	<b>Procedimiento para denuncias anónimas , sugerencias y reclamos de Viña Almaviva S.A.</b>	Código: DIA-01 Edición: 01 Fecha: 27/09/21
---	---	--

## 1.- Introducción.

El presente procedimiento describe la forma en que se gestionan las denuncias anónimas, sugerencias y reclamos ante Viña Almaviva, entendiéndose por denuncia, sugerencia o reclamo, toda notificación que una persona, grupo u organización realice de manera formal, por cualquier hecho u omisión que produzca o pudiera producir algún efecto negativo hacia el denunciante, o quien este declare como afectado y sea responsabilidad de Viña Almaviva.

El tipo de denuncia será investigada de acuerdo a la siguiente clasificación:

### a) Delitos:

Delitos contemplados en la ley 20.393 y cualquier otro delito relacionado con la contabilidad, fraudes, salvaguarda de activos, control interno.

### b) Faltas al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad

Denuncias relacionadas con las obligaciones y/o deberes contemplados en el RIOHS vigente

### c) Sugerencias y/o reclamos en temas medio ambientales

Cualquier sugerencia o reclamo relacionado con actividades que realice la empresa y que vayan en perjuicio del entorno y comunidades vecinas en temas de carácter medioambiental como ruido, emisiones y olores.


## 2.- Objetivos.

### Objetivo Principal

Describir en forma clara las distintas etapas y el alcance del proceso relacionado con la gestión de las denuncias, sugerencias y reclamos que realicen los vecinos, partes interesadas y comunidad ante Viña Almaviva

### Objetivos específicos

- Definir una metodología para tramitar las denuncias ambientales al interior de Viña Almaviva.
- Implementar un sistema de registros y expediente que permita monitorear el estado de avance en la gestión de las denuncias ambientales.
- Asegurar una tramitación efectiva de las denuncias ambientales que realizan los vecinos, partes interesadas y comunidad.

	<b>Procedimiento para denuncias anónimas , sugerencias y reclamos de Viña Almaviva S.A.</b>	Código: DIA-01 Edición: 01 Fecha: 27/09/21
---	---	--

- Contribuir a agregar valor a la información obtenida a partir de las denuncias, de tal forma de adoptar las medidas necesarias para el resguardo del medio ambiente a nivel empresa y también comunidad si se estima necesario.

### 3.- Mecanismos de denuncias

La denuncia puede ser presentada por los siguientes medios:

- Vía Telefónica, al 2 22704225
- Correo Electrónico a [mescudero@almaviva.cl](mailto:mescudero@almaviva.cl)
- Página web [www.almavivawinery.com](http://www.almavivawinery.com) (Banner habilitado)
- Registro de reclamos foliado en portería principal en Avenida Santa Rosa 0821

### 4.- Descripción del Procedimiento de denuncia

Una vez definido el medio por el cual se cursara la denuncia se debe proporcionar la mayor cantidad de información posible para así facilitar el proceso de investigación.

Cualquiera sea el medio que utilice el denunciante debe proporcionar como información básica:

- 1.- identificación (obligatoria solo si es por correo electrónico y si se trata de denuncias asociadas a faltas al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de Viña Almaviva por cualquier medio) o voluntad de ser anónima en todos los otros medios.
- 2.- identificar si se trata de denuncia, o una sugerencia o reclamo, ya que estos últimos no conllevan una respuesta formal.
- 3.- Descripción detallada de los hechos, se deber procurar entregar la información con el mayor número de detalles, incluyendo fotografías, si es posible, o archivos.

Para facilitar el proceso en los formularios que se encuentran en portería y en la página web se solicita la siguiente información:




**Procedimiento para denuncias anónimas ,  
sugerencias y reclamos de Viña Almariva S.A.**

Código: DIA-01

Edición: 01

Fecha: 27/09/21

N°	Pregunta	carácter	Opciones
1	¿Desea usted identificarse para efectos de su denuncia, sugerencia y/o reclamo?	Obligatoria	Si No
2	¿Cuál es su relación con la compañía?	Opcional	Trabajador de Viña Almariva Cliente distribuidor Cliente consumidor Proveedor Contratista Comunidad Otro
3	¿Qué desea hacer?	Obligatoria	Sugerencias y/o Reclamos Internos Realizar una denuncia
4	Identificación del tipo de denuncia	Opcional	Aspectos contables y de auditoria Confidencialidad Conflicto de interés Apropiación indebida y/o desvío de recursos Protección del medio ambiente Falsificación de contratos, registros o informes Actuaciones relacionadas con contratistas Represalias, discriminación Seguridad en el trabajo Infracciones relacionadas con valores o títulos Acoso sexual Acoso laboral o moral Ruidos Molestos Olores Molestos Emisión de polvo Otros
5	¿Puede identificar a las personas implicadas en la denuncia?	Opcional	Si No
6	¿Puede indicar donde sucedieron los hechos de su denuncia?	Opcional	Si No
7	¿Puede identificar cuando sucedieron los hechos de su denuncia?	Opcional	Si No
8	¿Cómo se enteró de los hechos que está denunciando?	Opcional	
9	Suministre todos los detalles adicionales relacionados con la presunta infracción que tenga conocimiento, y en general cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación	Obligatoria	
10	Si dispone de algún documento, fotografía o archivo que apoye su informe, por favor súbalo al sistema	Opcional	
11	Código de Denuncia Realizada	Obligatoria	

	<b>Procedimiento para denuncias anónimas , sugerencias y reclamos de Viña Almariva S.A.</b>	Código: DIA-01 Edición: 01 Fecha: 27/09/21
---	---	--


Una vez recibida la denuncia:

Si la denuncia corresponde a un tema relacionado con la Ley 20.393 o cualquier otro delito

- Se revisara que contenga la información mínima necesaria para proceder con la investigación, en caso de no proceder por falta de información se informara por escrito (vía e-mail) al denunciante el motivo en forma inmediata.
- Si la denuncia es viable de investigación, se informara al comité de Gerentes y se procederá con la investigación, la que debe ser realizada en el plazo máximo de 2 meses, solicitando los datos internos necesarios, lo que incluye entrevistas y visitas a terreno, más detalles del proceso se encuentran en la Política del Uso de Canal de denuncias del Modelo de Prevención de delitos de Viña Almariva.
- Una vez concluida la investigación el Encargado del MPD enviara un reporte con el detalle de la investigación al Comité de Gerentes para revisión y la determinación de aplicar o no alguna sanción.

Si corresponde a una denuncia de temas medioambientales:

- Dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la recepción de la denuncia se realizara una inspección en terreno para validar la denuncia y establecer si esta procede o no.
- En esta inspección en terreno, se realizaran entrevistas a los denunciantes y se realizara, en el caso de que la denuncia corresponda a algún tipo de emisión (Ruido o vibración, Olores, emisiones atmosféricas), la trazabilidad con los instrumentos (estación meteorológica interna, reportes de estaciones meteorológicas de vecinos), registros de actividades laborales diarias, registros de ingreso de vehículos, y todo aquella documentación que nos permita analizar en forma cuantitativa la posibilidad de ser responsables de la generación de la molestia informada en la denuncia.
- Para dar celeridad al proceso, y solo en caso de ser posible, se le solicitara al denunciante pruebas que acrediten la denuncia al momento de la inspección.
- En caso de no proceder se informara por escrito (vía e-mail) al denunciante el motivo en forma inmediata.
- Si se comprueba la aplicabilidad de la denuncia y esta corresponde a algún tipo de emisión (Ruido o vibración, Olores, emisiones atmosféricas), se realizaran las mediciones correspondientes para determinar el grado de molestia generado y establecer medidas correctivas en base a este.

	<b>Procedimiento para denuncias anónimas , sugerencias y reclamos de Viña Almaviva S.A.</b>	Código: DIA-01 Edición: 01 Fecha: 27/09/21
---	---	--

- Se emitirá una respuesta formal al denunciante dentro de los 15 días hábiles siguientes a la denuncia como plazo máximo, si la realización de estudios conlleva más tiempo, se le informara al denunciante en forma inmediata y este tiempo se prorrogara en 30 días hábiles.

Si la denuncia corresponde a temas contemplados en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, se derivara al área de Recursos Humanos y se procederá de acuerdo al Procedimiento de Reclamos descrito en el mismo documento.

#### 5.- Seguimiento y Control

Cada vez que se establezca aplicabilidad en una denuncia ingresada se informara al Comité de y en forma mensual se enviara un reporte informando el estado de avance de la gestión en cada denuncia por folio, además se mantendrá un indicador mensual del % de denuncias cerradas a cargo del Área de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional. Se establece prioridad en el cierre efectivo de todas las denuncias.

A su vez el denunciante a través del Número de folio podrá realizar el seguimiento de su reclamo por cualquiera de los medios anteriormente indicados.