

Premios Eikon 2020

Categoría 2.7 GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPLIANCE

Título: Programa de Integridad

Compañía: Camuzzi

Área: Gerencia de Compliance

Responsables del plan: Ignacio E Aramburu y Victoria
Woodgate

Tweet que identifica y define el propósito del programa:

Una Empresa con Valores y Principios no tiene fronteras

#ConstruyendoRelacionesTransparentes



1) INTRODUCCIÓN

La empresa

Desde el año 1992 Camuzzi Gas Pampeana S.A. y Camuzzi Gas del Sur S.A. brindan el servicio de gas natural por redes en siete provincias: Buenos Aires (excluida la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires), La Pampa, Neuquén, Chubut, Río Negro, Santa Cruz y Tierra Del Fuego.

Ambas compañías funcionan internamente como una única empresa y, en conjunto, constituyen la mayor distribuidora de gas del país en términos de volumen, cubriendo el 45% del país. La compañía es consciente de que su actividad empresarial contribuye en el desarrollo de las comunidades donde opera, afrontando constantemente nuevas y complejas realidades y desafíos, por lo que resulta fundamental responder a ellos de forma eficaz y de acuerdo con los valores esenciales de la organización.

Camuzzi es una empresa reconocida por sus altos estándares de calidad respecto a los valores y principios que promueve, **asumiendo la integridad, la transparencia, la excelencia, el espíritu emprendedor y el trabajo en equipo** como algunos de los **valores** que la distingue e identifica, y que son la base sobre la cual construye sus acciones cotidianas, donde la **ética** en las conductas es uno de los **principios** que rige el desempeño de sus actividades, siendo crucial no sólo los resultados que obtiene, sino cómo los obtiene.

Contexto

A lo largo de su historia, la Compañía se esforzó en desarrollar y mantener una cultura empresarial basada en la ética, con la firme convicción de que es la única manera de realizar negocios exitosos de manera sustentable.

Por ello, y teniendo en consideración el contexto local e internacional (Lava Jato, intención de la Argentina de incorporarse como miembro de la OCDE, Proyecto de Ley de Responsabilidad Penal Empresarial), sumado a los cambios estructurales implementados desde el arribo del nuevo management, es que a comienzos del 2017 se consideró oportuno **desarrollar una nueva gerencia encargada del área de Ética y Compliance** que tenga entre sus objetivos la implementación de un Programa de Integridad adecuado.

Así pues, la nueva gerencia se encarga de velar por el cumplimiento de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (Nro. 27.401) y de aplicar el Programa de Integridad que comprende mecanismos, acciones y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos, creando un esquema ético de referencia y de obligatorio cumplimiento.



El **Programa de Integridad** tiene un enfoque preventivo, desarrollando una amplia estrategia de comunicación y actividades de capacitación de los empleados y directivos de la compañía, buscando garantizar su cumplimiento.

Compliance en Camuzzi está ganando el centro de la escena del Gobierno Corporativo y es el compromiso que asumió la alta dirección, constituyendo un factor clave para garantizar la relevancia del Programa de Integridad aprobado por el Directorio en agosto de 2018.

Objetivo

El mayor desafío fue y sigue siendo generar un cambio de paradigma, una transformación cultural dentro de la organización de modo que cada uno de sus integrantes sea un *compliance officer*, sintiéndose protagonista, responsable y parte del cambio. Para que ello ocurra, se debe lograr que los 1800 colaboradores de la compañía dispersos en 7 provincias vivan y sientan los valores y principios de la organización como propios.

2) Estrategia

Los que formamos parte de Camuzzi tenemos el desafío diario de brindar un servicio de excelencia. Y para que ello ocurra, debemos hacerlo con integridad. La integridad es lo que nos permite sentirnos orgullosos de la calidad de nuestro trabajo, del profesionalismo que nos caracteriza y de la solidez de nuestros valores y principios, promoviendo una cultura corporativa, social y ambientalmente responsable.

La concientización sobre el rol que cada uno desempeña dentro de la organización resultó fundamental en la campaña de comunicación, ya que basta que una sola persona cometa una irregularidad para que tal accionar afecte a toda la organización, resquebrajando ese orgullo y distinción que significa ser parte de una institución sana.

Público:

Externo:

- Usuarios
- Medios de comunicación
- Autoridades nacionales, provinciales y municipales.

Interno:

- Empleados
- Contratistas
- Gasistas matriculados
- Proveedores
- Directores y Accionistas

Canales:

- Workplace (canal de comunicación interno).
- Facebook
- LinkedIn
- Instagram
- Folletos y Cartelería
- Periódicos

3) Ejecución

Las acciones llevadas a cabo desde el año 2018 buscan darle visibilidad y protagonismo al Programa de Integridad.

Acciones

Línea Ética

Una de las problemáticas a la que nos enfrentamos, son las conexiones clandestinas y/o directas. Para Camuzzi tanto la **integridad** como la **seguridad** constituyen un pilar fundamental. Por ello creamos, como parte de nuestro Programa de Integridad, la "Línea Ética". Este canal pone a disposición de colaboradores, proveedores, usuarios y la comunidad en general un canal anónimo de comunicación para reportar prácticas indebidas o deshonestas contrarias a los valores y principios rectores de la organización.

Operativo de Seguridad Comodoro Rivadavia

En línea con dicha problemática, junto con la Gerencia de Operaciones, Seguridad y Medio Ambiente y Relaciones Institucionales, el día 23 de enero del 2020 iniciamos un importante operativo en el barrio 30 de octubre de Comodoro Rivadavia. Producto de dicho operativo, se detectaron más de 80 conexiones directas y clandestinas, que constituían un riesgo para las demás viviendas del barrio.

Programa Embajadores de Compliance

A fines del 2019 creamos el "Programa de Embajadores de Compliance", designándose 30 Embajadores de Compliance - 2 por cada Unidad de Negocio - elegidos por sus compañeros de trabajo mediante un proceso de selección y votación transparente, con el objetivo de contar con referentes de Compliance que canalicen cuestiones y/o inquietudes Éticas y de Compliance dentro de su Unidad de Negocio.

La meta es lograr una mayor sinergia laboral con la Gerencia de Compliance, siendo los receptores de las inquietudes, sugerencias, críticas y/o propuestas que colaboren en la mejora de procesos, políticas, en la gestión y administración del día a día, y así ser partícipes del cambio, eliminando las fronteras impuestas por la distancia y generando un círculo virtuoso entre los suyos. Se realizaron capacitaciones a través de la Plataforma



Webex a fin de brindarles las herramientas necesarias para ser un referente de Integridad en las Unidades de Negocio.

E – Learning del Programa de Integridad

La integridad es uno de los mayores activos que tenemos, por eso todos debemos ponerla en práctica y estar bien informados de qué se trata. Esto nos motivó a desarrollar y lanzar el Curso Online obligatorio del “Programa de Integridad” para todos los empleados y directivos a fin de concientizar y transmitir los Valores que deben inspirar y definir las pautas de conducta de los que formamos parte de Camuzzi; conocer las herramientas que nos brinda nuestro Programa; reconocer las irregularidades y los problemas éticos a los que nos podemos enfrentar; favorecer la transparencia y el cumplimiento de las normas, comprometiéndonos con políticas y prácticas preventivas; y conocer los riesgos que implica el incumplimiento de la Ley 27.401.

Una vez finalizado el curso, hay una evaluación final para obtener un certificado de aprobación, el que se obtiene si se responden correctamente el 70% de las preguntas.

4) Resultados y Evaluación:

Línea Ética

Las métricas de alcance e interacciones crecieron sostenidamente en la Línea Ética. Al analizar la evolución de su utilidad se pudo constatar que hay un mayor compromiso de nuestra comunidad con la integridad y la seguridad, valores elementales de la organización.

Del análisis realizado, en el primer semestre del año 2019 se recibieron 20 denuncias vinculadas con Conexiones Clandestinas y/o Directas, de las cuales 11 resultaron efectivas. Ahora bien, en el primer semestre del año 2020, y como consecuencia de las campañas que se hicieron enfocadas a los usuarios para que denuncien conexiones clandestinas y/o directas, **las mismas aumentaron un 260%**, al recibirse 72 denuncias, de las cuales 27 resultaron efectivas; destacando que esta última cifra hubiera sido incluso mayor de no haber sido por la pandemia COVID-19 y del aislamiento social, preventivo y obligatorio resuelto por las autoridades nacionales.

Destacamos que en el primer semestre del 2020 recibimos más denuncias por conexiones clandestinas y/o directas que durante todo el 2019, año en el que se recibieron un total de 32 denuncias por conexiones clandestinas, de las cuales 18 resultaron efectivas. Los casos en que no se pudo constatar la irregularidad, obedeció principalmente a la falta de información provista por los denunciantes.

Campaña de Difusión en Facebook sobre el Operativo Robo de Gas en Comodoro Rivadavia



- Alcance: 1.407.746 personas
- Frecuencia media: 1,68 impactos por persona en una semana
- Clics: 7.333
- Interacciones con la publicación: 2.904

Como resultado, obtuvimos una repercusión directa en cuanto al incremento de denuncias por nuestros usuarios en la Línea Ética.

Programa Embajadores de Compliance

Desde su designación, y gracias a la afinidad que despertaron entre sus pares, los embajadores son los receptores en el interior del país de muchas dudas e inquietudes que fueron surgiendo en el proceso. Desde la Gerencia de Compliance nos apoyamos en ellos para reforzar la implementación de la debida diligencia de nuestros proveedores en el interior, como así también para afianzar y promocionar la realización del curso de capacitación online y demás cuestiones vinculadas con la implementación adecuada de nuestro Programa de Integridad.

E-Learning del Programa de Integridad

- Alcance al 100% de los colaboradores de la Compañía
- Elimina las barreras geográficas
- Disponibilidad las 24 horas
- Adaptación al ritmo de aprendizaje individual
- Acceso desde cualquier dispositivo (Celulares, tablets y PC)
- Posibilidad de monitoreo del personal capacitado
- Generación de certificados como constancia de aprobación del curso

El 02 de julio lanzamos el curso online obligatorio que va dirigido a todo el personal y directivos de la compañía. Hasta el momento, fue realizado por 491 empleados y aprobado por 382 de ellos, de los cuales 257 han obtenido entre el 90% y 100% de las respuestas correctas, 90 entre el 80% y el 90% y 35 entre el 70 y el 80%. De los 77 empleados restantes, 72 de ellos dejaron el curso incompleto y 5 lo reprobaron. Respecto a éstos últimos, desde la Gerencia de Compliance, junto con la colaboración de los Embajadores, los contactaremos para asistirlos y conocer las dificultades, inquietudes y dudas que hayan tenido, brindándoles mayor soporte y asistencia.

Reconocimientos

La estrategia de responsabilidad social y buen gobierno corporativo de Camuzzi toma para su diseño la plataforma de trabajo que ofrecen los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas. Para ello, determinamos como ODS prioritario el ODS 16



“Paz, justicia e instituciones sólidas”, reflejado en nuestro Programa de Integridad, abordando dicho objetivo a través de la meta 16.5 (reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas) y la meta 16.6 (crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas).

El CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) distinguió a Camuzzi Gas por su contribución a los ODS que promociona la ONU con motivo de la implementación del Programa de Integridad.