



Manual de Normas y Procedimientos

Procedimiento para denunciar presuntas irregularidades
o situaciones de fraude en el Grupo Pampa Energía

Diciembre de 2009



Indice

1. Objetivo	3
2. Realización de denuncias	3
3. Tratamiento de las denuncias	5
4. Prohibición de represalias.....	10
5. Actualización.....	10
6. Disposición transitoria.	10



1. Objetivo

Este procedimiento se establece para facilitar las denuncias de presuntas irregularidades o fraudes dentro de Pampa Energía S.A. y/o cualquiera de sus sociedades subsidiarias, vinculadas o afiliadas (en adelante, el “Procedimiento”, “Pampa”, las “Subsidiarias” y el “Grupo Pampa”, respectivamente) acerca del negocio y las operaciones del Grupo Pampa, y define el procedimiento a seguir en caso de que las haya.

Adicionalmente, se la adopta en el marco de las disposiciones de la Sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley del año 2002 de los Estados Unidos de América, y demás normas relacionadas.

Su objetivo es poder instrumentar la adecuada recepción, retención y tratamiento de todas las denuncias recibidas por Pampa, incluidas las denuncias relacionadas con cualquier supuesta violación al Código de Conducta Empresarial de Pampa (robos, acoso sexual, consumo de drogas o alcohol, discriminación, abuso de poder), fraudes contables o financieros, apropiación de fondos corporativos, deficiencias significativas en el sistema de control interno del Grupo Pampa o en asuntos relacionados con auditoría y contabilidad.

En todos los casos las denuncias serán confidenciales y podrán realizarse en forma anónima.

Las dudas o consultas relativas al presente Procedimiento podrán ser dirigidas al Gerente de Auditoría Interna de Pampa. Los detalles de los contactos se detallan en el Anexo A..

2. Realización de denuncias

En el caso de que algún empleado, becario, pasante, director, síndico, contratista, subcontratista, proveedor, consultor o accionista del Grupo Pampa tenga conocimiento o sospeche cualquier acto incorrecto, ya sea éste intencional o involuntario, relacionado con cuestiones que afecten la contabilidad, el control interno, los controles sobre el reporte financiero, temas de auditoría o cualquier transgresión del Código de Conducta Empresarial de Pampa por parte de cualquier individuo o grupo de individuos (en adelante, los “Denunciantes” y cada uno de ellos de forma singular, el “Denunciante”), podrá notificar tal situación a las autoridades apropiadas de Pampa en forma confidencial a través de cualquiera de los siguientes canales de denuncia (en adelante, los “Canales de Denuncia”):

a) Línea Telefónica

Todo Denunciante podrá realizar su denuncia a través de la siguiente línea telefónica confidencial y gratuita que es operada por un proveedor externo del Grupo Pampa: **0800-555-PAMPA (72672)**.

Las llamadas se recibirán durante el horario de trabajo de 8.00 AM a 7.00 PM. Si por alguna razón el personal a cargo del proveedor externo no pudiese responder el llamado, éste será derivado a un contestador automático. En este supuesto, el Denunciante será advertido que está comunicado con el servicio de denuncias telefónicas del Grupo Pampa



y se le solicitará que deje un mensaje o que llame nuevamente. Si el Denunciante dejase un mensaje, el mismo será respondido en el transcurso del día hábil siguiente.

En ningún caso las llamadas podrán ser grabadas por el proveedor externo.

b) Website

Todo Denunciante podrá instrumentar su denuncia completando el formulario correspondiente que se encuentra en el siguiente *website*, que es operado por un proveedor externo del Grupo Pampa: www.eticapampa.kpmg.com.ar.

El *website*, propiedad del proveedor externo del Grupo Pampa, se encontrará disponible las 24hs durante los 365 días del año para que cualquier Denunciante pueda instrumentar su denuncia por este medio.

Para poder acceder al *website*, todo Denunciante deberá registrarse con el usuario y contraseña que figura a continuación para que el proveedor externo pueda comprobar que se trata de una persona que califica como Denunciante. El proveedor externo del Grupo Pampa tratará la información de registro del *website* con suma confidencialidad.

Una vez registrado el Denunciante en el *website*, podrá instrumentar su denuncia mediante el llenado de un formulario de denuncias.

El usuario y contraseña de acceso al website son los que figuran a continuación:

Usuario: pampa

Contraseña: pampa

Estos datos también estarán disponibles en la sección Relaciones con el Inversor de la página web de Pampa (www.pampaenergia.com), en la intranet de Pampa y en las carteleras.

c) E-mail

Todo Denunciante podrá enviar su denuncia por e-mail a la siguiente dirección de e-mail que será administrada por un proveedor externo del Grupo Pampa: pampa.energia-lineaetica@kpmg.com.ar

Si el Denunciante cuenta con acceso a la intranet de Pampa, podrá asimismo instrumentar su denuncia a través de este medio.



La intranet de Pampa tiene una sección especial para la realización de denuncias. El Denunciante podrá efectuar su denuncia en la referida sección de la intranet que, de forma automática, remitirá la denuncia por e-mail al proveedor externo del Grupo Pampa.

En todos los casos, el Denunciante podrá optar por el anonimato.

Por otro lado, el área de Compras de Pampa será responsable de informar por escrito los Canales de Denuncias antes mencionados a todos los contratistas, subcontratistas, proveedores y consultores.

3) Tratamiento de denuncias

a) Informe de cada denuncia elaborado por el proveedor externo

Las denuncias recibidas por alguno de los tres medios detallados en el punto 2 del presente Procedimiento, serán procesadas por el proveedor externo del Grupo Pampa.

El proveedor externo confeccionará un informe por cada denuncia recibida en el cual detallará la información suministrada por el Denunciante.

El proveedor externo remitirá el informe de forma inmediata al Gerente de Auditoría Interna de Pampa.

En aquellos supuestos en los cuales se deba remitir a Pampa la denuncia con suma urgencia, el proveedor externo notificará la misma al Gerente de Auditoría Interna de Pampa de forma verbal.

El informe del proveedor externo constituirá un expediente sobre el cual se dejará constancia de todo lo actuado tanto por el Grupo Pampa como por el proveedor externo respecto a esa denuncia.

El Gerente de Auditoría Interna de Pampa ingresará cada denuncia a una base de datos y le asignará un número identificadorio.

Esta base de datos será utilizada para:

- procesar las denuncias;
 - servir como un registro de las denuncias recibidas. Cada denuncia deberá contener la siguiente información: número de caso, fecha en que fue recibida, su clasificación (según se describe a continuación), un breve resumen de su contenido, cualquier acción tomada (incluyendo la investigación y/o las acciones disciplinarias) y su estatus; y
-



- generar los reportes que sean necesarios, incluyendo los reportes de estatus generados por el Gerente de Auditoría Interna (ver punto 3. F).

b) Clasificación de las Denuncias

Una vez reportada la denuncia por parte del proveedor externo al Gerente de Auditoría Interna de Pampa, éste último sector procederá a analizar el contenido de la denuncia y a clasificarla según los siguientes criterios:

b.1 Clasificación según prioridad de la denuncia:

b.1.a. Denuncias Urgentes: Se clasificarán como Denuncias Urgentes todas aquellas denuncias que versen sobre: (i) amenazas inminentes a la seguridad corporativa del Grupo Pampa, (ii) amenazas inmediatas a la salud o seguridad personal de uno o más empleados o terceros, (iii) la reputación en el mercado de una o varias de las actividades que desarrolla el Grupo Pampa, y (iv) situaciones de emergencias que fuesen denunciadas con tal tenor.

b.1.b. Denuncias Normales: Se clasificarán como Denuncias Normales todas aquellas denuncias que sin ser urgentes implican una amenaza inmediata o mediata al Grupo Pampa y/o sus empleados, y/o sus contratistas, y/o sus accionistas, y/o cualquier otro tercero vinculado de alguna forma con el Grupo Pampa.

b.1.b. Denuncias de Prioridad Baja: Se clasificarán como Denuncias de Prioridad Baja todas aquellas denuncias que no sean calificadas ni como Denuncias Urgentes y ni como Denuncias Normales.

b.2 Clasificación según el tipo de la denuncia:

b.2.a. Denuncias de Contenido Contable y/o de auditoría y/o de control interno: Se clasificarán como Denuncias de Contenido Contable y/o de auditoría y/o de control interno todas aquellas denuncias cuyo contenido se relacione con alguno de los siguientes temas: (i) fraudes contables o financieros; (ii) apropiación de fondos corporativos; (iii) otros perjuicios financieros (incluyendo el de los proveedores o clientes); (iv) deficiencias significativas o debilidades materiales en el sistema de control interno del Grupo Pampa; o (v) problemas o temas relacionados con auditoría o cuestiones contables que puedan tener un efecto material, sustancial o relevante en los estados financieros consolidados del Grupo Pampa.



b.2.b. Denuncias sobre Políticas y Seguridad: Se clasificarán como Denuncias sobre Políticas y Seguridad todas aquellas denuncias que versen sobre temas relacionados con: (i) transgresiones a las políticas del Grupo Pampa; (ii) cuestiones de seguridad; o (iii) robos.

b.2.c. Denuncias sobre Cuestiones Relacionadas con Recursos Humanos: Se clasificarán como Denuncias sobre Cuestiones Relacionadas con Recursos Humanos, todas aquellas denuncias relacionadas con: (i) reclamos por acoso sexual; (ii) consumo de drogas o alcohol; (iii) discriminación; (iv) abuso de poder por parte de un empleado con mayor jerarquía respecto a uno de menos jerarquía; (v) cualquier supuesta violación al Código de Conducta Empresarial; o (vi) cualquier otro asunto vinculado a la conducta en el lugar de trabajo.

b.2.d. Otro Tipo de Denuncias: Todas aquellas denuncias que no sean clasificables conforme a los criterios expuestos en B.2.a, B.2.b y B.2.c., serán clasificadas como Otro Tipo de Denuncias.

El Gerente de Auditoría Interna de Pampa podrá solicitar la asistencia del proveedor externo para la clasificación de las denuncias.

La clasificación que se haga de una denuncia constará en el expediente de esa denuncia.

El Gerente de Auditoría Interna de Pampa le dará el siguiente tratamiento a cada denuncia según su clasificación:

<i>Tipo</i>	Contenido Contable y/o de auditoría y/o de control interno	Políticas y Seguridad	Cuestiones Relacionadas con Recursos Humanos	Otro Tipo
<i>Prioridad</i>				
Urgente	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Inmediata - <u>Notificación:</u> Presidente del Comité de Auditoría de Pampa y CEO de Pampa 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Inmediata - <u>Notificación:</u> CEO y Gerente de Recursos Humanos de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Inmediata - <u>Notificación:</u> CEO y Gerente de Recursos Humanos de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Inmediata - <u>Notificación:</u> CEO de Pampa.

Normales	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 3 días de recibida la denuncia. - <u>Notificación:</u> Presidente del Comité de Auditoría de Pampa y CEO de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 3 días de recibida la denuncia. - <u>Notificación:</u> CEO y Gerente de Recursos Humanos de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 3 días de recibida la denuncia. - <u>Notificación:</u> CEO y Gerente de Recursos Humanos de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 3 días de recibida la denuncia. - <u>Notificación:</u> CEO de Pampa.
Prioridad Baja	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 10 días de recibida la denuncia - <u>Notificación:</u> Presidente del Comité de Auditoría de Pampa y CEO de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 10 días de recibida la denuncia - <u>Notificación:</u> CEO y Gerente de Recursos Humanos de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 10 días de recibida la denuncia - <u>Notificación:</u> CEO y Gerente de Recursos Humanos de Pampa. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Atención:</u> Dentro de los 10 días de recibida la denuncia - <u>Notificación:</u> CEO de Pampa.

En todos los casos, y siempre que el Denunciante no haya optado por efectuar su denuncia en forma anónima, el Gerente de Auditoría Interna de Pampa se pondrá en contacto con el Denunciante, dentro de un plazo compatible con la gravedad de la denuncia, a los efectos de contar con mayores elementos relacionados con la denuncia. Se dejará constancia de esta información en el expediente de la denuncia.

c) Investigaciones Complementarias

El Gerente de Auditoría Interna de Pampa, actuando bajo las indicaciones del CEO del Grupo Pampa o del Presidente del Comité de Auditoría de Pampa en los casos de las denuncias de contenido contable y/o de auditoría y/o de control interno, determinará si la denuncia amerita proceder con investigaciones complementarias respecto del objeto denunciado.



Se dejará constancia en el expediente de cada denuncia respecto de los motivos que impulsaron a proseguir con una investigación complementaria de la denuncia como así también de los motivos que impulsaron a desechar toda investigación de la denuncia en su caso.

En el supuesto que se condujera una investigación de una denuncia, el Gerente de Auditoría Interna de Pampa, podrá solicitar asesoramiento acerca del método y alcance que la misma deba tener como así también el asesoramiento de consultores externos u otros recursos para la realización de tareas relacionadas con el desarrollo de la investigación.

Durante la investigación, se deberá cumplir con las leyes aplicables y las políticas internas, respetando la propiedad y conservación de la documentación. Asimismo, en todo momento se respetará la confidencialidad de los datos personales del Denunciante, si este hubiese optado por realizar su denuncia de esta forma.

Las conclusiones de la investigación se plasmarán en el expediente de cada denuncia.

d) Acciones Correctivas

El CEO de Pampa coordinará con las áreas relevantes del Grupo Pampa, y en consulta con el Gerente de Recursos Humanos, la implementación de cualquier acción correctiva o disciplinaria en conexión con la denuncia. Las acciones deben incluir las propuestas de cambios a las políticas o controles del Grupo Pampa, el reporte a las autoridades regulatorias y/o las acciones disciplinarias correspondientes.

e) Excepciones

En caso de que la denuncia recibida involucre a personal de la Gerencia de Auditoría Interna, el proveedor externo remitirá el informe al Presidente del Comité de Auditoría de Pampa, con copia al CEO de Pampa, quien coordinará la investigación pertinente.

f) Supervisión del Comité de Auditoría de Pampa

El Comité de Auditoría de Pampa tendrá acceso completo al registro, a los reportes de denuncias y al material relacionado toda vez que lo requiera.

Trimestralmente, el Gerente de Auditoría Interna de Pampa entregará al Comité de Auditoría de Pampa un reporte de estatus (i) describiendo las denuncias recibidas desde el reporte de estatus más reciente e (ii) indicando el estatus de las investigaciones pendientes. El reporte de estatus será también entregado al CEO de Pampa.

4. Prohibición de represalias

El Grupo Pampa no amonestará, suspenderá, coartará, disciplinará, retendrá o suspenderá el pago del salario y/o beneficios, degradará, transferirá, aplicará una sanción disciplinaria o tomará represalias referidas a los términos o condiciones de trabajo, contra cualquier empleado del Grupo Pampa, agente o compañía representante porque esa persona haya efectuado legítimamente cualquier denuncia o revelación o haya suministrado información o asistencia en conexión con un procedimiento o indagación, incluso estatal.

5. Actualización

El Gerente de Auditoría Interna de Pampa será responsable de la revisión anual de este procedimiento y, de corresponder, propondrá al CEO y al Comité de Auditoría de Pampa la implementación de modificaciones.

El Comité de Auditoría de Pampa revisará este Procedimiento anualmente a efectos de asegurar el cumplimiento permanente de leyes y regulaciones aplicables.

6. Disposición transitoria

Todas las obligaciones que surgen de este Procedimiento que están a cargo del Gerente de Auditoría Interna de Pampa serán llevadas a cabo por el Gerente del Departamento de Derecho Corporativo de Pampa hasta tanto se designe al Gerente de Auditoría Interna de Pampa.



ANEXO A

Personal autorizado

CEO de Pampa:

Ricardo Torres

Ortiz de Ocampo 3302, edificio 4, Piso 5°, C1425DSR, Ciudad de Buenos Aires

Presidente del Comité de Auditoría de Pampa:

Diana Mondino

Ortiz de Ocampo 3302, edificio 4, Planta Baja, C1425DSR, Ciudad de Buenos Aires

Gerente del Departamento de Derecho Corporativo de Pampa:

Romina Benvenuti

Ortiz de Ocampo 3302, edificio 4, Planta Baja, C1425DSR, Ciudad de Buenos Aires