

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: *28 de septiembre de 2026 (versión 2)*

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, específico, accesible y gratuito para presentar quejas, reclamos o denuncias 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** (pacientes, clientes, proveedores, socios comerciales, comunidad y cualquier otra persona o entidad que se relacione con la empresa). El canal y esta política se encuentran publicados 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/>
- Correo electrónico: reclamos@generislabs.com, con el asunto “Reclamo”
- WhatsApp institucional: 297 548-5638
- 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 pacientes, clientes y proveedores

Todo reclamo recibido por un canal presencial o informal se registra en el mismo sistema que los reclamos recibidos por el formulario web y sigue el mismo procedimiento.

Todos los canales permiten la presentación de reclamos de forma identificada o anónima, a elección de quien reclama. El funcionamiento del anonimato se detalla en el punto 2.4.

1.3 Información provista a quien presenta un reclamo

Esta política completa está publicada junto al formulario, de modo que cualquier persona puede conocer el procedimiento antes de presentar un reclamo. Además, al acusar recibo de cada reclamo, Santa Maria SAS le envía a la persona reclamante su número de caso, el enlace a esta política y un resumen de los puntos 1.3.1 a 1.3.3.

1.3.1 Motivos de aceptación de un reclamo

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 a través de alguno de los canales habilitados, de forma identificada o anónima

Se aceptan expresamente las denuncias por represalias contra quien haya utilizado este mecanismo. Estas denuncias tienen tratamiento prioritario según el punto 2.3.

Un planteo puede no ser aceptado cuando no cumple estos criterios. En ese caso se aplica el procedimiento del punto 1.4 (b).

1.3.2 Etapas del proceso y plazos objetivo

- **Recepción y acuse de recibo:** dentro de las 48 horas hábiles, con número de caso
- **Evaluación y admisibilidad:** dentro de los 5 días hábiles. Si el planteo no es aceptado, se informan por escrito los motivos
- **Investigación y análisis:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a la admisión
- **Comunicación de la resolución:** dentro de los 20 días hábiles desde la recepción
- **Seguimiento:** dentro de los 30 días posteriores a la resolución, la empresa confirma a la persona reclamante que las medidas acordadas se implementaron

Los plazos anteriores son objetivos. En casos de mayor complejidad, la empresa informa a la persona reclamante una nueva fecha estimada antes de que venza el plazo original. Las denuncias por represalias reciben acuse de recibo dentro de las 24 horas hábiles.

1.3.3 Cómo se facilita la resolución

Responsables. La investigación interna está a cargo de Matías Pujana, Director Técnico. Si el reclamo involucra a Matías Pujana o a la Dirección, o si existe cualquier otro conflicto de interés, el caso pasa a Juan Cruz Gutiérrez, Coordinador de Estrategia. Si el reclamo involucra a ambos, se designa un tercero independiente externo a la empresa.

Vías de resolución. Según la naturaleza del reclamo, la resolución puede facilitarse mediante:

- Investigación interna, con entrevistas a las partes y revisión de registros
- Diálogo directo entre las partes involucradas, con la presencia del responsable del caso
- Mediación externa independiente, en los supuestos indicados más abajo

Medidas correctivas o reparadoras posibles. Entre otras, según corresponda:

- Repetición sin costo de un análisis o estudio, o corrección de un informe
- Reintegro o bonificación de lo abonado
- Disculpa formal por escrito
- Cambio de un procedimiento interno y capacitación del personal involucrado
- Medidas disciplinarias hacia quien haya actuado de forma indebida
- Revisión o suspensión de la relación con un proveedor o socio comercial

Mediación externa. El caso se deriva a una instancia de mediación externa independiente cuando las partes no alcanzan un acuerdo en la instancia de diálogo, cuando el conflicto de interés no puede resolverse dentro de la empresa, o cuando el caso involucra a personas en situación de vulnerabilidad.

Escalamiento. El procedimiento tiene tres instancias:

- **Instancia 1:** responsable del caso, según lo indicado arriba.
- **Instancia 2:** Juan Cruz Gutiérrez revisa el caso si no se resuelve dentro de los 20 días hábiles o si la persona reclamante no está conforme con la resolución y lo solicita dentro de los 10 días hábiles de

notificada. Los casos graves (represalias o riesgos para la salud o la seguridad de las personas) pasan directamente a esta instancia y se informan a la Dirección.

- **Instancia 3:** si el reclamo no se resuelve internamente, se informa a la persona reclamante que puede acudir a la autoridad de Defensa del Consumidor (Ventanilla Federal de Reclamos o Dirección de Defensa del Consumidor de la provincia del Chubut) en el caso de pacientes y clientes, o se ofrece una mediación externa independiente en el caso de los demás stakeholders.

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 envía al contacto indicado por la persona reclamante (que puede ser anónimo), se documenta y queda registrada 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.

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, cambios desfavorables de tareas u horarios, cancelación de contratos 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, a cargo de un responsable sin relación con la persona señalada
- Medidas disciplinarias para quien la haya ejercido, pudiendo llegar a la desvinculación cuando la gravedad lo amerite
- Medidas reparadoras hacia la persona afectada, como la restitución de su puesto, tareas o condiciones anteriores
- En caso de tratarse de un proveedor o socio comercial, revisión y eventual finalización de la relación comercial vigente

2.3 Cómo se identifican las represalias

Identificación pasiva. Cualquier persona puede denunciar una represalia por los mismos canales del punto 1.2. El formulario web incluye la opción “Denuncia por represalia”. Estas denuncias reciben acuse de recibo dentro de las 24 horas hábiles, pasan directamente a la Instancia 2 y se tratan con prioridad.

Identificación activa. Además, la empresa busca detectar represalias sin esperar una denuncia:

- A los 30 y a los 90 días del cierre de cada caso, el responsable contacta a la persona denunciante (cuando dejó un contacto) para consultarle si sufrió algún trato desfavorable
- Durante los 12 meses posteriores a la denuncia, toda sanción, desvinculación, cambio de tareas u horario o cancelación de contrato que afecte a un colaborador o proveedor denunciante debe ser revisada y validada por Juan Cruz Gutiérrez antes de aplicarse
- En la revisión trimestral de esta política se analizan los casos cerrados para detectar posibles patrones de represalia

2.4 Mecanismos para garantizar la protección

Santa Maria SAS implementa las siguientes medidas concretas:

- **Anonimato:** el formulario web no requiere iniciar sesión ni registra automáticamente el correo de quien lo completa. El nombre es opcional y, para recibir novedades del caso, alcanza con dejar un correo que no identifique a la persona. Los casos anónimos se gestionan con su número de caso y siguen el mismo procedimiento que los identificados.
- **Confidencialidad:** la identidad de la persona denunciante se mantiene confidencial y solo la conocen quienes intervienen directamente en el análisis del caso. El registro de casos es de acceso restringido a los responsables.
- **Consentimiento previo:** no se comparte información de la denuncia con terceros sin el consentimiento de la persona denunciante, salvo obligación legal.
- **Conflicto de interés:** quien tenga un vínculo personal, jerárquico o comercial con alguna de las partes debe excusarse de inmediato, y el caso se reasigna según el punto 1.3.3. Quien investiga nunca depende jerárquicamente de la persona denunciada.
- **Escalamiento:** los casos se escalan según las instancias del punto 1.3.3, y los casos graves pasan directamente a la Instancia 2.
- **Capacitación:** el personal a cargo de gestionar reclamos y denuncias recibe formación periódica sobre este procedimiento, confidencialidad y prevención de represalias.
- **Evaluación de riesgo:** al admitir cada caso, el responsable evalúa el riesgo de represalia para la persona denunciante. Si el riesgo es alto o el caso involucra a personas en situación de vulnerabilidad, se adoptan medidas preventivas y se evalúa 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, quien además lleva el registro de casos y sus plazos de respuesta.

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