POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Propósito

OSH PRO se compromete a mantener relaciones transparentes y responsables con sus trabajadores, clientes, proveedores y demás partes interesadas. Este Mecanismo de Quejas y Reclamos establece los canales, procesos y plazos mediante los cuales cualquier parte interesada puede presentar una queja, reclamo o inquietud relacionada con las actividades, productos, servicios o conducta de OSH PRO, y describe cómo la empresa dará seguimiento y resolución a dichas quejas.

Alcance

Este mecanismo aplica a todas las partes interesadas de OSH PRO, incluyendo: trabajadores/as, clientes, proveedores, contratistas, comunidades y cualquier otra parte que se vea afectada, directa o indirectamente, por las operaciones de la empresa. Este mecanismo también contempla la protección de quienes denuncian frente a represalias, conforme se detalla en el Anexo I – Protección del Denunciante.

Canales para presentar una queja

Las partes interesadas pueden presentar una queja a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Correo electrónico dedicado: denuncias@osh-pro.com
- Política de puertas abiertas: los/las trabajadores/as pueden plantear inquietudes directamente a su supervisor/a o al área de Recursos Humanos
- Buzón de sugerencias y retroalimentación: Disponible en la intranet
- Cláusulas contractuales de resolución de disputas: incluidas en los contratos con clientes y proveedores
- Formulario de denuncias publicado en el sitio web público de la empresa: canal accesible tanto para partes interesadas internas como externas.

Todos los canales permiten la presentación de quejas de forma anónima o confidencial, a elección de quien las presenta.

Motivos para aceptar una queja

Se aceptará como queja cualquier inquietud razonable relacionada con impactos sociales, ambientales, laborales, éticos o de derechos humanos vinculados a las actividades de OSH PRO o de sus clientes, incluyendo (sin limitarse a): condiciones laborales, discriminación, acoso, incumplimientos contractuales, impactos ambientales, prácticas comerciales indebidas o conflictos de interés.

Procesos y plazos de Gestión

- Paso 1: Recepción y acuse de recibo: dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la queja.
- Paso 2: Evaluación inicial: dentro de los 10 días hábiles, se determina si la queja es admisible y se asigna un/a responsable de su seguimiento.
- Paso 3: Investigación: se recopila información, se entrevista a las partes involucradas y se documentan los hallazgos, dentro de un plazo objetivo de 30 días hábiles.
- Paso 4: Resolución y comunicación: se define una solución o remediación y se comunica el resultado a quien presentó la queja. La resolución se determina evaluando la gravedad y naturaleza de la queja, y puede incluir medidas correctivas, reparación a la persona afectada, ajustes en procesos o procedimientos internos y/o medidas disciplinarias, según corresponda. La decisión es adoptada por el/la responsable de seguimiento asignado/a en el Paso 2, en conjunto con las áreas involucradas.
- Paso 5: Cierre y seguimiento: se verifica que la resolución se haya implementado de forma efectiva.

Si la queja no es aceptada, se comunicará por escrito a quien la presentó la justificación correspondiente, dentro de los mismos plazos indicados en el Paso 2.

Comunicación con quien presenta la queja

OSH PRO se compromete a mantener informada a la persona que presenta la queja sobre cada etapa del proceso y su resultado, salvo que haya optado por el anonimato, en cuyo caso se ofrecerán medios alternativos de seguimiento (por ejemplo, un número de caso).

Protección contra represalias

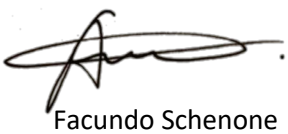
OSH PRO prohíbe expresamente cualquier forma de represalia contra quienes, de buena fe, presenten una queja o participen en su investigación. Los detalles de esta protección se desarrollan en el ANEXO I - PROTECCION DEL DENUNCIANTE de esta Política.

Confidencialidad

La información relacionada con una queja se tratará de manera confidencial y solo se compartirá con las personas estrictamente necesarias para su investigación y resolución, salvo obligación legal en contrario.

Revisión del mecanismo

Esta Política será revisado al menos una vez al año, o cuando existan cambios normativos o de negocio que lo justifiquen.



Facundo Schenone
Director
Marzo 2026

ANEXO I – PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE

OSH PRO reconoce que la denuncia de conductas indebidas, riesgos o incumplimientos es esencial para actuar de manera ética, transparente y responsable. Este documento tiene como objetivo garantizar que ninguna persona sufra represalias por utilizar de buena fe el Mecanismo de Quejas y Reclamos de la empresa, y establece los compromisos, mecanismos y consecuencias necesarios para proteger a quienes denuncian.

OSH PRO se compromete a:

- Proteger a quienes denuncian de buena fe frente a cualquier forma de represalia, incluyendo despido, degradación, acoso, intimidación o cualquier trato desfavorable, ya sea directo o indirecto.
- Mantener la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante, salvo que exista una obligación legal de divulgarla o que la persona autorice expresamente lo contrario.
- Garantizar que las denuncias sean investigadas de manera oportuna, imparcial y rigurosa.
- Informar a la persona denunciante, desde el inicio, quiénes participarán o serán informados del proceso.
- Solicitar su consentimiento antes de compartir información identificable con partes adicionales, salvo obligación legal.
- Mantener la confidencialidad sobre el resultado del proceso frente a terceros no autorizados.

Consecuencias en caso de represalia

Cualquier acto de represalia comprobado contra una persona que haya denunciado de buena fe dará lugar a medidas disciplinarias, que podrán incluir desde amonestación hasta la desvinculación de la persona responsable, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan. Las denuncias de represalias se investigarán con la misma prioridad que la denuncia original.
Cuando la persona responsable de la represalia sea un cliente, proveedor o contratista, las consecuencias podrán incluir la revisión o rescisión de la relación contractual, además de las acciones legales que correspondan.
Toda persona que considere haber sufrido una represalia debe reportarlo de inmediato a través del correo electrónico denuncias@osh-pro.com, para su investigación con carácter prioritario.
OSH PRO realizará seguimientos periódicos a la situación laboral o contractual de las personas denunciantes, como medida proactiva para detectar posibles represalias aun cuando no se haya presentado un nuevo reclamo.

Mecanismos de protección

- Canales de denuncia confidenciales y, cuando la persona lo elija, anónimos (ver Mecanismo de Quejas y Reclamos).
- Separación de funciones entre quien recibe la denuncia y las personas potencialmente involucradas en los hechos denunciados.
- Acceso restringido a la información del caso, limitado a las personas estrictamente necesarias para la investigación.
- Capacitación periódica al personal que gestiona el proceso de quejas y denuncias, incluyendo buenas prácticas de manejo de información sensible.
- Medidas disciplinarias claras y aplicadas de forma consistente ante violaciones de confidencialidad.

- Posibilidad de recurrir a terceros independientes para evaluar riesgos en casos que involucren a partes interesadas vulnerables.

Denuncias de mala fe

Esta política protege las denuncias realizadas de buena fe, aun cuando posteriormente no se confirmen los hechos denunciados. Las denuncias presentadas con conocimiento de su falsedad o con intención de causar daño no están amparadas por esta política y podrán dar lugar a medidas disciplinarias.