la política de compliance y los objetivos de Compliance, compatibles con la dirección estratégica de la empresa.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGCO en los procesos centrales.
- Poniendo a disposición los recursos necesarios para el SGCO.
- Comunicando la importancia y necesidad de contar con un SGCO eficaz, conforme con los requisitos de dicho sistema, por medio de reuniones y capacitaciones específicas, así como también en charlas individuales con el personal de línea media, administrativos, vendedores y técnicos. Promoviendo, al mismo tiempo, la colaboración multifuncional dentro de la empresa.
- Evaluando los resultados del sistema de gestión en forma periódica, a efectos de asegurar que nuestro SGCO cumpla con las metas previstas. Esto se refleja en el tablero de Seguimiento de Indicadores y minutas de reunión.
- Efectuando una dirección de su personal de manera tal que se comprometan con el SGCO, brindándole todo el apoyo necesario para el logro de los objetivos dispuestos y lograr la proactividad necesaria de la gente para la mejora continua de dicho sistema.
- Apoyando a otros roles que sean pertinentes al SGCO, de manera que puedan demostrar su liderazgo en sus correspondientes áreas de responsabilidad.

El Comité de Compliance y la alta dirección de SUMINISTRA cumplen con:

- Establecer y defender los valores de la organización, a través de la política de compliance, el código de ética y las políticas específicas.
- Asegurar que se desarrollan e implementan políticas, procesos y procedimientos para alcanzar los objetivos de compliance.
- Asegurar que se les informa de manera oportuna de las cuestiones relacionadas con compliance, incluidos los casos de no cumplimiento de compliance, y asegurar que se toman las acciones adecuadas, a través de la metodología de denuncias establecida.
- Asegurar que se mantiene el compromiso de compliance y que se gestionan adecuadamente los no cumplimientos de compliance y los comportamientos contrarios a compliance, a través de la metodología para investigación de las denuncias.
- Asegurar que se incluyen las responsabilidades de compliance en las descripciones de los puestos de trabajo de los que se encuentren involucrados.

- Designar una función de compliance, asignando la misma al Responsable de Compliance.

Información documentada:

POLITICA DE COMPLIANCE (Anexo 1)
PLAN DE GESTION DE SGCO
SEGUIMIENTO DE INDICADORES
DESCRIPCIONES DE PUESTOS

5.1.2 Cultura de compliance

SUMINISTRA desarrolla, mantiene y promueve una cultura de compliance a todos los niveles de la empresa. El Comité de Compliance, la alta dirección y la dirección de la empresa demuestran un compromiso con un estándar común de comportamiento y conducta que se requiere en toda la empresa.

La alta dirección fomenta comportamientos coherentes con lo dispuesto en el SGCO, no tolerando comportamientos que comprometan el compliance.

5.1.3 Gobernanza del compliance

El Comité de Compliance y la alta dirección aseguran que el Responsable de Compliance tiene:

- Acceso directo al Comité de Compliance, siendo uno de sus miembros;
- independencia en cuanto a interferencias o presiones indebidas en lo que respecta a su función;
- la autoridad y la competencia adecuadas para la función de compliance.

5.2 Política de compliance

El Comité de Compliance y la alta dirección de SUMINISTRA definieron y autorizaron la Política de Compliance.

Dicha Política está alineada con los valores, objetivos y estrategia de la empresa y apoya los principios de la gobernanza del compliance. La misma es implementada y mantenida a través de nuestro SGCO. Se las comunica a todo el Personal para asegurar que nuestros objetivos de compliance estén difundidos y sean claramente comprendidos.

Información documentada:

POLITICA DE COMPLIANCE (Anexo 1)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

5.3.1 Órgano de gobierno y alta dirección

Como se mencionara con anterioridad, en nuestra empresa el órgano de gobierno del SGCO se denomina Comité de Compliance. Asimismo, la alta dirección se compone por el Directorio de la empresa.

El Comité de Compliance y el Directorio definen los niveles de responsabilidad y autoridad de los roles pertinentes y se comunican través del Organigrama y las correspondientes descripciones de puestos, a los efectos de asegurar que el SGCO cumpla con los requisitos previstos y, además, mantenerse informados sobre el desempeño de este.

Información documentada:

ORGANIGRAMA (ver Anexo 5)
DESCRIPCIONES DE PUESTOS SG Compliance

5.3.2 Función de compliance

El Directorio asigna la función de compliance al Responsable del Sistema de Gestión Integrado (SGI), cumpliendo dicha función con el soporte de una asesoría externa especializada.

Esta función contempla la responsabilidad sobre la operación del SGCO, ejerciendo la vigilancia del cumplimiento de los requisitos y obligaciones de este.

La función de compliance facilita al personal involucrado el acceso a las políticas, procedimientos y procesos de compliance, además de asesorar a la empresa en temas relativos al compliance.

Información documentada:

ORGANIGRAMA (Anexo 4)
DESCRIPCION DE PUESTOS SG Compliance

5.3.3 Dirección

A las responsabilidades del Directorio se agregan las específicas de los directivos que conforman la estructura de la empresa, siendo responsables del compliance dentro de su área de responsabilidad.

Dicha responsabilidad especialmente se centra en cooperar con la función de compliance, asegurar que el personal bajo su control cumple con las obligaciones establecidas, informar los riesgos de compliance, entre otras.

Información documentada:

ORGANIGRAMA (Anexo 4)
DESCRIPCION DE PUESTOS SG Compliance
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

5.3.4 Personal

El personal de la empresa observa las obligaciones, políticas, procesos y procedimientos de compliance. Al mismo tiempo dispone de los canales para informar sus inquietudes y denuncias, así como se le brinda la capacitación específica, de corresponder.

Información documentada:

DESCRIPCION DE PUESTOS SG Compliance

6 PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La empresa considera en su planificación los aspectos referidos a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan al SGCO, así como también lo referido a las partes interesadas y el alcance de dicho sistema, tal como se menciona en los puntos 4.1, 4.2 y 4.3.

Al mismo tiempo, al planificar el SGCO se toman en cuenta las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, su integración, implementación y evaluación.

Información documentada:

PLAN DE GESTION DEL SGCO – ANALISIS FODA SGCO
MATRIZ DE RIESGOS – SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES
SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION

6.2 Objetivos de compliance y planificación para lograrlos

La empresa define la planificación a través del Plan de Gestión del SGCO, donde se establecen los lineamientos estratégicos y los objetivos a cumplir para las funciones y niveles pertinentes, así como también para cada uno de los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGCO.

Dichos objetivos establecen metas a cumplimentar por parte de los procesos que conforman la actividad de la empresa.

Información documentada:

PLAN DE GESTION DEL SGCO

6.3 Planificación de los cambios

Los cambios al SGCO se realizan en forma planificada, pudiendo tener los siguientes orígenes:

1. Revisión por la Dirección,
2. Auditorías externas o internas del SGCO,
3. Denuncias o fallas de cumplimiento
4. Cambios en las normativas vigentes y requisitos legales
5. Cambios propuestos por el Comité de Compliance, Directorio, función de compliance, directivos o partes interesadas.

Los cambios propuestos son analizados y aprobados por el Comité de Compliance.

7 APOYO

7.1 Recursos

SUMINISTRA determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión del compliance.

7.2 Competencia

7.2.1 Generalidades

Seleccionamos al Personal identificando las necesidades de capacitación y entrenamiento, a efectos que garanticen su desempeño del compliance.

El Comité de Compliance es responsable de asegurar se cumple con los requerimientos del SGCO, preparando junto con Recursos Humanos un Plan de Capacitación de acuerdo con las necesidades detectadas.

Toda capacitación realizada queda asentada en los registros de capacitación.

7.2.2 Proceso de empleo

A través de Recursos Humanos se lleva a cabo la Selección de Personal, a efectos de la incorporación de personal según necesidad. Se asegura que los trabajadores cumplan con las obligaciones del SGCO, informando en la etapa de inducción de la Política de Compliance y el Código de Ética.

Al mismo tiempo, a partir de eventos donde se evidencien infracciones contra las obligaciones, políticas, procesos y procedimientos de compliance, se toman las acciones disciplinarias según la política de nuestra empresa.

Información documentada:

POLITICA DE DUE DILIGENCE
REGISTROS DE CAPACITACION

7.2.3 Formación

Proporcionamos la formación necesaria a nuestro personal sobre el SGCO, al momento de su incorporación y con una frecuencia anual, o antes en el caso que se detecten situaciones de incumplimiento o fraudes corporativos que ameriten el refuerzo en la formación.

La formación brindada se focaliza fundamentalmente en aquellos puestos de trabajo con mayores riesgos de compliance, evaluándose su eficacia a través de los resultados de compliance.

En el caso de procesos tercerizados y empresas contratistas con riesgo evidente de compliance, se procede a comunicar y formarlos sobre el cumplimiento de los requisitos, la Política de Compliance y Código de Ética.

Información documentada:

REGISTROS DE CAPACITACION

7.3 Toma de conciencia

Todas las personas que realizan su trabajo bajo el control de nuestra empresa conocen y tienen conciencia de la importancia e impacto en sus tareas diarias de la Política de Compliance y del Código de Ética, así como también los objetivos asignados, la eficiencia e incumplimientos de los requisitos.

La toma de conciencia se realiza a través de capacitaciones a todo el personal, así como también de reuniones de trabajo, charlas individuales y cartelería.

Información documentada:

POLITICA DE COMPLIANCE (Anexo 1) - CODIGO DE ETICA (Anexo 2)
POLITICA DE CONFLICTO DE INTERESES
POLITICA DE REGALOS, ATENCIONES Y CORTESIAS

7.4 Comunicación

SUMINISTRA mantiene un proceso de comunicación interna en el que predominan los contactos informales entre los sectores durante el desarrollo de las tareas.

Existen además Carteleros donde se canaliza la comunicación con la totalidad del personal.

El Comité de Compliance se reúne con los sectores involucrados en cada tema a efectos de tomar decisiones relativas a los requisitos de cumplimiento.

	RESPONSABLE	COMUNICACION	PLAZO	DESTINATARIO/S	FORMA
1	Comité de Compliance	Objetivos	Comienzo de período o ante cambios	Directorio Responsables de área	Plan de Gestión
2	Comité de Compliance	Resultados Indicadores	Según cronograma de reuniones	Responsables de área	Reuniones con Responsables
3	Gestión del SGI	Políticas - Objetivos	Según necesidad	Personal en general	Capacitación
4	Gestión del SGI	Resultados de Auditorías	A fin de cada auditoría	Dirección y Responsables	Informe de Auditoría
5	Gestión del SGI	Publicación de nuevos documentos o modificaciones	Según necesidad	Áreas involucradas	Correo electrónico
6	Recursos Humanos	Información de concientización - Información legal	Según necesidad	Personal en general y en particular	Cartelera, Folletos, Mails u otras
7	Según procedimiento aplicable	Relacionadas con el procedimiento en cuestión	Según procedimiento	Según procedimiento	Según procedimiento

Comunicación interna y externa

En relación con los peligros derivados de nuestras actividades y por las características propias de cada sitio, la comunicación interna es fluida y directa. En cuanto a la comunicación con el cliente o partes interesadas, estas son documentadas cuando así lo requieran.

Comunicación interna a los trabajadores y partes interesadas:

- Política de Compliance,
- Código de Ética,
- Políticas de conflicto de Intereses y Política de regalos, atención y cortesías

Comunicación externa a los proveedores y proveedores de procesos tercerizados (contratistas):

- Política de Compliance,
- Código de Ética,
- Requisitos de seguridad a cumplir, según el rubro.
- Documentación para presentar de sus trabajadores (registros de capacitación, seguros de accidentes, etc.),

Información documentada:

POLITICA DE COMPLIANCE (Anexo 1) – CODIGO DE ETICA (Anexo 2)
POLITICA DE COMPRAS – POLITICA DE CONFLICTO DE INTERESES – POLITICA DE REGALOS,
ATENCION Y CORTESIAS – POLITICA DE DUE DILIGENCE – POLITICA INTEGRADA

7.5 Información documentada

Nuestro SGI posee un sistema virtual de documentos donde se almacena la información documentada requerida por estas normas y las que consideramos necesaria para el logro de nuestros objetivos.

Disponemos de un Manual de Gestión del Compliance, el cual se constituye en un documento institucional que refiere el modo en que la organización hace tangibles los valores y principios establecidos en su Política de Compliance. El mismo está disponible internamente para los distintos sectores de la empresa, y externamente para los proveedores críticos y todo cliente que lo requiera como material informativo.

Los procedimientos, instructivos y registros que constituyen el Manual de Procedimientos de la empresa son documentos de estricto uso interno.

La empresa ha establecido y mantiene procedimientos documentados para controlar que todos los requisitos de su SGCO sean satisfechos. Dicha documentación se compone de la siguiente manera:

- **Declaración de la Política de Compliance**
- **Manual de Gestión del Compliance**
Lineamientos del SGCO implementado en la empresa.
- **Manual de Procedimientos**
Descripción de la manera en que la empresa cumple con cada uno de los requisitos de la norma referida en este Manual.
- **Instructivos de trabajo**
Detalle de las tareas necesarias para la puesta en marcha de los procedimientos de trabajo.
- **Registros del SGCO**
Información que surge como resultado del cumplimiento de las actividades detalladas en el conjunto de procedimientos que describen el SGCO.

En el caso de requerirse la exhibición de dicha documentación, total o parcialmente, fuera del ámbito de la empresa, la misma debe ser autorizada en forma fehaciente por el Comité de Compliance.

La documentación relativa a la planificación estratégica, programas informáticos de propio desarrollo y registros relativos a la gestión de las Personas, son de manejo estrictamente confidencial por parte del Comité de Compliance o de las áreas involucradas.

Los registros que contengan datos de proceso, denuncias y desvíos al SGCO u otras similares, son archivados como evidencia de implementación del sistema con el grado de confidencialidad que amerite y durante los plazos de conservación dispuesta y tipo de disposición establecidos.

También se dispone que las ediciones obsoletas sean prontamente retiradas de circulación, quedando el original del documento debidamente identificado y archivado como "Documentación No Vigente", en poder de la administración de la Gestión del SGI, a los fines de constituir un registro histórico de la evolución en el tiempo del SGI de la empresa.

Información documentada:

Procedimiento ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Creación y actualización

La creación y actualización de la información documentada contempla que:

- La identificación, descripción y formato utilizados sean los correctos según lo especificado.
- Los documentos elaborados sean revisados y aprobados por personal autorizado antes de su publicación y/o distribución.

Información documentada:

Procedimiento ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
LISTADO DE DOCUMENTOS VIGENTES

Control de la información documentada

A efectos del control de la información documentada se contempla que:

- Las ediciones actualizadas de la información documentada están disponibles en todos los lugares en que se llevan a cabo operaciones esenciales para el efectivo funcionamiento del SGCO. Al mismo tiempo, dicha información se encuentra protegida a través de las medidas de seguridad informática previstas por nuestra empresa.
- La comunicación al personal involucrado de la emisión de nueva documentación o la modificación de una versión en uso de la documentación interna.
- El retiro de la documentación no válida u obsoleta, la cual es retirada rápidamente de los lugares de uso.
- La documentación emitida en papel, en los casos que se estime necesario, sea mantenida por el receptor de la misma en buen estado de manera que posibilite su fácil lectura y el acceso al personal involucrado, informando cualquier cambio que le fuera comunicado.
- La documentación administrada por medio de sistemas informáticos sea resguardada periódicamente de acuerdo a un proceso establecido.
- Todo cambio en los documentos sea revisado y aprobado por la misma función que los revisó y/o aprobó inicialmente, a menos que el Responsable de Gestión del SGI especifique otra acción.
- Los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Información documentada:

Procedimiento ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

8 OPERACION

8.1 Planificación y control operacional

La empresa planifica y desarrolla los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de compliance, considerando los criterios para dichos procesos y para la definición de los controles contemplando estos criterios.

Los documentos referidos a las políticas, procedimientos, instructivos y registros se encuentran disponibles para el personal involucrado en cada una de las actividades, de manera de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto para cada uno de los procesos involucrados en el SGCO.

SUMINISTRA definió su Código de Ética, el cual fue aprobado por el Comité de Compliance y el Directorio.

Los procedimientos centrales de nuestra actividad y los de soporte, cuentan con los controles operacionales e internos necesarios para la prevención de potenciales desviaciones de la Política de Compliance o a un incumplimiento de las obligaciones. Dichos controles se basan en asegurar:

- *Eficiencia de las operaciones realizadas*
- *Confiabledad y seguridad de la información*
- *Protección del patrimonio de la empresa*

Los cambios planificados son controlados, teniendo en cuenta las consecuencias de estos y tomando las acciones que correspondan, de ser necesario, para mitigar los efectos adversos.

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos o servicios que se proporcionan externamente y son pertinentes al sistema de gestión del compliance, se controlan.

En el caso de ser necesario contar con procesos, productos o servicios contratados externamente, y de producir éstos un impacto significativo en nuestra capacidad para cumplir con los requisitos del SGCO, estos son controlados por el responsable del área contratante.

En la contratación con terceros se efectúan controles tendientes a asegurar que los aspectos relativos a las compras, los aspectos operativos, comerciales y otros aspectos no financieros de sus actividades se gestionan adecuadamente.

Información documentada:

POLITICA DE COMPLIANCE (Anexo 1) – CODIGO DE ETICA (Anexo 2)
POLITICA DE COMPRAS – POLITICA DE CONFLICTO DE INTERESES – POLITICA DE REGALOS,
ATENCION Y CORTESIAS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS VIGENTES

8.2 Establecimiento de controles y procedimientos

Nuestra empresa implementa diversos tipos de controles en la gestión de las obligaciones y riesgos de compliance. Los mismos se mantienen, revisan y prueban periódicamente, a través de los siguientes medios u oportunidades:

- *En el diseño de los procedimientos, sistemas informáticos y registros, con la participación de las áreas involucradas, Sistemas y Gestión del SGI.*
- *Al realizarse las auditorías internas del SGI y SGCO. En esta última se contemplan especialmente los riesgos definidos en la Matriz de Riesgos de Compliance.*

- *En los controles aleatorios de los inventarios, existentes en el Depósito central y los pañoles de los servicios.*
- *En el seguimiento de indicadores y controles referidos a los sistemas de gestión de activos y de seguridad vial.*
- *Por medio de la auditoría contable externa,*

Los controles contemplan entre otros aspectos:

- Las indicaciones de los distintos documentos del SGCO,
- las obligaciones y riesgos de compliance,
- los sistemas informáticos,
- el compromiso demostrado de la dirección
- la comunicación de las políticas, código de ética y otros elementos que se incluyen en la concientización del personal.

8.3 Planteamiento de inquietudes

SUMINISTRA cuenta con diversos medios para la realización de denuncias nominadas o anónimas sobre incumplimientos supuestos o reales a la Política de Compliance, Código de Ética u obligaciones de compliance, documentándose las mismas en un registro establecido para tal fin. Los documentos para la implementación y seguimiento de estas acciones se encuentran formalizados en los siguientes documentos:

Información documentada:

Sitio de Internet de Denuncias anónimas
Instructivo DENUNCIA DE INCUMPLIMIENTOS DEL SGCO
Formulario REGISTRO DE INCIDENTES

Las denuncias que no estén referidas específicamente a obligaciones de compliance, pero que se relacionen con prácticas contrarias a las políticas establecidas por la organización, son consideradas y tratadas por las áreas involucradas que correspondan.

Protección debida

En el caso que la denuncia sea nominada, se provee al denunciante la protección necesaria para asegurar su integridad, sea este empleado, proveedor, cliente o cualquier otra parte sea interesada o no.

Denuncias Falsas

A través del Comité de Compliance se verifica si las denuncias son verdaderas o no. Cuando se determine que la denuncia recibida es falsa y tenga como fin perjudicar a un miembro de la organización, se sanciona al denunciante.

Confidencialidad

Las denuncias recibidas en el Comité de Compliance son tratadas con carácter confidencial, pudiendo dar participación a los Gerentes de área para un mayor asesoramiento, quienes también consideran el evento en forma confidencial.

8.4 Procesos de investigación

Se asigna a la Unidad de Investigación la responsabilidad sobre la investigación de incumplimientos a la Política de Compliance, Código de Ética u obligaciones de compliance.

Dicha Unidad de Investigación podrá estar conformada por:

- Asesor legal,
- Auditor externo contable,
- Responsable de Recursos Humanos (cuando se traten temas relacionados con la gestión de los trabajadores)

La participación de los integrantes de la Unidad de Investigación se concreta en función de si el incumplimiento implica aspectos legales, contables y/o relacionados a las políticas de recursos humanos de la empresa.

Las tareas relacionadas con la investigación se encuentran documentadas en la Matriz de Responsabilidades de Compliance.

Confidencialidad

Las investigaciones realizadas por la Unidad de Investigación son confidenciales. Quienes participen en la investigación deben respetar la confidencialidad durante todo el curso de ésta. Los detalles específicos de las investigaciones sólo son divulgados en la medida que sea necesario y con autorización de expresa del Directorio.

En todo momento debe evitarse un daño a la reputación de la/las personas sospechosas, quienes posteriormente pueden resultar declarados inocentes de conducta indebida.

Los resultados de las investigaciones no pueden ser divulgados o discutidos con nadie aparte de aquellos que tienen una necesidad legítima de conocerlos.

Información documentada:

Instructivo INVESTIGACION DE INCUMPLIMIENTOS DEL SGCO
Formulario REGISTRO DE INCIDENTES
Matriz de Responsabilidades del SGCO

9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La empresa identifica la necesidad de aplicación de técnicas cuantitativas o cualitativas para verificar:

- Índice de capacitación en compliance y eficacia de la formación
- Eficacia de los controles realizados sobre los riesgos identificados
- Asignación eficaz de responsabilidades para cumplir con las obligaciones de compliance
- Revisión periódica de las obligaciones de compliance, así como también de la estrategia de negocios con relación a los riesgos de compliance
- Eficacia en la gestión de las denuncias de incumplimientos
- Situaciones en las que no se contemplan inspecciones internas de compliance según lo establecido
- No cumplimientos de obligaciones de compliance y denuncias sin efectos adversos
- Estado de la cultura de compliance

La frecuencia en la obtención de los datos, en el caso de técnicas cuantitativas, varía según el proceso y se encuentra definida en el Plan de Gestión de Compliance.

El Directorio y el Comité de Compliance realizan un seguimiento al menos en forma cuatrimestral de los resultados, a partir de la cual se verifica la existencia de desvíos.

Disponemos de un tablero de Indicadores a través del cual llevamos a cabo el seguimiento y medición de los diferentes indicadores allí incluidos. La responsabilidad de llevar dicho tablero recae en Gestión del SGI.

Información documentada:

PLAN DE GESTION DE SGCO
SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION DE COMPLIANCE

9.1.2 Fuentes de opinión sobre el desempeño del compliance

La organización debe establecer, implementar, evaluar y mantener procesos para buscar y recibir opiniones de su desempeño del compliance de una serie de fuentes. La información debe analizarse y evaluarse críticamente para identificar las causas raíz de no cumplimiento de compliance, asegurar que se toman las acciones adecuadas y reflejar esta información en la evaluación periódica de riesgos requerida en el apartado 4.6.

Disponemos de diversos canales a través de los cuales las partes interesadas y la comunidad en general pueden enviar sus opiniones, sugerencias, denuncias o reclamos sobre nuestro desempeño de compliance:

- Sitio web de denuncias nominal o anónima.
- Canales de reclamos de nuestro Sistema de Gestión Integrado, integrado por el principal referido a los problemas propios de la actividad y el dispuesto para los incumplimientos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

- Dirección de contacto de nuestro sitio web.
- Canales directos de comunicación con proveedores, contratistas y clientes, tanto a través de las áreas de Abastecimiento y Desarrollo de negocios, como también con el Directorio.
- Canal de comunicación directo con los organismos reguladores, por parte del área correspondiente según el tema.
- Registros utilizados en el Sistema de Gestión Integrado, de donde podría obtenerse información sobre las obligaciones de compliance.

Disponemos de un proceso para la clasificación, el almacenamiento y la recuperación de la información.

9.1.3 Desarrollo de indicadores

Disponemos de un conjunto de indicadores que nos permiten evaluar el logro de los objetivos de compliance y evaluar el desempeño, de los atributos mencionados en el punto 9.1.1

Información documentada:

SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION DE COMPLIANCE

9.1.4 Informes de compliance

La emisión de los Informes de Compliance están a cargo del responsable del SGI, dirigidos al Comité de Compliance y al Directorio, con una frecuencia semestral o luego de producirse el cierre de una investigación.

En dichos informes se incluye resultados de las mediciones, cambios en las obligaciones de compliance, notificaciones a organismos reguladores, resultados de las investigaciones y cualquier otra información sobre la gestión de compliance que implique un impacto en el SGCO.

Estos informes son tratados con carácter confidencial, disponiendo de la protección de la información conjuntamente con el resto de los documentos del Sistema de Gestión Integrado.

9.1.5 Mantenimiento de registros

El mantenimiento de los registros del SGCO se realizan con los mismos criterios y resguardos que los correspondientes al SGI.

Información documentada:

Procedimiento ELABORACION Y CONTROL DE REGISTROS

9.2 Auditoría interna

El SGCO prevé la realización de auditorías internas totales o parciales para verificar el cumplimiento de los requisitos de este sistema y de las normas implementadas.

Nuestro SGCO contempla un componente de control directamente asociado a las obligaciones y riesgos de compliance, a través del cual se verifica de manera directa el cumplimiento de las acciones de prevención asociado a cada riesgo identificado.

Información documentada:

Procedimiento AUDITORIA INTERNA
PROGRAMA DE AUDITORIAS
INFORMES DE AUDITORIA
Matriz de Obligaciones y Riesgos de Compliance

9.3 Revisión por la dirección

Anualmente el Comité de Compliance y el Directorio revisan la marcha del SGCO conjuntamente con el Responsable del SGI y eventualmente a consultores externos especializados que intervengan en la administración y mantenimiento del SGCO. Ello se lleva a cabo para monitorear su adecuación, continuidad y efectividad para los fines para los que fue diseñado. Ese análisis habitualmente incluye:

- Acciones de seguimiento de revisiones previas.
- Cambios en cuestiones externas e internas
- Revisión de la Política Integrada.
- Resultados de auditorías internas o externas, y de las partes interesadas.
- Evolución y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas.
- Evidencias de mejora continua.
- Evaluación de la efectividad real del SGCO.
- Uso y asignación de recursos físicos, financieros y humanos y análisis de su efectividad.
- Eficacia de las acciones referidas a riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de mejora

Información documentada:

REVISION POR LA DIRECCION - SGCO

10 MEJORA

10.1 Mejora continua

A través del análisis de las distintas instancias de evaluación y del contexto y el contacto permanente con las partes interesadas, nos aseguramos la detección temprana de oportunidades de mejora para nuestro SGCO, así como también de efectos no deseados para nuestra empresa. Esto nos posibilita la inclusión de mejoras en la eficacia del sistema. Producto de todo esto, se proponen en la Revisión por la Dirección las acciones a tomar tendientes a mejorar la eficacia de este.

Los cambios producidos en el SGCO son atendidos a efectos de considerar su impacto y sus implicancias en cualquiera de los elementos de este.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

Disponemos de una metodología para la detección de No Conformidades o No Cumplimientos de compliance, originadas a través de las fuentes de opinión del punto 9.1.2, auditorías internas, realización de las actividades, desvíos en los resultados y otros medios donde se perciba un incumplimiento de los requisitos.

Se realiza un análisis e investigación de las causas que dieron origen a la no conformidad o no cumplimiento de compliance, efectuándose un seguimiento de estos y quedando registrados. La eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas es verificada.

Información documentada:

Procedimiento CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES
Listado de Acciones Correctivas
Plan de Acción de Incumplimientos de Compliance

Control de Revisión de Documento

VERSION	FECHA	MOTIVO DE REVISION