

Presentación 2010 - Ombudsman



OFICINA DEL OMBUDSMAN **BALANCE DEL AÑO 2010**



Presentación 2010 - Ombudsman

PERFIL

La Oficina de Ombudsman fue creada como una nueva área dentro de la estructura organizacional de Petrobras Energía en agosto de 2004 siguiendo la política establecida por la Ouvidoria Geral de Petrobras Brasil.

En el 2007, en Petrobras Brasil, se aprueban las Políticas y Directrices de la función de Ombudsman dentro del Sistema Petrobras, quedando así validada la protección de los principios de respeto por las personas y de transparencia de la gestión.



RESPONSABILIDAD DE LA FUNCION

Es un canal que facilita el análisis y el encauzamiento de las denuncias, reclamos, inquietudes y expectativas de las personas que, directa o indirectamente, estén relacionadas con la empresa, asegurando el respeto a los principios y normas con los que la compañía se rige y con las leyes del país donde actúa.



Presentación 2010 - Ombudsman



Objetivo de la función:

- Garantizar la recepción y el tratamiento de las denuncias, reclamos o inquietudes de empleados o terceros, que afecten el respeto hacia la persona o el patrimonio de la empresa.



Presentación 2010 - Ombudsman

Alcance de la Función



Los Públicos

Internos

Externos

Empleados de Petrobras Energía

- Proveedores
- Personal Directo
- Personal Contratado
- Clientes
- Autoridades
- Accionistas
- Comunidad
- ONG

Países

Petrobras Energía
Argentina, Ecuador,
Venezuela, Bolivia y
Brasil (Innova)



Presentación 2010 - Ombudsman

Fundamentos Políticas Directrices

FUNDAMENTOS

- Ser un canal directo para todos los públicos tanto internos como externos.
- Ser independiente en su accionar y asegurar los principios de confidencialidad, no represalia, independencia y perfeccionamiento del Gobierno Corporativo a través de prácticas éticas en los negocios y transparencia de la información.
- Cumplir cabalmente con la función de un Ombudsman Corporativo actuando como una figura diferente a la del supervisor o gerente



Presentación 2010 - Ombudsman

Fundamentos Políticas Directrices

- Ayudar a las personas a generar alternativas para tratar temas a nivel de la organizacional formal para superar situaciones conflictivas, de preocupación o no satisfactorias.
- Recibir denuncias de posibles irregularidades que afecten la normal relación y accionar en el trabajo o aquellas que menoscaben la imagen y prestigio de PESA.



Presentación 2010 - Ombudsman

Fundamentos Políticas Directrices

POLITICAS

- Asegurar la recepción de denuncias, reclamos o sugerencias de todos los públicos de interés en donde PESA actúa, contribuyendo a la garantía de los derechos y de la transparencia.
- Asegurar la accesibilidad de todos los públicos de interés independientemente de su condición económica, social, cultural, jerárquica o física.
- Asegurar la confidencialidad y el cuidado en la atención de las denuncias, por medio de sistemas de información seguros, el comportamiento ético y el plazo máximo para la guarda y mantenimiento de los registros internos.



Presentación 2010 - Ombudsman

Fundamentos Políticas Directrices

- Asegurar la independencia en el ejercicio de la función.
- Asegurar una actuación imparcial, por medio de una escucha atenta de todas las partes involucradas y posibilitando un proceso de mediación en caso que así se requiriera.



Presentación 2010 - Ombudsman

Fundamentos Políticas Directrices


DIRECTRICES

- Seguir los lineamientos generales de la Ouvidoria Geral de Petrobras Brasil en conjunto con las directivas dadas por el Consejo de Administración o el Comité de Auditoría.
- Otorgar a la Ouvidoria Geral de Petrobras Brasil todas las informaciones que la sede considere pertinente.
- Mostrar los resultados de la actividad desarrollada por el área al Consejo de Administración o su equivalente a través de los Comités de Auditoría existentes y teniendo en consideración el resguardo de la confidencialidad de las denuncias.



Presentación 2010 - Ombudsman

Fundamentos Políticas Directrices

- 
 • Remitir a las áreas correspondientes las denuncias recibidas para que sean estudiadas y adoptadas las medidas pertinentes.

- Tomar en consideración las denuncias en cuanto se refieran a temas de naturaleza contable, de controles internos o de auditoria interna y externa, remitiendo a las áreas afectadas, esa información para que sean estudiadas y adoptar las medidas que correspondan.

- Interactuar con las áreas con el objetivo de profundizar y promover el tratamiento de las denuncias recibidas.



Presentación 2010 - Ombudsman

Fundamentos Políticas Directrices

- Mantener informados a los públicos de interés el tratamiento de sus demandas, desde la fase de registro hasta la de su finalización.
- Contribuir en la gestión de PESA o de las empresas relacionadas a través de recomendaciones que se formulen a partir del conocimiento y experiencia adquiridos por medio del ejercicio de esta función.



Presentación 2010 - Ombudsman

■ Sistema Reporte de Irregularidades

Petrobras está comprometida en gerenciar sus negocios guiándose por altos estándares de ética y respetando la legislación vigente en los lugares donde actúa. Para alcanzar este objetivo existe la Directiva de Reporte de Irregularidades.

■ Reporte de Irregularidades

Es un canal de participación que asegura el cumplimiento de los códigos, políticas y normas de trabajo con el fin de mejorar los procesos en un ambiente de confidencialidad y transparencia, frente a situaciones irregulares.



■ ¿Qué se considera una acción irregular?

- Alterar información contable, de control y/o financiera
- Incumplir el Código de Conducta y Etica Empresarial
- Incurrir en deshonestidad en la forma de hacer negocios
- Incumplir leyes, regulaciones, políticas de la Compañía, ó aquello que pueda constituir un fraude.
- Todo lo que encuadre como Conflicto de interés.
- Cualquier otro hecho que afecte a la transparencia de la Empresa.



Presentación 2010 - Ombudsman

Acciones Desarrolladas Durante el 2010

- Desde su creación, promueve el análisis de los temas que llegan al sector e interactúa no solo con la persona que motiva la denuncia o la inquietud sino que también se asegura que los reclamos lleguen al nivel de la dirección superior, preservando la confidencialidad de la persona involucrada y habiendo corroborado las informaciones que sirvan de base, análisis y reflexión sobre el tema a ser tratado.
- Hace ya cuatro años ha puesto en marcha la implementación del site, un lugar donde se puede encontrar un espacio de diálogo abierto, confidencial y transparente y en donde se puede formular una inquietud, denunciar una irregularidad o bien expresar cualquier otro tipo de preocupación laboral. La dirección es: www.ombudsman.petrobras.com.ar.
- Se ha participado de coloquios y debates, en asociaciones o instituciones, sobre temas vinculados al área y se han dado entrevistas a medios gráficos ampliando de esta manera el espectro de difusión.
- Se efectuaron tres auditorias de KPMG que fueron completadas sin observaciones.
- En el orden interno, se revisaron todas las políticas y procedimientos del sector como así también los procesos que se realizan con el reporte de irregularidades y las investigaciones de las denuncias recibidas. Cada acción tiene su correspondiente detalle analítico de trabajo en cada una de los pasos a realizar.
- Se continuó asegurando la preservación de la información recibida y procesada a través de la actualización semanal de la cinta (backup), en el servidor exclusivo para el área de ouvidoría.



Presentación 2010 - Ombudsman

El Sitio del Ombudsman

El sitio fue puesto en marcha a partir del mes de diciembre 2006.

- La idea de su creación fue la de posibilitar una nueva forma de acercamiento hacia las personas, dar a conocer nuestro trabajo y función dentro del marco empresarial privado, otorgar material de consulta y, a través de las herramientas que otorga la web, abrir un nuevo canal para que todos accedan a tener la posibilidad de contactarnos, expresar sus opiniones y/o denunciar alguna irregularidad.

Los temas que se han elegido para la biblioteca del sitio son variados y sobre las 13 publicaciones efectuadas a lo largo del 2010 se podría hacer la siguiente agrupación en cantidad de temas:

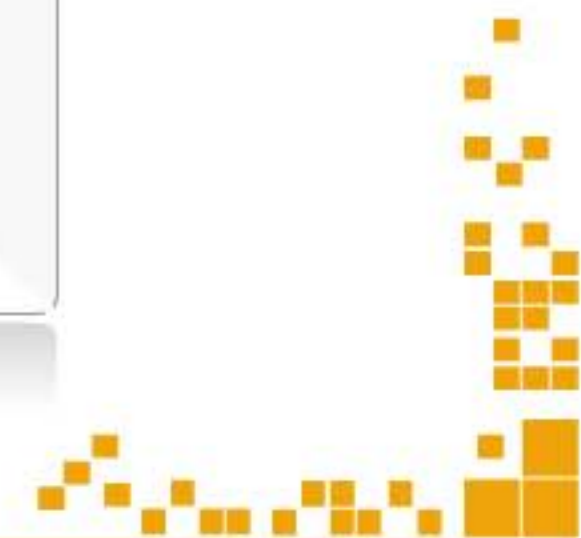
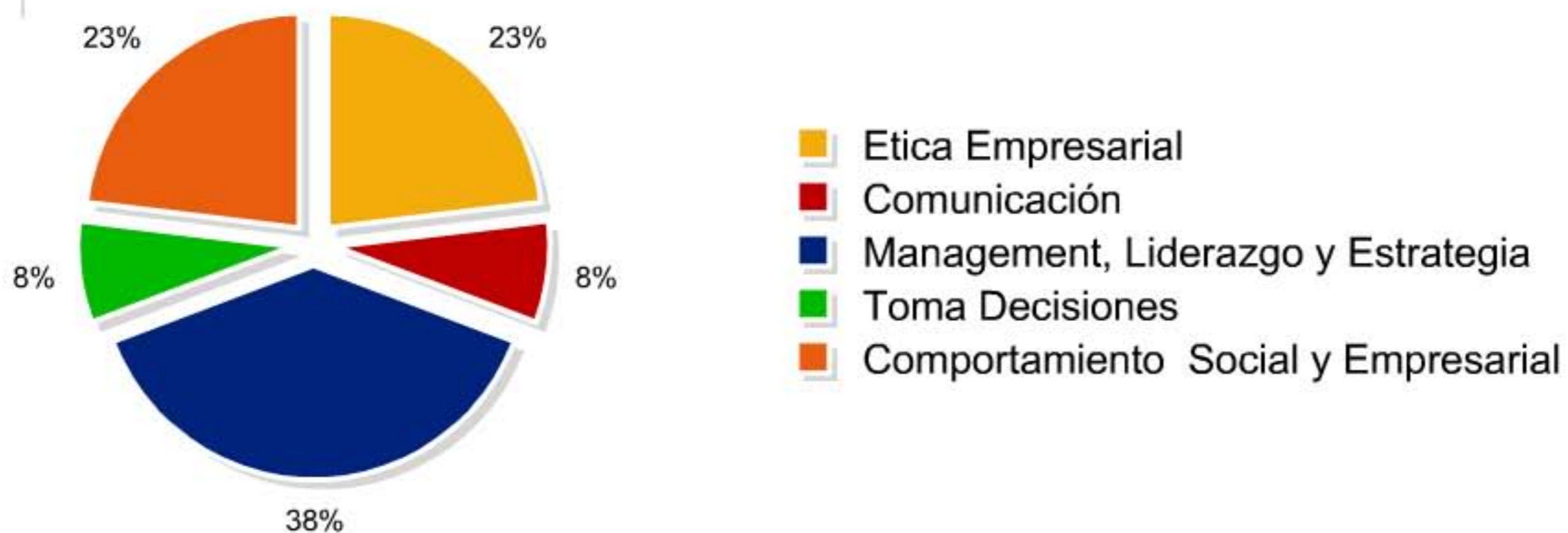
- A - 5 publicaciones sobre ---- Liderazgo, Estrategia y Management (38,46%)
- B - 1 publicación sobre ----- Toma de Decisiones (7,69%)
- C - 3 publicaciones sobre ---- Comportamiento Empresarial y Social (23,08%)
- D - 3 publicaciones sobre ---- Etica Empresarial (23,08%)
- E - 1 publicación sobre ----- Comunicación (7,69%)



Presentación 2010 - Ombudsman

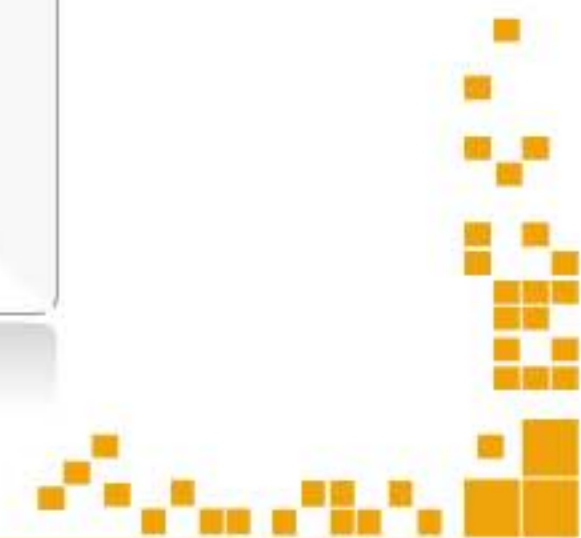
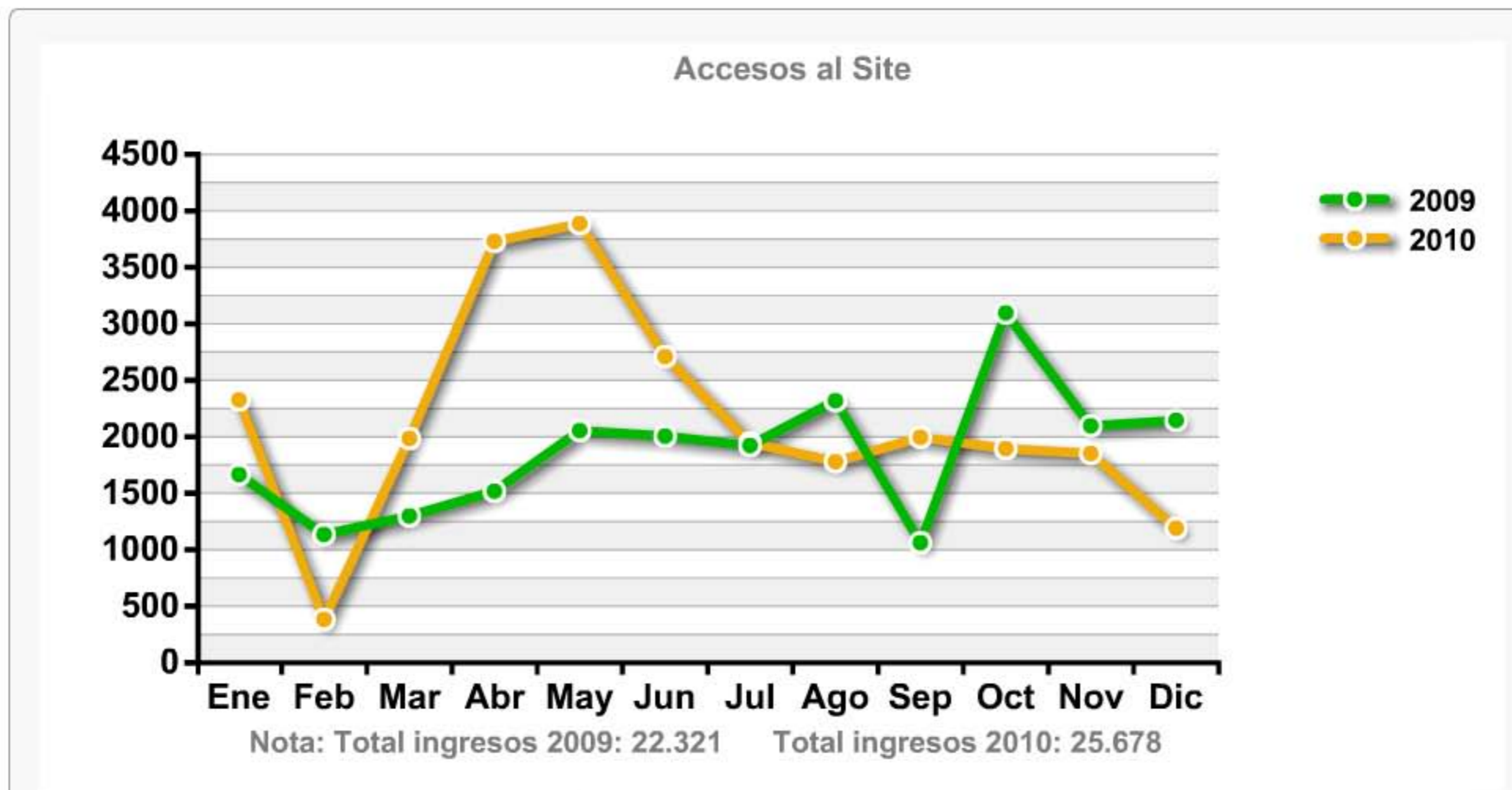
El Sitio del Ombudsman

Porcentaje en Cantidad de Temas



Presentación 2010 - Ombudsman

El Sitio del Ombudsman



Presentación 2010 - Ombudsman

Denuncias ingresadas



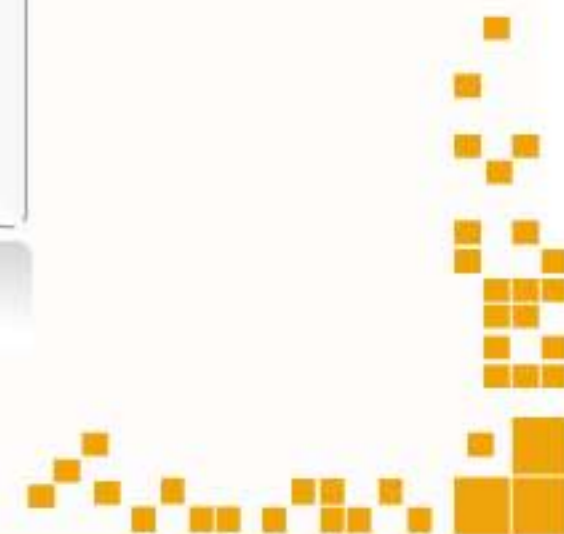
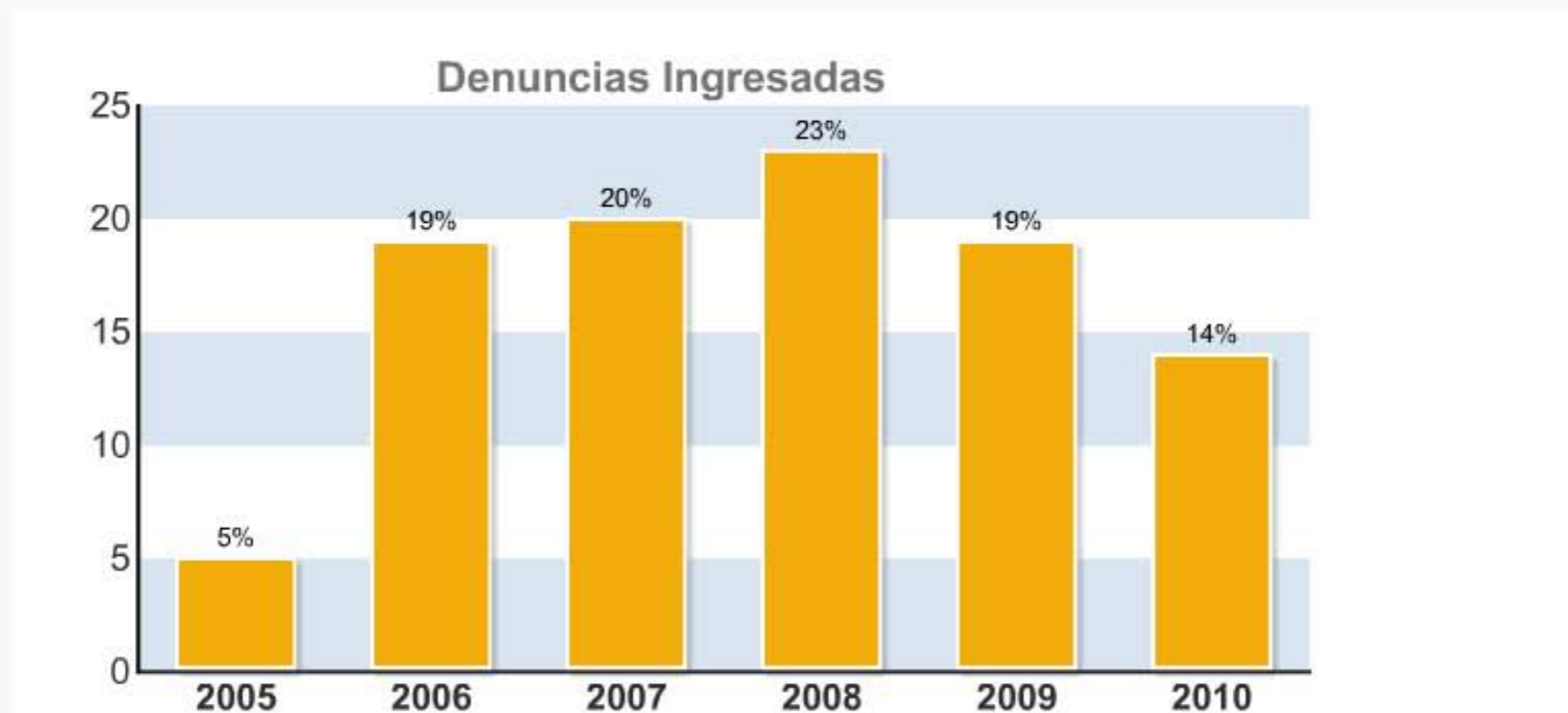
Denuncias según procedencia



Denuncias recibidas al 31 dic



Denuncias por tema



Presentación 2010 - Ombudsman

Denuncias ingresadas



Denuncias según procedencia



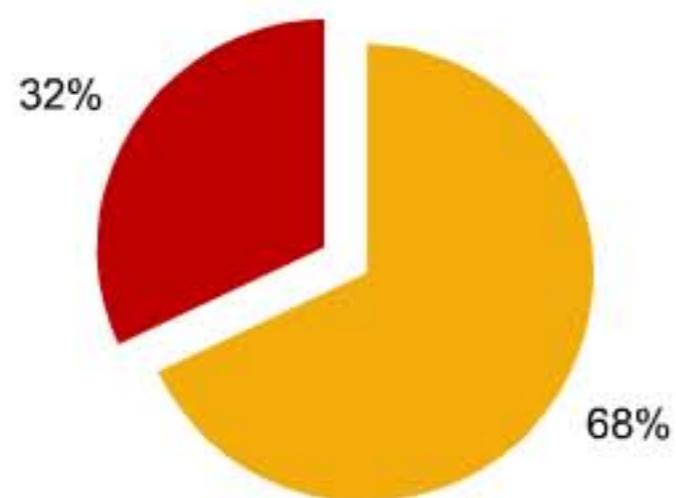
Denuncias recibidas al 31 dic



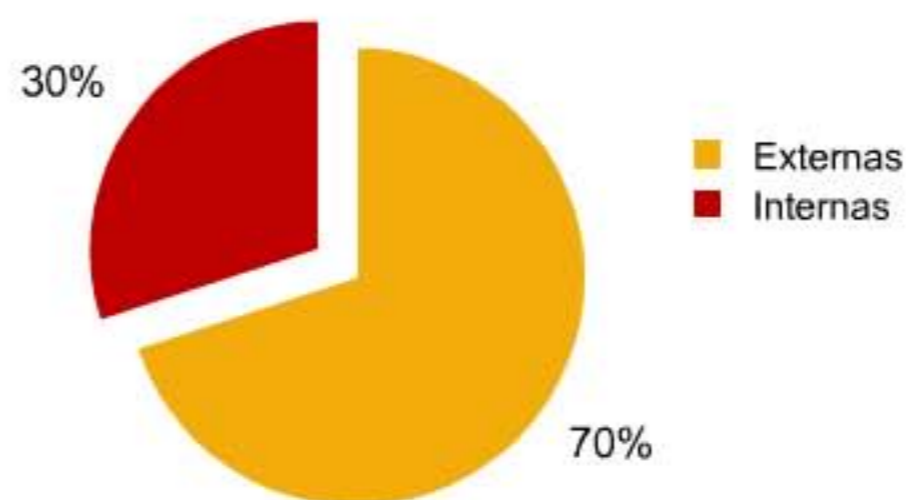
Denuncias por tema



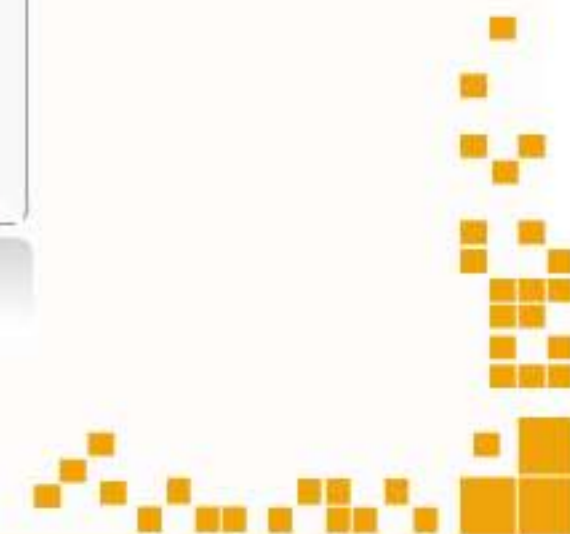
Denuncias según procedencia 2009



Denuncias según procedencia 2010



■ Externas
■ Internas



Presentación 2010 - Ombudsman

Denuncias ingresadas



Denuncias según procedencia



Denuncias recibidas al 31 dic



Denuncias por tema



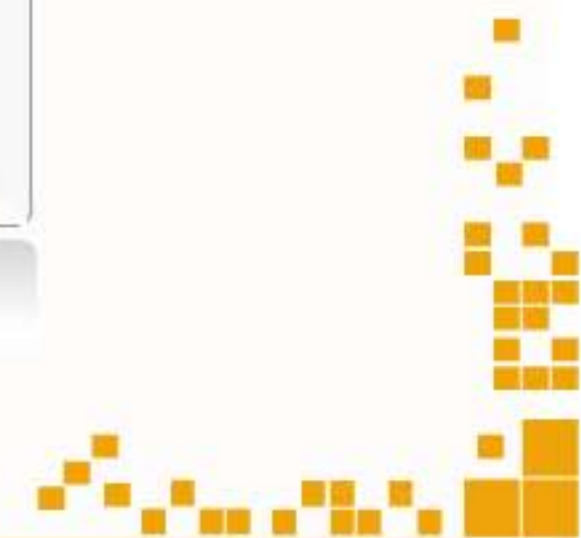
Situación denuncias recibidas 2009



Situación denuncias recibidas 2010



■ Cerradas
■ Pendientes



Presentación 2010 - Ombudsman

Denuncias ingresadas



Denuncias según procedencia



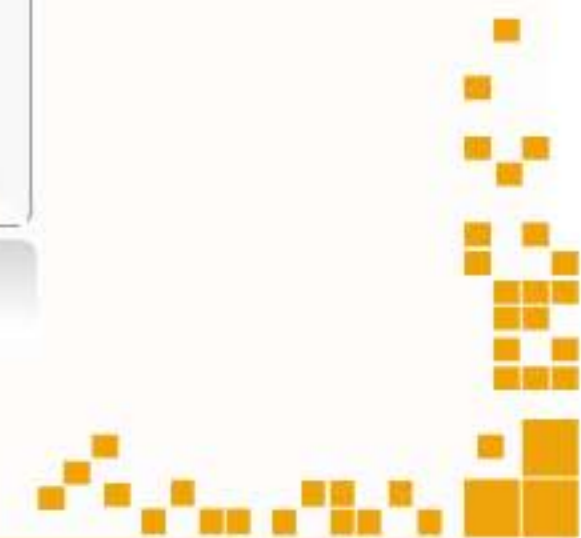
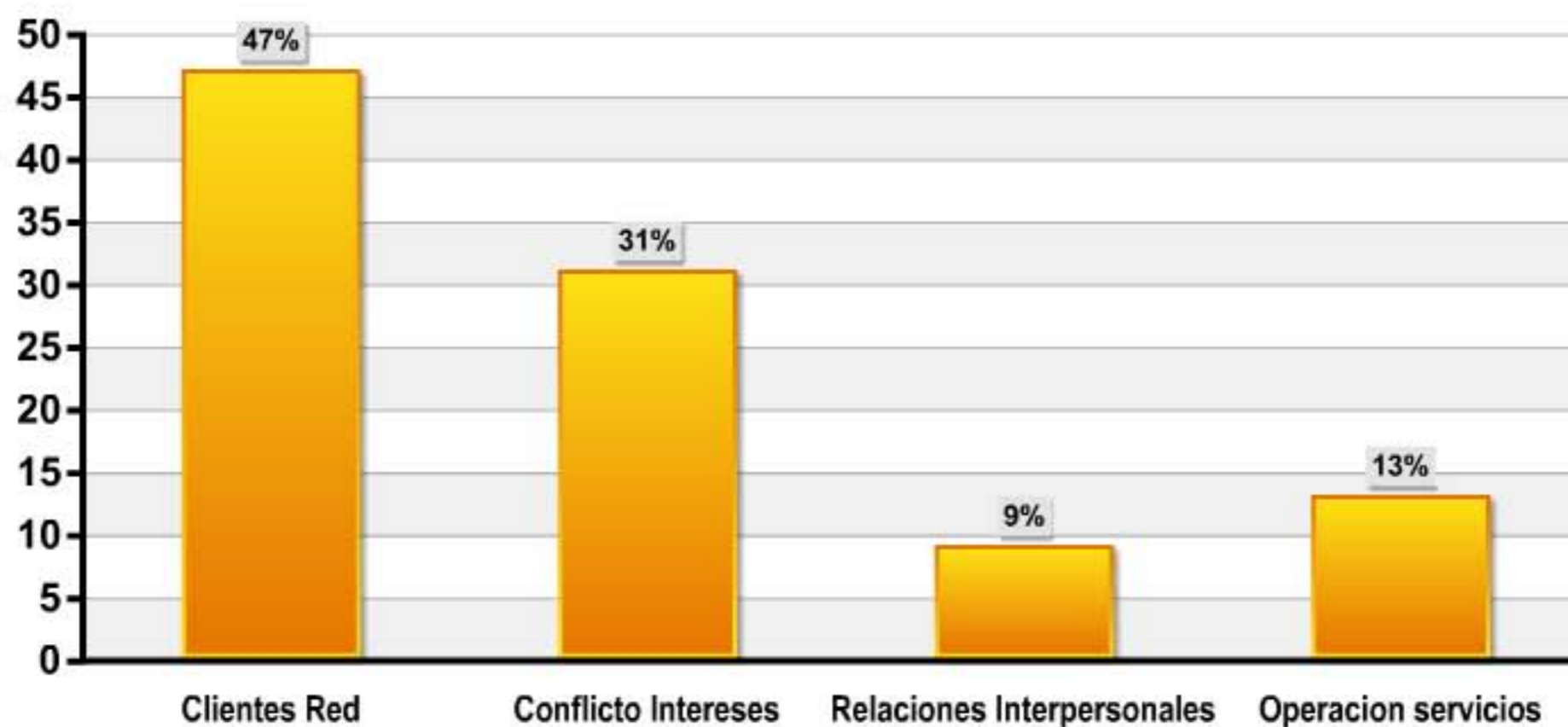
Denuncias recibidas al 31 dic



Denuncias por tema



Denuncias ingresadas por tema



Presentación 2010 - Ombudsman

■ ■ ■ Tiempo promedio de resolución de casos

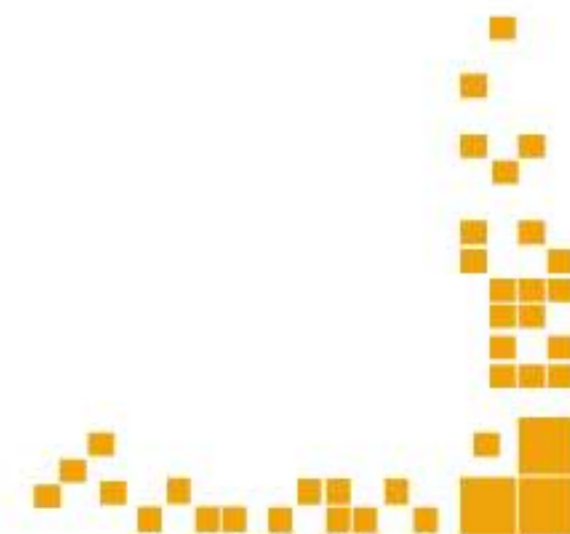
Calculado según la cantidad de días de demora del tratamiento de cada reporte, transcurridos desde la fecha de ingreso hasta la de su cierre definitivo.

Año 2009

Casos Cerrados	Total días de cierre	Promedio día / caso	Promedio Final
111	9134	82	2 meses 20 días

Año 2010

Casos Cerrados	Total días de cierre	Promedio día / caso	Promedio Final
88	6381	72	2 meses 10 días



Presentación 2010 - Ombudsman

Gracias por conocer nuestro Balance anual del año 2010

Recordamos los canales de comunicación habilitados según sus necesidades.



Canal de Denuncias

El objetivo es dar la posibilidad de comunicar irregularidades, fraudes o conflicto de Intereses a personas internas o externas a Petrobrás Energía SA, a través de la siguiente página:
<https://sox.petrobrasenergia.com>

Contactos

Tienen el objetivo de permitir el acercamiento de personas internas o externas, a través de nuestra página, teléfonos o direcciones de mail.

www.petrobras.com.ar
ombudsman@petrobras.com
 011- 4344-7105/ 6524 ó 7155

