PSGC	4.15 TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Fecha Origen:
Revisión 04		Fecha Revisión: 09/10/2026

Elaboró	Verificó	Aprobó
AYELEN QUARANTA	FIXIT	CONSTANZA CALVI

TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS

1. OBJETIVO

Este procedimiento institucional permite a las partes interesadas internas y externas de Etiketten S.A. presentar sugerencias, quejas, denuncias u observaciones, garantizando un tratamiento accesible, confidencial, justo, libre de represalias, basado en la escucha activa, la imparcialidad y la mejora continua.

El presente tiene por finalidad prevenir daños, abordar conflictos de manera temprana, proteger los derechos de las personas y fortalecer la confianza entre Etiketten y sus grupos de interés, en línea con los principios de una Empresa B y los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos

Etiketten se compromete a gestionar estas denuncias/quejas con criterios de **debida diligencia**, integridad, confidencialidad, trazabilidad y remediación proporcional al daño, incluyendo cuando los hechos se vinculen con la **cadena de valor** (proveedores y contratistas).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a:

- Todo el personal de Etiketten, cualquiera sea su nivel jerárquico o modalidad contractual.
- Directivos y miembros de la Dirección.
- Proveedores, contratistas, clientes y otros terceros vinculados.
- Comunidades u otras partes interesadas impactadas por las actividades de la empresa

3. PRINCIPIOS RECTORES

- **Escucha activa y respeto:** todas las presentaciones serán escuchadas sin prejuicios, reconociendo la legitimidad de la percepción de quien comunica.
- **Confidencialidad:** protección de los datos sensibles en todo el proceso.

PSGC	4.15 TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Fecha Origen:
Revisión 04		Fecha Revisión: 09/10/2026

Elaboró	Verificó	Aprobó
AYELEN QUARANTA	FIXIT	CONSTANZA CALVI

Toda denuncia será tratada con estricta reserva. El incumplimiento de este principio dará lugar a sanciones disciplinarias y/o legales.

- **Celeridad razonable e imparcialidad:** plazos razonables y ausencia de conflicto de interés.
- **Contención y orientación:** Etiketten arbitrará los medios para procurar apoyo emocional inicial y orientación sobre las vías de actuación antes de formalizar la denuncia en las situaciones que lo ameriten.
- **No revictimización:** las personas denunciantes recibirán un trato digno, seguro y libre de juicios.
- **Protección de la persona denunciante:** medidas preventivas sin afectar su relación con la empresa o sus condiciones laborales, y en caso de que correspondiera se adoptarán medidas preventivas cautelares inmediatas (traslados, licencias, aislamiento).
- **Prohibición de represalias**: cualquier represalia contra quien denuncie será considerada falta grave.
- **Accesibilidad del canal:** Las partes interesadas externas podrán denunciar por los canales habilitados sin necesidad de formalidades complejas.
- **Debida diligencia y cadena de valor:** Cuando la denuncia involucre a proveedores/contratistas, Etiketten aplicará medidas razonables para identificar hechos, prevenir recurrencia, mitigar impactos y requerir acciones correctivas verificables.
- **Remediación:** La resolución priorizará, cuando corresponda, acciones de remediación orientadas a reparar o mitigar impactos sobre personas externas, comunidad o ambiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias y contractuales
- **Aprendizaje organizacional**: las situaciones detectadas se utilizan para mejorar procesos, cultura y prevención

4. BASE NORMATIVA Y REFERENCIAS

- Constitución Nacional Argentina (arts. 14 y 16)
- Ley 23.592 – Antidiscriminación
- Ley 26.485 – Protección Integral contra la Violencia de Género
- Ley 27.499 – Ley Micaela
- Ley 20.744 – Ley de Contrato de Trabajo
- Convenios internacionales OIT ratificados por Argentina
- Código de Ética y Conducta Empresarial de Etiketten
- Estándares Sistema B y Principios Rectores ONU (DD.HH.

PSGC	4.15 TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Fecha Origen:
Revisión 04		Fecha Revisión: 09/10/2026

Elaboró	Verificó	Aprobó
AYELEN QUARANTA	FIXIT	CONSTANZA CALVI

5. DEFINICIONES Y TIPOS DE SITUACIONES

- **Sugerencias:** Situaciones vinculadas a fallos de comunicación, procesos, liderazgo o coordinación que, sin implicar una falta, pueden afectar el clima laboral, la confianza o la sostenibilidad del negocio.
- **Queja:** Manifestación de disconformidad, malestar, dificultad comunicacional o percepción de trato inadecuado que no necesariamente configura una falta ética o legal, pero requiere ser escuchada y analizada.
- **Denuncia:** Comunicación formal de hechos que podrían constituir una infracción ética, normativa o legal. Incluyendo violencia laboral, acoso, discriminación y violencia por razones de género, conforme a la legislación vigente en la República Argentina y acción u omisión contraria al Código de Ética y Conducta Empresarial.

Cualquiera de estos tipos de situaciones puede presentarse o no, de manera anónima (presentación sin identificación de la persona denunciante).

6. RESPONSABILIDADES:

a. Dirección:

- Garantizar la implementación efectiva del procedimiento.
- Proporcionar los recursos necesarios para su ejecución.
- Recibir las quejas/denuncias/sugerencias y junto a Personas y Cultura determinar canal de acción.

b. Área Personas y Cultura:

- Proporcionar asesoramiento sobre normativas vigentes y mejores prácticas.
- Asegurar un enfoque imparcial en la evaluación de las denuncias.
- Comunicar a las partes interesadas.

c. Colaboradores/as y Otras partes interesadas

- Conocer y respetar este procedimiento.
- Utilizar el canal de buena fe.
- Reportar cualquier incidente de no adhesión al Código de Ética y Conducta Empresarial.

d. Equipo de gerencia:

- Gestionar solicitudes formales de información y evidencia a los involucrados.

PSGC	4.15 TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Fecha Origen:
Revisión 04		Fecha Revisión: 09/10/2026

Elaboró	Verificó	Aprobó
AYELEN QUARANTA	FIXIT	CONSTANZA CALVI

- Coordinar auditorías, visitas o verificaciones documentales cuando corresponda.
- Recibir, analizar y resolver las quejas y denuncias asignadas por Dirección.

7. CANALES DE PRESENTACIÓN:

Las quejas, denuncias o sugerencias pueden presentarse a través de:

- **BUZON DE SUGERENCIAS O QUEJAS EN LA PAGINA WEB** (para todas las partes interesadas).
- **BUZON DE SUGERENCIAS QR INTERNO** (únicamente para colaboradores/as).

Las quejas, denuncias o sugerencias pueden presentarse o no, de manera anónima (presentación sin identificación de la persona denunciante), cualquiera sea el medio de presentación. Las cuales serán recibidas por Personas y Cultura.

El área de Personas y Cultura y Dirección, se encargará del registro y seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias, realizará una evaluación preliminar de pertinencia, verificando su verosimilitud, relevancia y el riesgo potencial para las personas o para el cumplimiento del Código de Ética y/o la legislación aplicable, completando el contenido mínimo si es posible (hechos denunciados, fechas, lugares, personas involucradas, testigos o evidencias si las hubiera. Deseo de anonimato (opcional). Si la información permite avanzar, se iniciará la investigación respetando los principios del presente protocolo. Si la denuncia carece de elementos suficientes, se documentará como **no procedente**, sin perjuicio de su reconsideración si surgen nuevos antecedentes.

La denuncia no implica la carga de prueba o posible calumnia. El principio rector es alertar sobre un posible conflicto y mitigar el riesgo de daño mayor o irreparable.

8. CRITERIOS DE ADMISIÓN:

Serán admitidas aquellas comunicaciones relacionadas el ámbito de Etiketten y tengan información mínima para su análisis. Como, por ejemplo: violencia, discriminación o abuso de poder, incumplimientos legales, laborales, ambientales o de seguridad, fallos de comunicación, liderazgo o procesos con impacto negativo, incumplimientos de compromisos con grupos de interés, cualquier asunto de interés relacionado con la empresa o su vínculo con la misma

9. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE TRATAMIENTO:

Según lo requiera Dirección y Personas y Cultura, siempre y cuando la denuncia sea procedente, se presentará a la gerencia correspondiente la queja o denuncia según la parte interesada denunciante al área que

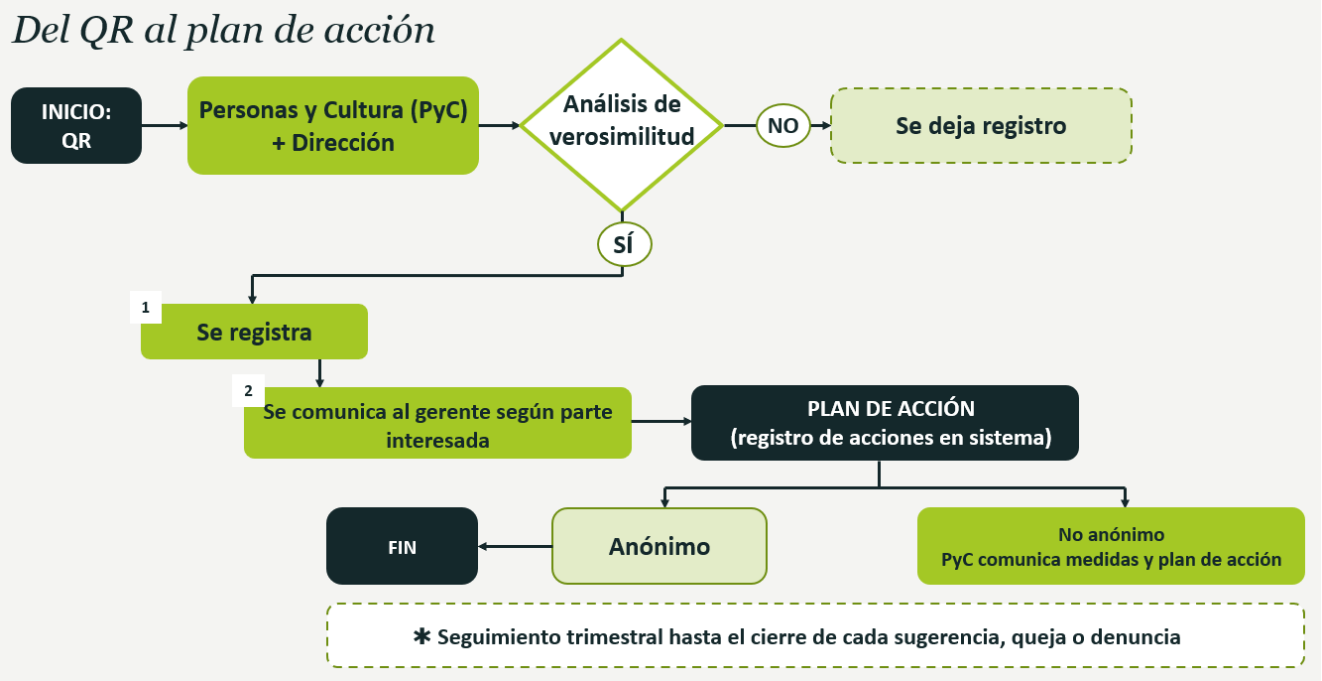
PSGC	4.15 TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Fecha Origen:
Revisión 04		Fecha Revisión: 09/10/2026

Elaboró	Verificó	Aprobó
AYELEN QUARANTA	FIXIT	CONSTANZA CALVI

corresponda. Por ejemplo, al área de Personas y Cultura, en caso de corresponder a colaboradores/as o al área comercial en caso de corresponder a clientes.

Cada área será encargada de:

- asignar un número de referencia y se confirma la recepción al denunciante (si no es anónimo) en un plazo máximo de 5 días hábiles
- revisar si la queja/denuncia cumple los criterios de admisión. En casos de violencia laboral se evaluará si corresponde formalizar una denuncia, según voluntad de la persona denunciante y gravedad del hecho. Se resguarda el anonimato si así lo solicita la persona denunciante, en un plazo de 10 días hábiles.
- Requerimiento inmediato de información y plan de acción.
- Auditoría/visita de verificación.
- Revisión trimestral del equipo de gerencia y dirección para dar seguimiento y cierre del plan de acción.



En casos de violencia laboral o de género el área de Personas y Cultura aplica medidas cautelares inmediatamente si corresponde y orientación clara sobre los pasos a seguir. Se ofrecerá apoyo emocional si correspondiese. El instructivo se encuentra en el documento PSGC 4.12 ACTUACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR ACOSO O VIOLENCIA DE GÉNERO O LABORAL.

10. COMUNICACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS

Personas y Cultura documenta cada etapa del proceso respetando la confidencialidad.

PSGC	4.15 TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Fecha Origen:
Revisión 04		Fecha Revisión: 09/10/2026

Elaboró	Verificó	Aprobó
AYELEN QUARANTA	FIXIT	CONSTANZA CALVI

Personas y Cultura Informará a la víctima/denunciante sobre el estado de la investigación y las acciones adoptadas.

Personas y Cultura comunicará por escrito a las partes el resultado del proceso, resguardando los datos sensibles e informará sobre medidas correctivas y/o sanciones según PSGC 4.16 PROCEDIMIENTO DE SANCIONES.

Cuando la queja o denuncia se resuelve como no procedente o no haya sido admitida, se notificará al remitente los motivos de la no admisión o procedencia, explicando por qué el asunto no cumple con los criterios definidos.

11. REGISTROS Y CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

- Todas las denuncias, quejas y acciones tomadas serán registradas en actas que se considerarán como información sensible, con guarda segura y acceso restringido sólo al comité. En caso de que la víctima solicite anonimato total, este será garantizado por la representante de los colaboradores.
- Se garantizará el cumplimiento de los principios de confidencialidad y protección de datos personales.

12. PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

Etiketten prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia, intimidación o discriminación hacia las personas que presenten quejas de buena fe.

13. FACILITACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Etiketten promueve una resolución **justa, rápida y transparente**, asegurando que:

- Se analicen todos los elementos objetivos del caso.
- Se escuchen a las partes implicadas.
- Se adopten medidas correctivas o preventivas cuando corresponda.
- Se propongan acciones de mejora institucional para evitar la repetición del problema.

El objetivo es restaurar la confianza entre la empresa y los grupos de interés afectados.

PSGC	4.15 TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Fecha Origen:
Revisión 04		Fecha Revisión: 09/10/2026

Elaboró	Verificó	Aprobó
AYELEN QUARANTA	FIXIT	CONSTANZA CALVI

14. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

El Comité elaborará reportes periódicos anonimizados para identificar patrones, fortalecer la prevención y mejorar procesos, liderazgo y cultura organizacional.

Etiketten revisará anualmente el presente procedimiento para garantizar su eficacia y actualizarlo conforme a las mejores prácticas en ética empresarial, cumplimiento normativo y sostenibilidad.