

SANTA MARIA SAS

Políticas de Cumplimiento CCII

Mecanismo de Quejas y Reclamos · Política de Protección al Denunciante

Aprobado por: *Federico Terech – Director*

Fecha de aprobación: *15 de septiembre del 2026*

Publicado en: <https://generislabs.com/canal-de-reclamos/>

1. Mecanismo de Quejas y Reclamos

1.1 Objetivo y alcance

Santa Maria SAS pone a disposición de todos sus públicos de interés un canal formal, accesible y gratuito para presentar quejas o reclamos vinculados a su actividad, sus operaciones, sus decisiones comerciales o la conducta de su personal.

Este mecanismo aplica tanto a **colaboradores/as internos** como a **stakeholders externos** (clientes, proveedores, socios comerciales, comunidad y cualquier otra persona o entidad que se relacione con la empresa). El formulario de contacto se encuentra publicado de forma permanente en:

<https://generislabs.com/canal-de-reclamos/>

1.2 Canales de recepción

Los reclamos podrán presentarse a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Formulario web de reclamos: <https://generislabs.com/canal-de-reclamos/>
- Casilla de correo dedicada: reclamos@generislabs.com
- Línea de contacto directo / WhatsApp institucional: 2975485638
- Canal "puerta abierta" con el/la responsable directo/a, para colaboradores/as internos
- Comunicación directa con el área comercial o de atención al cliente, para clientes y proveedores

Todos los canales permiten la presentación de reclamos de forma identificada o anónima, a elección de quien reclama.

1.3 Información provista a quien presenta un reclamo

Al recibir un reclamo, Santa Maria SAS informa a la persona reclamante sobre los siguientes puntos:

1.3.1 Motivos de aceptación de un reclamo (grounds for accepting)

Se considera un reclamo válido y aceptado todo planteo que:

- Esté vinculado a la actividad, los productos, los servicios o la conducta de Santa Maria SAS o de su personal
- Describa un hecho, impacto o situación concreta (no una opinión genérica)

- Sea presentado por una persona o entidad identificable o a través de un canal habilitado

Un reclamo puede ser rechazado cuando no cumple estos criterios; en ese caso se aplica el procedimiento del punto 1.4.

1.3.2 Etapas del proceso y plazos objetivo

- Recepción y acuse de recibo: dentro de las 48 horas hábiles de recibido el reclamo
- Evaluación y admisibilidad: dentro de los 5 días hábiles
- Investigación y análisis: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la admisión
- Comunicación de la resolución o del estado de avance: dentro de los 20 días hábiles desde la recepción

Nota: los plazos anteriores son objetivo (targeted deadlines); en casos de mayor complejidad la empresa informa a la persona reclamante una nueva fecha estimada.

1.3.3 Cómo se facilita la resolución

Según la naturaleza del reclamo, Santa Maria SAS podrá facilitar una resolución mediante:

- Investigación interna a cargo de Matias Pujana
- Instancias de diálogo directo entre las partes involucradas
- Medidas correctivas o reparadoras concretas cuando corresponda
- Derivación a instancias de mediación externa cuando el caso lo amerite

1.4 Respuesta a la persona reclamante

Santa Maria SAS responde a todo reclamo de una de las siguientes dos formas:

- **(a)** Comunicando regularmente cada etapa del proceso y su resultado, hasta confirmar la resolución del reclamo; o
- **(b)** Brindando por escrito los fundamentos por los cuales el planteo no fue aceptado como reclamo, cuando no cumple los criterios del punto 1.3.1.

En ambos casos, la respuesta se documenta y queda registrada internamente para su trazabilidad.

1.5 Protección de quien presenta el reclamo

Ninguna persona que presente un reclamo de buena fe podrá sufrir represalias de ningún tipo por parte de Santa Maria SAS, su personal o su dirección. El detalle de esta protección se desarrolla en la Sección 2 de este documento.

2. Política de Protección al Denunciante

2.1 Compromiso de la empresa

Santa Maria SAS se compromete formalmente a proteger de cualquier forma de represalia a toda persona —colaborador/a interno o stakeholder externo— que de buena fe utilice el Mecanismo de Quejas y

Reclamos descrito en la Sección 1, ya sea para presentar un reclamo propio o para denunciar una irregularidad de la que haya tomado conocimiento.

Esta protección incluye, sin limitarse a, resguardo frente a despido, sanción disciplinaria, discriminación, hostigamiento, pérdida de beneficios o cualquier otro trato desfavorable motivado por la denuncia.

2.2 Consecuencias frente a represalias identificadas

Toda represalia identificada contra una persona denunciante será considerada una falta grave y dará lugar a:

- Investigación interna inmediata del hecho de represalia
- Medidas disciplinarias para quien la haya ejercido, pudiendo llegar a la desvinculación cuando la gravedad lo amerite
- Medidas reparadoras hacia la persona afectada por la represalia
- En caso de tratarse de un proveedor o socio comercial, revisión de la relación comercial vigente

2.3 Mecanismos para garantizar la protección

Santa Maria SAS implementa las siguientes medidas concretas:

- **Confidencialidad:** la identidad de la persona denunciante se mantiene confidencial y solo es conocida por quienes intervienen directamente en el análisis del caso.
- **Consentimiento previo:** no se comparte información de la denuncia con terceros sin el consentimiento de la persona denunciante, salvo obligación legal.
- **Separación de roles:** quien investiga un caso no depende jerárquicamente de la persona denunciada.
- **Capacitación:** el personal a cargo de gestionar reclamos y denuncias recibe formación periódica sobre este procedimiento y sobre confidencialidad.
- **Evaluación de riesgo:** en casos que involucren a stakeholders en situación de vulnerabilidad, la empresa evalúa la posibilidad de recurrir a terceros independientes para el análisis del caso.

3. Vigencia, revisión y responsables

Esta política entra en vigencia a partir de su fecha de aprobación y será revisada *trimestralmente* por Juan Cruz Gutiérrez, Coordinador de Estrategia – Generis Laboratorios

Consultas sobre esta política pueden dirigirse a: juancruz.gutierrez@soifesa.com