

## **PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS – Almambrands**

Este procedimiento establece el proceso formal para la recepción, gestión y resolución de quejas y denuncias en Almambrands integrando principios de confidencialidad, no represalias y protección al denunciante, en coherencia con los Estándares B y las buenas prácticas de gobernanza y derechos humanos.

### **1. Objetivo**

Establecer un marco seguro y transparente para que trabajadores, proveedores, clientes y otras partes interesadas puedan reportar conductas indebidas, infracciones legales, faltas éticas o riesgos socioambientales observados en las operaciones de la empresa o en su cadena de valor, garantizando la protección de los denunciantes y fomentando una cultura de integridad.

### **2. Ámbito de aplicación**

Este procedimiento se aplica a todas las personas que interactúan con la empresa, incluyendo:

- Trabajadores y trabajadoras
- Contratistas y subcontratistas
- Proveedores
- Clientes
- Miembros de la comunidad y otras partes interesadas

### **3. Compromiso institucional**

La empresa manifiesta su compromiso explícito con:

- Proteger la identidad y confidencialidad de quienes realicen una denuncia.
- Prevenir y sancionar cualquier forma de represalia, directa o indirecta, contra denunciantes de buena fe.
- Fomentar una cultura de integridad, transparencia y mejora continua, donde las denuncias sean vistas como una herramienta clave para la gestión ética y responsable del negocio.

#### **4. Política de protección al denunciante**

La empresa se compromete explícitamente a proteger la identidad y confidencialidad de quienes realicen una denuncia, prevenir y sancionar cualquier forma de represalia, y fomentar una cultura de integridad y transparencia. Esta protección aplica a toda denuncia realizada de buena fe, incluso si los hechos no se confirman posteriormente.

Los principios rectores son:

- Confidencialidad: la identidad del denunciante y el contenido de la denuncia serán tratados bajo estrictas medidas de protección.
- No represalias: se prohíbe toda acción de castigo, discriminación, amenaza o acoso contra la persona denunciante.
- Buena fe: la protección será aplicable a toda denuncia basada en hechos razonables.
- Debido proceso: toda denuncia será evaluada con imparcialidad, respetando los derechos de todas las partes involucradas.
- Transparencia del proceso: se informará al denunciante sobre el avance y resultado del caso, en la medida que no comprometa la confidencialidad o seguridad de otras personas.

#### **5. Canales de denuncia**

-La empresa pone a disposición los siguientes canales para presentar denuncias:

- Correo electrónico confidencial: [canaldedenuncias@almabrand.com](mailto:canaldedenuncias@almabrand.com)
- Formulario web anónimo disponible en el sitio corporativo

[www.almabrand.com](http://www.almabrand.com)/ En el pie de página.

Las denuncias pueden presentarse de forma anónima o identificada.

#### **6. Proceso de gestión de denuncias**

La empresa asegura un procedimiento claro, transparente y oportuno para la recepción, evaluación e investigación de las denuncias, y se compromete a facilitar su resolución oportuna. El proceso comprende las siguientes etapas:

##### **6.1 Motivos para aceptar una denuncia**

Se aceptarán denuncias que cumplan alguno de los siguientes criterios:

- Violación de normativas legales, laborales, ambientales o de derechos humanos.
- Incumplimiento de políticas internas, códigos de ética o estándares voluntarios asumidos por la empresa.

- Conductas que generen impactos negativos en las personas, comunidades o el medio ambiente.
- Riesgos potenciales que puedan derivar en los puntos anteriores.
- Casos de corrupción, fraude, acoso, discriminación, conflicto de intereses o malas prácticas.

Quedarán fuera de esta política los reclamos de tipo comercial o técnico que no impliquen infracciones éticas, legales o normativas (los cuales se canalizarán por otras vías adecuadas).

## 6.2 Descripción y plazos

1. Recepción	Se registra la denuncia en el sistema, asegurando la confidencialidad. Si es identificada, se envía acuse de recibo.	Dentro de los 3 días hábiles siguientes.
2. Evaluación preliminar	Se analiza si la denuncia corresponde a los criterios para ser aceptada. Si es rechazada, se informa la razón al denunciante (si corresponde).	Hasta 5 días hábiles desde la recepción.
3. Investigación	Se recopila información relevante, se entrevistan testigos, se revisa documentación y se resguardan pruebas. Puede realizarse internamente o por un tercero.	10 a 30 días hábiles, según la complejidad.
4. Resolución	Se determina si hubo infracción y se definen medidas correctivas, disciplinarias o de mejora.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la investigación.
5. Cierre	Se comunica al denunciante (si es identificado) si la denuncia fue aceptada o no, qué se resolvió, y por qué.	Dentro de 3 días hábiles desde la resolución final.

## 6.3. Comunicación y transparencia

Al momento de aceptar una denuncia, se informará al denunciante sobre la apertura del caso, su admisibilidad y los plazos estimados del proceso.

Durante la investigación, se brindará información periódica (si la confidencialidad lo permite).

Una vez resuelta, se comunicará si fue aceptada o rechazada, junto con las razones y medidas adoptadas (si corresponde), garantizando siempre la confidencialidad y el respeto por todas las personas involucradas.

#### **6.4 Seguimiento, responsabilidades y eficacia del procedimiento**

##### **i. Supervisión y seguimiento de las quejas**

La empresa mantiene un registro consolidado de todas las quejas recibidas, en el que se documenta su estado, avance y resolución. Este registro se revisa periódicamente y se elabora un resumen anual con las principales categorías de quejas, las medidas adoptadas y las oportunidades de mejora detectadas.

##### **ii. Responsabilidades definidas**

La gestión de quejas está a cargo de la Gerente General y/o la Jefa de Administración y líder del Círculo de Personas, cuyas funciones incluyen:

- Recibir y registrar las quejas.
- Coordinar la investigación con las áreas correspondientes.
- Asegurar el cumplimiento de plazos y la confidencialidad.
- Informar anualmente al directorio sobre el estado y resultados.

##### **iii. Monitoreo de efectividad**

La empresa llevará un registro de cada queja y de las acciones realizadas, dejando constancia de su cierre. Además, se verificará periódicamente el funcionamiento del canal, incluso si no se reciben quejas, para asegurar que se mantiene accesible y confiable.

#### **7. Protección frente a represalias**

En caso de identificarse represalias contra denunciantes, la empresa aplicará medidas correctivas o disciplinarias inmediatas, que podrán incluir amonestaciones, suspensión o terminación de contrato, según la gravedad del caso. Además, se ofrece apoyo psicosocial y jurídico a las personas afectadas cuando corresponda.

#### **8. Revisión y actualización**

Este procedimiento será revisado al menos una vez al año o cada vez que cambien las regulaciones aplicables o las condiciones operacionales de la empresa.