

ESTUDIO BISERO

**POLÍTICA DE GESTIÓN DE
RECLAMOS Y PROTECCIÓN DE
DENUNCIANTES**

Mecanismo de reclamos, investigación y protección frente a represalias

Versión	1.0
Última actualización	16 de junio de 2026
Entrada en vigor	1 de julio de 2026
Próxima revisión	Junio de 2027
Aplicable a	Personal, proveedores, contratistas y público en general

Canal de reclamos y denuncias: administración@bisero.com.ar
Asunto: "Confidencial - Reclamo/Denuncia".
La presentación podrá realizarse de manera identificada o anónima.

Documento institucional preparado a partir de la política vigente de Estudio Bisero. Antes de su publicación, deberá verificarse la dirección exacta del correo electrónico, la disponibilidad de formularios o canales postales y la persona responsable de recibir los reportes.

Compromiso institucional

Estudio Bisero está comprometido con el desarrollo de sus actividades conforme a altos estándares de ética, transparencia y responsabilidad. La posibilidad de plantear inquietudes de buena fe constituye una herramienta esencial para identificar riesgos, corregir conductas y fortalecer la confianza de quienes se relacionan con el Estudio.

La presente política establece los mecanismos mediante los cuales las partes interesadas internas y externas pueden presentar reclamos o denunciar conductas presuntamente indebidas, así como el procedimiento que seguirá el Estudio para recibir, evaluar, investigar y resolver dichas comunicaciones.

También establece las medidas destinadas a preservar la confidencialidad, permitir presentaciones anónimas y proteger frente a cualquier forma de represalia a quienes comuniquen una inquietud de buena fe.

Toda comunicación será tratada con seriedad, imparcialidad y confidencialidad. Estudio Bisero mantiene una política de tolerancia cero frente a las represalias contra quienes planteen inquietudes de buena fe, con independencia del resultado final de la investigación.

Contenido

1. Objeto y alcance
2. Mecanismo de reclamos y denuncias
3. Procedimiento de gestión
4. Procedimiento disciplinario para el personal
5. Protección de denunciantes
6. Comunicación y actualizaciones
7. Accesibilidad y difusión
8. Vigencia, revisión y mejora continua

1. Objeto y alcance

1.1 Objeto

Esta política tiene por objeto facilitar la comunicación responsable de reclamos, inquietudes y denuncias vinculadas con la actuación de Estudio Bisero, establecer un procedimiento claro para su gestión y asegurar condiciones adecuadas de protección para las personas denunciantes.

La política complementa el Código de Ética y las demás normas internas del Estudio. No sustituye los canales judiciales, administrativos, profesionales o laborales que resulten legalmente aplicables.

1.2 Personas alcanzadas

Puede ser utilizada por partes interesadas internas y externas, incluyendo, entre otras:

- Personal de tiempo completo o parcial, profesionales asociados, pasantes y contratistas independientes.
- Proveedores, vendedores, consultores y demás prestadores.
- Clientes y potenciales clientes, cuando la inquietud se refiera a la conducta institucional del Estudio y pueda ser tratada sin vulnerar deberes profesionales.
- Miembros de la comunidad y público en general.

1.3 Buena fe

Se considera realizada de buena fe una comunicación fundada en una creencia honesta y razonable de que los hechos informados podrían ser ciertos, aun cuando la investigación posterior no los confirme. La protección no alcanza a presentaciones deliberadamente falsas o efectuadas con intención maliciosa.

2. Mecanismo de reclamos y denuncias

2.1 Situaciones que pueden comunicarse

Estudio Bisero promueve la comunicación de inquietudes relacionadas, entre otras, con las siguientes materias:

- Fraude, corrupción, soborno u otras conductas antiéticas.
- Incumplimientos legales, regulatorios, profesionales o contractuales.
- Incumplimientos ambientales o prácticas presuntamente no sostenibles.
- Violaciones o abusos de derechos humanos.
- Conductas laborales inseguras, ilegales, discriminatorias, violentas o de acoso.

- Incumplimientos del Código de Ética, políticas internas u obligaciones asumidas frente a terceros.
- Represalias o intentos de represalia contra una persona que haya planteado una inquietud.

2.2 Situaciones excluidas o sujetas a otros canales

Podrán quedar fuera de este procedimiento las cuestiones que no guarden relación con la conducta de Estudio Bisero, las consultas o controversias propias de asuntos de clientes protegidas por el secreto profesional, y determinados asuntos internos de recursos humanos que deban tramitarse por un canal específico y no resulten relevantes para terceros.

Cuando una presentación no sea admisible bajo esta política, el Estudio procurará explicar la razón y, cuando resulte posible, orientar a la persona hacia el canal adecuado.

2.3 Forma de presentación

Los reclamos o denuncias podrán enviarse por correo electrónico al Director General mediante el canal indicado en la portada. La comunicación debería incluir, en la medida de lo posible:

- Descripción clara de los hechos y de la inquietud planteada.
- Fecha, hora y lugar en que habrían ocurrido.
- Personas involucradas o que podrían aportar información.
- Documentación, registros u otras evidencias disponibles.
- Cualquier riesgo inmediato que requiera una medida de protección o contención.

La falta de alguno de estos elementos no impedirá necesariamente la recepción de la comunicación. La persona denunciante podrá identificarse o permanecer en el anonimato.

Las personas denunciantes no deben obtener evidencias mediante medios ilícitos ni poner en riesgo su seguridad o la de terceros. Es suficiente comunicar de buena fe la información legítimamente disponible.

3. Procedimiento de gestión

3.1 Principios del procedimiento

- Imparcialidad y ausencia de conflictos de interés.
- Confidencialidad y acceso restringido a la información.
- Respeto por todas las personas involucradas y presunción de inocencia.
- Diligencia y proporcionalidad según la naturaleza y gravedad del caso.

- Documentación suficiente de las actuaciones y decisiones.
- Cumplimiento de los derechos de defensa y de la normativa aplicable.

3.2 Etapas y plazos orientativos

Acuse de recibo	Dentro de 3 días hábiles	Se confirmará la recepción, salvo que la presentación sea anónima o no exista un medio de contacto.
Revisión preliminar	Dentro de 10 días hábiles	Se evaluará la admisibilidad, urgencia, riesgos, posibles conflictos de interés y la necesidad de designar un Responsable del Caso de Ética.
Investigación	Objetivo: 30 días corridos	Se recopilará y analizará información de manera exhaustiva e imparcial. Cuando exista un medio de contacto, se procurará informar el avance cada 10 días hábiles.
Resolución	Según complejidad	Se documentarán las conclusiones y las medidas adoptadas. La persona denunciante recibirá una comunicación escrita en la medida permitida por la confidencialidad y los derechos de terceros.

Los plazos son orientativos y pueden ampliarse cuando la complejidad, la disponibilidad de evidencia, la intervención de terceros o una obligación legal así lo requieran. Cuando resulte posible, se informará la demora y su causa.

3.3 Responsabilidades

Responsable del Caso de Ética

Será designado para cada caso y tendrá a su cargo la coordinación del procedimiento, la comunicación con las partes, el resguardo de los registros y el seguimiento de la investigación.

Equipo investigador

Podrá estar integrado por personas internas o expertas externas, según la naturaleza del asunto. Quienes intervengan deberán actuar con independencia y declarar cualquier conflicto de interés.

Alta Dirección

Intervendrá en los casos de mayor sensibilidad, gravedad o riesgo institucional. Cuando la denuncia involucre a la persona que normalmente recibe los reportes, deberá designarse una persona independiente o asesora externa para gestionar el caso.

3.4 Medidas preventivas y correctivas

Durante o al finalizar la investigación podrán adoptarse medidas razonables de protección, preservación de evidencia, corrección, capacitación, mejora de controles, restitución, disciplina o terminación de vínculos, según corresponda y dentro del marco legal aplicable.

3.5 Medidas respecto de terceros

Cuando se determine que un proveedor, cliente, contratista u otro tercero actuó de forma ilegal o contraria a los principios del Estudio, podrán adoptarse medidas tales como rescindir o no renovar el vínculo, informar a autoridades competentes o impedir futuras relaciones comerciales.

4. Procedimiento disciplinario para el personal

El objetivo del procedimiento disciplinario es abordar los problemas de conducta o desempeño de forma justa, clara y proporcional, procurando soluciones tempranas y apoyo para alcanzar los estándares esperados siempre que ello resulte posible.

4.1 Principios

- Equidad: toda persona tiene derecho a ser tratada con justicia, respeto e imparcialidad.
- Claridad: las preocupaciones, los hechos relevantes y las expectativas serán comunicados de manera comprensible.
- Apoyo: el Estudio procurará brindar orientación y asistencia razonables para facilitar el cumplimiento de los estándares requeridos.
- Proporcionalidad: las medidas considerarán la gravedad, reiteración, contexto y consecuencias de la conducta.

4.2 Etapas

1. Conversación informal

Ante una preocupación inicial, la persona supervisora procurará comprender la situación, comunicar las expectativas y acordar posibles soluciones.

2. Segunda conversación informal

Si no se observan mejoras suficientes, podrá realizarse una segunda instancia informal y documentarse los compromisos asumidos.

3. Reunión formal

Cuando la situación persista o revista mayor gravedad, se convocará una reunión formal. La persona será informada previamente sobre los motivos y podrá asistir acompañada por un colega, siempre que ello sea compatible con la normativa y las reglas internas aplicables. Podrá exponer circunstancias, presentar descargos y aportar información.

4. Resolución

La decisión será adoptada considerando toda la información disponible y se comunicará por escrito. Podrá incluir advertencias, medidas correctivas, capacitación, cambios esperados u otras acciones legalmente admisibles.

5. Seguimiento

Podrán realizarse reuniones de seguimiento para evaluar avances y brindar apoyo. Si las dificultades persisten, podrán adoptarse medidas adicionales conforme a la legislación laboral y a las circunstancias del caso.

4.3 Apelación

La persona podrá apelar por escrito dentro de una semana desde la notificación. La revisión será realizada, cuando resulte posible, por una persona directiva que no haya intervenido en el procedimiento original. La decisión de la apelación será definitiva dentro del procedimiento interno.

4.4 Documentación

Las actuaciones formales y las decisiones serán documentadas y comunicadas a la persona involucrada, preservando la confidencialidad y los plazos de conservación aplicables.

5. Protección de denunciantes

5.1 Prohibición de represalias

Estudio Bisero prohíbe estrictamente cualquier represalia contra quienes, actuando de buena fe, presenten un reclamo, formulen una denuncia, aporten información o colaboren con una investigación, independientemente de que los hechos sean finalmente confirmados.

Las represalias pueden incluir, entre otras:

- Despido, suspensión, degradación o modificación perjudicial de condiciones laborales.
- Acoso, intimidación, amenazas, aislamiento o trato adverso.
- Cancelación injustificada de contratos o encargos.
- Negativa de futuras oportunidades laborales o comerciales.
- Cualquier acción u omisión destinada a castigar, disuadir o perjudicar a la persona.

5.2 Consecuencias

Las represalias podrán dar lugar a medidas disciplinarias respecto del personal, incluso la terminación de la relación cuando legalmente corresponda. Respecto de proveedores, contratistas u otros terceros, podrán dar lugar a la terminación de contratos y a la exclusión de futuras contrataciones.

5.3 Anonimato y confidencialidad

Las presentaciones podrán realizarse sin identificación personal. Todos los reportes serán tratados con estricta confidencialidad y la información solo será accesible para quienes necesiten conocerla para gestionar el caso.

La identidad de la persona denunciante solo se revelará con su consentimiento, cuando una obligación legal lo requiera o cuando resulte indispensable para garantizar derechos de defensa, procurando previamente informar a la persona y aplicar salvaguardas razonables.

5.4 Denuncias deliberadamente falsas

La protección de esta política no ampara comunicaciones que se demuestre que fueron deliberadamente falsas, manipuladas o realizadas con intención maliciosa. Una denuncia no confirmada no se considera, por ese solo hecho, falsa o maliciosa.

6. Comunicación y actualizaciones

Las personas reclamantes o denunciantes que hayan proporcionado un medio de contacto recibirán actualizaciones periódicas sobre el avance, sujeto a las necesidades de la investigación, la confidencialidad y los derechos de terceros.

Al finalizar, se comunicará un resumen de las conclusiones y de las medidas adoptadas en la medida legalmente posible. Si se decidiera no investigar o archivar el asunto, se procurará brindar una explicación clara y fundada.

La comunicación del resultado no necesariamente incluirá datos personales, medidas disciplinarias específicas, información protegida por secreto profesional ni otros antecedentes cuya divulgación esté restringida.

7. Accesibilidad y difusión

La presente política estará disponible públicamente en www.bisero.com.ar y podrá incorporarse o referenciarse en:

- Contratos y propuestas comerciales.
- Documentación de incorporación y capacitación del personal.
- Acuerdos o comunicaciones con proveedores y contratistas.

- Código de Ética y demás documentos institucionales.

El Estudio procurará que las personas alcanzadas conozcan los canales disponibles y comprendan la prohibición de represalias.

8. Vigencia, revisión y mejora continua

La política entra en vigor el 1 de julio de 2026 y será revisada al menos una vez al año o cuando se produzcan cambios legales, regulatorios, organizacionales o de riesgo que así lo aconsejen.

Estudio Bisero podrá analizar de manera agregada los tipos de reclamos, tiempos de gestión, resultados y medidas correctivas, preservando la confidencialidad, con el objeto de identificar tendencias y mejorar sus procesos.

La Dirección es responsable de aprobar las modificaciones y de promover los recursos razonablemente necesarios para la implementación efectiva de esta política.