

	RESUMEN PÚBLICO COMUNICACIONES Y CONSULTAS GERENCIA FORESTAL 	Versión: 1
		Fecha: 01/10/2025

1. OBJETIVO

Establecer un marco formal para la gestión de comunicaciones y consultas, tanto internas como externas, relacionadas con la dimensión socioeconómica y ambiental de la Gerencia Forestal. Este procedimiento busca consolidar canales efectivos de diálogo con los grupos de interés.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades, productos y servicios vinculados al manejo forestal, incluyendo el abastecimiento de materia prima para las industrias de Arauco. Involucra a actores sociales afectados o interesados, considerando sus dimensiones económicas, ambientales y sociales. También contempla reclamos relacionados con la cadena de custodia.

3. DEFINICIONES

- **Comunicación o Consulta:** Solicitud formal o informal entre la empresa y las partes interesadas, relacionada con la gestión forestal. Puede incluir preguntas, sugerencias, denuncias reclamos, entre otros.
- **Preocupación Fundamentada:** Información respaldada por evidencia que indica que el material forestal proviene de fuentes controversiales, según el sistema PEFC.
- **Queja:** Manifestación de descontento o insatisfacción ante una situación determinada.
- **Reclamo:** Solicitud formal para corregir una situación considerada injusta o inadecuada.
- **Conflicto:** Disputa por intereses contrapuestos de orden económico, ambiental o social.
- **Partes Interesadas:** Actores sociales con interés en las actividades forestales de la empresa.
- **Partes Interesadas Afectadas:** Personas o grupos que podrían experimentar cambios directos en sus condiciones de vida o trabajo debido a las operaciones forestales.

4. PROCESO DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA

4.1 Flujo desde partes interesadas hacia la empresa

- **Recepción:** Cualquier colaborador puede recibir la comunicación y debe derivarla al Encargado de Gestión Comunitaria.
- **Registro y evaluación:** Se documenta, se analiza y se deriva al Gerente correspondiente.
- **Respuesta:** Se emite por el canal más adecuado en un plazo de 30 a 45 días.

4.2 Flujo desde la empresa hacia partes interesadas

- **Medios:** Visitas, publicaciones, comunicados, actividades educativas.
- **Planificación anual:** Se organiza entre julio y septiembre para el año siguiente.
- **Consulta previa:** Se promueve el diálogo antes de iniciar operaciones, especialmente en zonas sensibles o con comunidades cercanas.

	RESUMEN PÚBLICO COMUNICACIONES Y CONSULTAS GERENCIA FORESTAL 	Versión: 1
		Fecha: 01/10/2025

Las comunicaciones pueden originarse desde o hacia la empresa, y ser escritas u orales. Los canales habilitados incluyen:

- ✓ WhatsApp comunitario: +54 9 3751 340034
- ✓ Correos electrónicos: comunidad@arauco.com; informacion.arauco@arauco.com; consulta.forestal@arauco.com
- ✓ Líneas directas: +54 3757 471700 (UMF Misiones), 03487 444000 (UMF Delta)

Las comunicaciones internas se gestionan según el procedimiento de quejas y reclamos del área de Compliance.

5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

5.1 Desde las partes interesadas hacia la empresa

- **Recepción:** Todo el personal puede recibir comunicaciones, que deben ser derivadas al Encargado de Gestión Comunitaria para su registro.
- **Tratamiento:** Se registran, evalúan y derivan al Gerente para aprobación y asignación de respuesta.
- **Respuesta:** Se emite por el canal más adecuado, con copia al Encargado de Gestión Comunitaria. El plazo de respuesta es de 30 a 45 días.

5.2 Desde la empresa hacia las partes interesadas

- **Canales:** Consulta previa, visitas educativas, publicaciones, comunicados especiales.
- **Planificación:** Se realiza entre julio y septiembre para el año siguiente, incluyendo cronogramas por municipio.
- **Proceso de consulta:** Se promueve el diálogo respetuoso y culturalmente apropiado antes de iniciar operaciones forestales, especialmente en zonas de alto valor o comunidades vecinas.

6. RECLAMOS O QUEJAS RELACIONADAS CON LA CADENA DE CUSTODIA

Las comunicaciones que se reciban respecto a este tema también deben ser registradas y dar acuse de recibo al emisor.

Luego deben ser analizadas, tomar acciones y comunicar al emisor sobre las medidas adoptadas para resolverlas.

Finalmente se deben archivar los registros.

Los reclamos recibidos que no correspondan a la gestión de la Gerencia Forestal serán derivados a las unidades de negocio pertinentes para su tratamiento correspondiente.

	RESUMEN PÚBLICO COMUNICACIONES Y CONSULTAS GERENCIA FORESTAL 	Versión: 1
		Fecha: 01/10/2025

7. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS

Se planteará en términos de conflictos cuando existan pruebas de vulneración que los derechos legales y consuetudinarios de comunidades locales y pueblos indígenas a causa de las actividades de manejo forestal.

Se gestiona mediante diálogo y negociación.

También se plantearán como conflicto situaciones en donde se verifiquen transgresiones en cuanto a la tenencia y/o derechos de uso de la tierra donde se realizará un análisis minucioso para evaluar la necesidad de detener las operaciones forestales.

Se documenta el acuerdo alcanzado y se asegura su cumplimiento.

En caso de daños comprobables, se establece el resarcimiento correspondiente; en caso de la no resolución a través del diálogo y la buena fe, se procederá de conformidad a lo que determine la legislación vigente.