

# GUIA DE RELACIONES LABORALES

---

Subgerencia de Desarrollo y Gestión Organizacional  
Gerencia Recursos Humanos Forestal

---

## DOCUMENTO TÉCNICO

Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>09/ 2012</b>	Páginas: <b>06</b>
-----------------------	---------------------------	-----------------------

## 1. OBJETIVOS

En Forestal Arauco trabajamos por establecer relaciones laborales colaborativas, porque entendemos que son fundamentales para obtener el logro de los desafíos propuestos. Para lograrlo, hemos desarrollado un Modelo de Relaciones Laborales que identifica los distintos actores que existen y la forma de interacción que existe entre ellos.

Para llevar este Modelo a la práctica surge la Guía de Relaciones Laborales, cuyo objetivo es contextualizar, guiar y orientar acerca de la forma en que se espera que los distintos actores se comporten y se vinculen entre sí, promoviendo recomendaciones que se ajustan a su realidad.

Esta Guía fue elaborada tomando como referencia opiniones y sugerencias de Empresas Contratistas, de trabajadores de Forestal Arauco, de representantes de organizaciones sindicales, además de un benchmark realizado a otras empresas productivas.

## 2. PRINCIPIOS GUIA

La Guía de Relaciones Laborales se basa en los valores que inspiran nuestra cultura organizacional:

**SEGURIDAD**, “Siempre lo Primero”: *Ponemos la seguridad de las personas como prioridad en todas nuestras decisiones. Sólo de esta forma, consideramos que un trabajo está bien hecho. Nuestra meta es tener cero accidentes.*

**COMPROMISO**, “Trabajamos con pasión”. *Asumimos desafíos y trabajamos con pasión y esfuerzo para cumplirlos. En ARAUCO somos gente esforzada y honesta que cumple su palabra.*

**EXCELENCIA E INNOVACIÓN**, “Queremos ser mejores”. *Somos líderes en lo que emprendemos, porque desafiamos nuestras capacidades. Debemos ser exigentes con nuestras metas, eficientes e innovadores en la forma de conseguirlas.*

**TRABAJO EN EQUIPO**, “Juntos somos más”. *Respetamos a las personas, valoramos el aporte de cada uno y sabemos que al trabajar en equipo avanzamos más rápido y llegamos más alto. Reconocemos nuestras limitaciones y pedimos ayuda.*

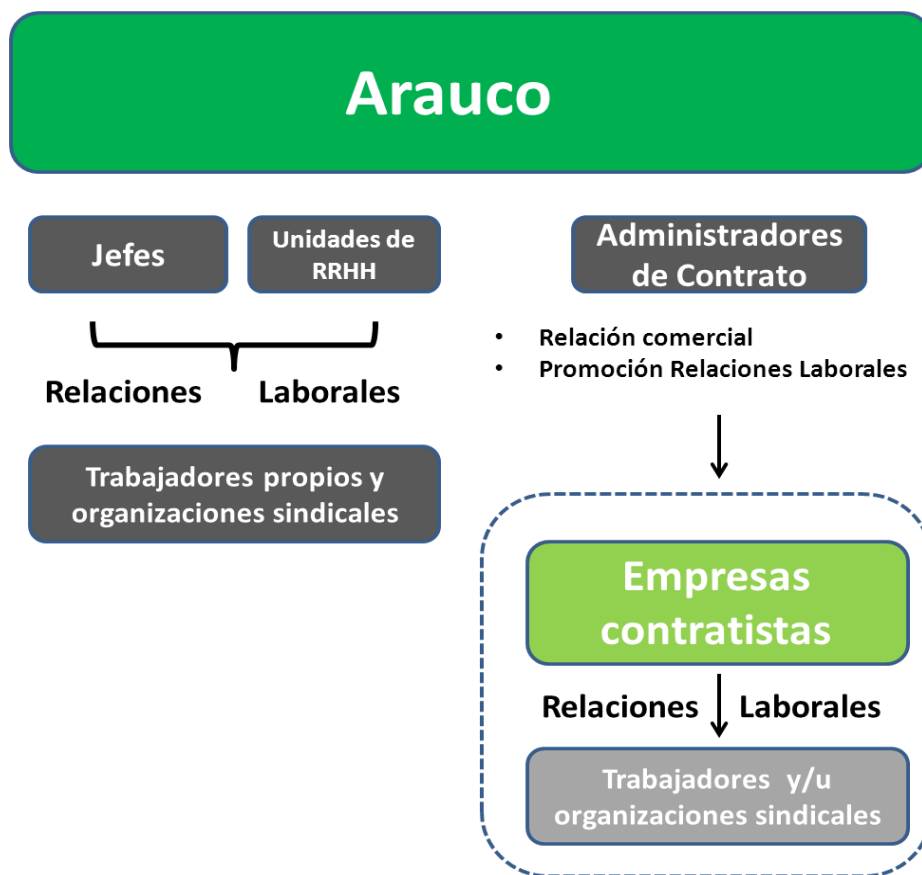
**BUEN CIUDADANO**, “Respetamos el entorno y creamos valor”. *Actuamos con una mirada de largo plazo. Nuestro trabajo aporta al bienestar social, respeta a nuestros vecinos y al medioambiente.*

## 3. CARACTERIZACION DE RELACIONES LABORALES DE EXCELENCIA E IMPACTOS

CARACTERISTICAS	IMPACTOS
<p><b>FLUIDEZ:</b> Se espera que las relaciones laborales se desarrollen fluidamente reflejada en: comunicaciones efectivas (oportunas, en ambos sentidos, claras) y decisiones rápidas.</p> <p><b>FUNCIONAL:</b> Frente a la manifestación de diferencias, el foco central será la oportunidad de mejorar y el aprender de los errores, por sobre el justificar, excusar y/o defender una postura, decisión u opinión.</p> <p><b>CONSTRUCTIVA:</b> Relaciones laborales basadas en la participación, expresión de opiniones e ideas de manera bien intencionada, generosa y desinteresada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar y mantener niveles de satisfacción y calidad de vida (empresarios y trabajadores), adecuados para el desarrollo de operaciones forestales seguras, productivas y eficientes.</li> <li>Anticipar problemas, conflictos y necesidades que permita una administración proactiva (no reactiva) de los mismos.</li> <li>Reducir la potencialidad de los conflictos tanto internos como externos (Nº e intensidad) que expongan la continuidad y desarrollo de las operaciones forestales.</li> <li>Empoderar / fortalecer a los actores responsables de realizar relaciones laborales.</li> <li>Respetar la legislación laboral y las modificaciones que se introduzcan.</li> <li>Actuar en sintonía con los valores ARAUCO.</li> </ul>

## 4. ACTORES

Teniendo presente que el origen de las relaciones laborales se gestan principalmente en el vínculo derivado de un contrato de trabajo y/o de prestación de servicios entre las partes, entonces es posible reconocer los siguientes roles esenciales de los actores



**ARAUCO:** En su calidad de empleador directo del personal propio, desarrollar relaciones laborales basadas en las prácticas que se indican a continuación y asimismo, a través de los Administradores de Contrato (personal de Arauco que mantiene el vínculo con los contratistas), promover la aplicación de estas entre las empresas contratistas y sus trabajadores y organizaciones.

**Empresarios Contratistas:** En su calidad de empleador, aplicar las prácticas que se sugieren.

## 5. PRACTICAS SUGERIDAS

Ejecutor	CON TRABAJADORES DE LA EMPRESA	1	2	3	4
<b>JEFE</b>	1. Involucrarse en los problemas e inquietudes de las personas que integran su equipo / gestionar soluciones o apoyarlos en buscar soluciones conjuntas.	✓	✓	✓	✓
	2. Realizar reuniones ampliadas y participativas, al margen de lo técnico o productivo.		✓	✓	✓
	3. Promover desarrollo de actividades extralaborales que integren al equipo.		✓	✓	✓
	4. Generar ritos propios del área, tales como cumpleaños, actividades de camaradería.		✓	✓	✓
	5. Reconocer logros individuales y colectivos según lo indicado en Guía de Relaciones Efectivas.	✓		✓	✓
	6. Ir a terreno a supervisar y a conversar / interactuar con la gente.	✓		✓	
	7. Dedicar tiempo para escuchar a los trabajadores / realizar reuniones individuales.			✓	✓
	8. Realizar encuentros en que los trabajadores expongan y presente su trabajo / aportes.		✓		✓
<b>REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O UNIDADES RECURSOS HUMANOS</b>	1. Realizar reuniones periódicas, más allá de lo productivo, para escuchar inquietudes de los trabajadores.		✓	✓	✓
	2. Prestar asistencia laboral / previsional / social /	✓	✓		✓
	3. Dar a conocer los derechos y obligaciones laborales, beneficios a trabajadores y jefaturas				✓
	4. Charlas, cursos a esposas sobre beneficios de la empresa, proveedores (cajas compensación, fonasa)	✓	✓		
	5. Entregar asesoría financiera a los trabajadores / a las familias en temas de endeudamiento.	✓	✓		
	6. Incorporación de la familia: convenios, premios escolaridad a los hijos.	✓	✓		
	7. Frente a dudas del trabajador y/o situaciones de incumplimiento de obligaciones laborales, previsionales, aplicar procedimiento interno vigente (compendio Derechos y Obligaciones Laborales, Reglamento Interno Higiene Orden y Seguridad)	✓			✓
	8. Velar por el respeto de los derechos laborales (por ej: vacaciones, descansos)	✓			✓
	9. Capacitar a los trabajadores en temas laborales.				✓
	10. Generar encuentros / instancias para que los trabajadores formulen sus inquietudes				✓
	11. Mediar y conciliar frente a conflictos entre trabajadores	✓			
	12. Desarrollo de carrera de los trabajadores en la empresa.	✓			

**Fuentes:** (1) Grupo focal dirigentes sindicales empresas *Antumapu, Petrohue, Kupal, Antillanca* (7 personas 24/08/12), (2) Grupo Focal Empresarios (12 personas – 24/01/2012), (3) Entrevistas a 7 jefaturas de EEFF (4) Benchmarking empresas mineras (El Abra, Tesoro, Escondida, Candelaria – Febrero 2012).

Ejecutor	CON ORGANIZACIONES SINDICALES	1	2	3
<b>REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O UNIDADES RECURSOS HUMANOS</b>	1. Tener un plan de actividades y/o agenda de trabajo conjunta.	✓		✓
	2. Establecer reuniones periódicas a partir de agenda base y monitorear avances, compromisos. etc.	✓		✓
	3. Armar mesas de trabajo bi (tri)partitas			✓
	4. Incluir en actividades de seguridad (benchmarking, inspecciones internas).			✓
	5. Capacitarlos en temas laborales, negociaciones colectivas, otros	✓		✓
	6. Informar desvinculaciones y causal de término.			✓
	7. Anticipar los procesos de negociación colectiva.		✓	
	8. Colaborar con actividades solicitadas por sindicatos (cursos, actividades sindicales, sede sindical).	✓	✓	
	9. Transparentar cálculo de las remuneraciones al personal.		✓	
	10. Organizar actividades en conjunto con la empresa tanto para el trabajador como sus familias.	✓	✓	✓
	11. Actividades solidarias entre sindicatos y empleador	✓		

**Fuentes:** (1) Grupo focal dirigentes sindicales empresas *Antumapu, Petrohue, Kupal, Antillanca* (7 personas 24/08/12), (2) Grupo Focal Empresarios (12 personas – 24/01/2012), (3) Benchmarking empresas mineras (El Abra, Tesoro, Escondida, Candelaria – Febrero 2012)

Ejecutor	CON EMPRESA CONTRATISTA
<b>ADMINISTRADOR DE CONTRATO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reuniones periódicas para revisar avances del servicio, encontrar oportunidades de mejora al contrato.</li> <li>2. Llevar una minuta de los acuerdos / avances en la resolución de diferencias, reuniones</li> <li>3. Realizar encuentros con contratistas para que expongan sus experiencias / aportes / ideas de mejora</li> <li>4. Destinar tiempo para reconocer a las Empresas Contratistas / instalar prácticas de reconocimiento por buen desempeño.</li> <li>5. Velar por el cumplimiento de los aspectos formales y logísticos de los encuentros con las Empresas Contratistas (puntualidad, lugar adecuado para el encuentro, evitar interrupciones).</li> <li>6. De haber citado y/o haber agendado con su contraparte una reunión, cumplir con los horarios, realizar el encuentro en lugar adecuado (privacidad, interrupciones).</li> <li>7. Responder oportunamente a los requerimientos de las Empresas Contratistas. (Contestar los correos, devolver llamados telefónicos)</li> </ol>

**Fuentes:** Diagnóstico Prácticas Gestión de Contratistas (Noviembre 2010 - Subgerencia Desarrollo Organizacional Forestal – Grow Chile) - Benchmarking empresas mineras Febrero 2012 (El Abra, Candelaria).