

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

GERENCIA ASUNTOS LEGALES
ARAUCO

DOCUMENTO TÉCNICO

Versión: 2	Fecha: 03 / 2015	Páginas: 05
---------------	---------------------	----------------

OBJETIVO:

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la organización con el fin de lograr un manejo responsable de sus bosques.

1. Criterios Generales

1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste fundamentadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo forestal de la Empresa.

1.2 La Empresa considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque **proactivo** y **preventivo**, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

2. Recepción

2.1 El procedimiento se inicia con la **recepción** de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:

- a) A través de la línea 800 (800-370222).
- b) Por correo electrónico a la casilla “contacto@arauco.cl”.
- c) Completando el registro correspondiente en: www.arauco.cl/forestal/formularioquejas [Formulario Anexo N°1 digital]
- d) Por carta entregada a la filial forestal o a la Subgerencia de Asuntos Públicos.
- e) Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa. [Formulario Anexo N°1]
- f) A través de comunicación directa con personal de la Empresa que desempeñe funciones en el sector donde se origina la queja o reclamo, esto es, guardabosques y jefes de área, sin perjuicio de poder hacerlo al Subgerente de Participación y Consulta de la respectiva filial forestal.

2.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) el **motivo preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- b) el **momento** en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
- c) la **determinación del lugar** donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible comuna, localidad y predio;
- d) de ser posible, las **personas** involucradas; y
- e) la **identificación del denunciante o parte interesada**, con indicación de nombre completo R.U.T. y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

3. Gestión

3.1 La queja o reclamo será ingresada al Sistema de Gestión Integrado a través de la línea 800, con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica a la línea 800, y en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos en el punto 2.1.

3.2 Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado a través del protocolo establecido en cada filial, al responsable del área que tiene relación con la queja (el **Responsable**), siempre con copia al Subgerente de Participación y Consulta de la Filial Forestal.

3.3 El **Responsable** deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 20 días hábiles.

4. Respuesta

4.1 Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo.

4.2 Las respuestas a aquellas quejas o reclamos que se reciban a través de carta formal o documento escrito, antes de ser informadas a las partes interesadas, deberán ser firmadas o visadas por el subgerente de P&CC respectivo de cada zona forestal y serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo. Respuestas a quejas o reclamos recibidas a través de la L800, podrán ser respondidas por este medio sin ser requisito la firma o visto bueno del Subgerente de Participación y Consulta de la zona respectiva.

4.3. El reclamante tendrá 30 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados, que a su vez es parte integrante del Sistema Integrado de Gestión.

5. Resolución de conflictos

5.1 Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 4.3, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del Subgerente de Participación y Consulta de la zona forestal respectiva coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

5.3 Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

5.4 En caso de pérdidas o daños que afecten los derechos legales o los consuetudinarios, los bienes, los recursos o la vida de las poblaciones locales, el presente procedimiento buscará proporcionar la compensación pertinente, en un marco participativo y con plazos definidos en acuerdo con las partes interesadas. Por su parte, en caso de que el reclamo se refiera a derechos o sensibilidades especiales de pueblos originarios, se propenderá contratar un tercero especialista en esas culturas, para una mejor comprensión de la materia.

6. Compensación

6.1 Aquellas personas naturales, instituciones o empresas, agrupaciones mapuche o comunidades locales que se determine que han sido afectadas negativamente, previa evaluación participativa y consensuada con el o los afectados en algún proceso de negociación, podrán recibir una compensación.

6.2 Para los efectos de lo anterior, se entiende por Compensaciones, aquellas prestaciones que tienen por finalidad producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado.

6.3 La compensación puede incluir diversas prestaciones o actividades, materiales o inmateriales, y se entrega con la finalidad de producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado. Las medidas compensatorias y/o actividades deben ser determinadas en forma participativa y consensuada con la o las partes interesadas. Las compensaciones que involucren pagos deberán ser autorizados por la gerencia de la zona forestal respectiva, previo informe detallado y respaldado de la situación.

6.3 Dependiendo de la naturaleza del reclamo, los plazos para evaluar y determinar si procede una compensación no deberán exceder los 30 días, una vez determinado el efecto adverso, plazo que puede extenderse previo acuerdo entre partes.

6.4 En caso de no llegar a acuerdo respecto de las evaluaciones y/o compensaciones respectivas, el(los) afectados(as) podrán proceder de acuerdo al numeral 8.1 del Procedimiento.

7. Difusión Pública y Garantías

7.1 Las empresas de servicios forestales y las comunidades cercanas a operaciones forestales o que se puedan ver influidas por ellas, serán informadas de la manera en que la Empresa gestiona sus quejas, reclamos y conflictos así como de todos los medios disponibles señalados en el presente procedimiento.

7.2 Además, el presente procedimiento se mantendrá publicado en el sitio web www.arauco.cl

8. Mecanismos Legales y Arbitraje

8.1 En el caso que, no obstante todo lo anterior, se agoten los mecanismos de diálogo y buena fe para acordar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la Empresa podrá invitar a la parte interesada a utilizar los mecanismos legales que estime pertinentes.

8.2 En el caso de contratos establecidos entre la Empresa y la comunidad, se considerará la figura de mediador o “árbitro arbitrador” establecido de común acuerdo entre las partes involucradas en dicho contrato.

ANEXO N°1:

FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMOS

Mediante este formulario podrá hacernos llegar quejas o reclamos sobre situaciones que considere importante poner en conocimiento y requieran una solución por parte de Arauco.

Este formulario, así como la información del mismo, serán tratados con reserva.

Arauco hará seguimiento a la gestión de la queja y entregará respuesta al mismo a de acuerdo al protocolo establecido en su sistema de gestión de reclamos y quejas.

Para dar una debida gestión de su queja o reclamo, se deberá entregar la mayor cantidad de información disponible, especificando como mínimo, lo siguiente:

- La identificación del reclamante y su información de contacto.
- El **motivo preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- El **momento** en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
- El **sector** donde se ha producido el hecho que ha motivado la presente queja o reclamo, especificando en lo posible comuna, localidad y predio;
- Las **personas** involucradas (en caso de haberlas);

ANTECEDENTES

Nombre Completo	
RUT	
Teléfono Contacto	
Celular	
Dirección	
Correo Electrónico	
Descripción Queja o Reclamo	
Fecha del acontecimiento	
Lugar (Localidad, Comuna, Predio)	
Personas, empresas u otro involucrado	