

Procedimiento de gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos

Quinta versión

Gerencia de Asuntos Legales Arauco

Documento Técnico

Versión 05	Fecha 08 / 2021	Páginas: 4
---------------	--------------------	---------------



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 analizar los antecedentes y otorgar respuestas adecuadas en consideración de todos los intereses pertinentes, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgar las compensaciones respectivas.

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 fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo forestal de la Empresa, con la tenencia, uso o cualquier otro derecho relacionado con el patrimonio forestal o, en general, con cualquier otra disconformidad que el tercero indique tener con 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 aquellos es asumida con un enfoque **transparente** y **participativo**, destinado a lograr un **entendimiento** con la comunidad, para evitar, 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: <https://www.arauco.cl/chile/contactanos/>
- d) Por carta entregada a la Filial Forestal o Asuntos Públicos.
- e) 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, encargados patrimoniales, jefes de patrimonio o, en general, cualquier funcionario de la Empresa del área forestal.

2.2 Dicha queja o reclamo, cualquiera que sea el canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) El **motivo preciso** de la queja o reclamo, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- b) La mejor **información del momento** en que se han producido dichos hechos;
- c) La **determinación del lugar** donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible la comuna, localidad y predio;
- d) Las **personas** involucradas, de ser posible; y
- e) La **identificación del denunciante o parte interesada**, con indicación del nombre completo y R.U.T. (preferentemente) 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 10 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos en el punto 2.1.

3.2 La Empresa designará un **Responsable** que se encargará, en un plazo máximo de 30 días, de analizar el caso, realizar los estudios, consultas y verificaciones internas y ponerse en contacto con el reclamante, para dar una respuesta a la queja o reclamo o, en su caso, requerir mayores antecedentes. Estos últimos deberán ser enviados directamente al **Responsable**.

3.3 En caso de requerirse mayores antecedentes o si el caso amerita un mayor análisis, en consideración a su complejidad o se refiera a disputas significativas sobre el uso y tenencia del patrimonio forestal, el reclamante podrá ser invitado a participar en una reunión a fin de que exponga su caso y aporte los antecedentes fundantes de su denuncia. En estos casos, la hora y lugar de la reunión será determinado de mutuo acuerdo por las partes, siempre con la premisa de otorgar las mayores facilidades al reclamante.

4. Respuesta

4.1 Las respuestas formales de la Empresa al reclamante serán comunicadas en el menor tiempo posible con indicación del N° de ingreso de la queja o reclamo.

4.2. Comunicada la respuesta de la Empresa, el reclamante podrá manifestar su conformidad o disconformidad con la misma. En caso de que el reclamante se manifieste conforme con la respuesta o, en caso de que, transcurrido un 1 año desde que se comunique la respuesta, éste nada manifieste al respecto, se considerará cerrado el reclamo o queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados, que a su vez es parte integrante del Sistema Integrado de Gestión.

4.3. Sin perjuicio de lo anterior, el reclamante siempre podrá aportar nuevos antecedentes a fin de que estos sean examinados y se reevalúe su caso.

5. Resolución de conflictos

5.1 Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente, la parte interesada manifieste su disconformidad ante las respuestas entregadas.

5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del Jefe de Patrimonio de la zona forestal respectiva coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto. En caso de escalar el nivel de conflictividad se podrá apoyar con el equipo de Asuntos Públicos Local.

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 facilitador intercultural, para una mejor comprensión de la materia.

5.5 Aquellas personas naturales, instituciones o empresas, agrupaciones mapuches 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 equivalente al perjuicio probado.

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

5.7 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 7.1 del Procedimiento.

6. Difusión Pública y Garantías

6.1 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.

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

7. Mecanismos Legales y Arbitraje

7.1 En el caso que, no obstante todo lo anterior, se agoten los mecanismos de diálogo para acordar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la Empresa podrá invitar al reclamante a utilizar los mecanismos legales pertinentes.

7.2 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.