

Procedimiento de gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos

Sexta versión

Gerencia MASSO y Personas

Documento Técnico

Versión 06	Fecha 04 / 2023	Páginas: 8
---------------	--------------------	---------------



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.

1.3 Tipos de Partes interesadas externas, sin ser por este motivo taxativos

Se define la existencia de comunicaciones Internas y externas, según el origen de su Parte interesada:

- a. TRABAJADORES y sus organizaciones
- b. CONTRATISTAS y sus organizaciones
- c. COMUNIDAD en General
- d. INSTITUCIONES públicas o privadas.

2. Recepción

2.1 El procedimiento se inicia con la **recepción** de una queja o reclamo realizado de manera formal.

Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:

- a) 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 en cualquiera de nuestras oficinas.
- e) Por canal de comunicación de empresarios y FASA empresarios.fasa@arauco.com
- f) A través de Subgerencia de personas y gestión laboral a cargo de la jefatura de relaciones laborales externas) Casas abiertas de Arauco insertas en la comunidad.
- h) 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).
- f) Persona de Arauco, quién recibe la queja o reclamo

3. Gestión

3.1 La queja o reclamo mencionadas en 2.1 letras a), b), c) y h) 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.

3.4 Para el caso de quejas o reclamos recibidos por canal de comunicación de empresarios y FASA empresarios.fasa@arauco.com, se gestionarán según lo descrito en Anexo 1.

3.5 Al tratarse de quejas o reclamos mencionados en 2.1 letra f) de connotación laboral/sindical la empresa velará por la adecuada canalización de la información y respuesta a la situación planteada de manera formal.

3.6 En el caso de quejas o reclamos recibidos directamente por AAPP o en casas abiertas administradas por ellos, se llevará un registro de las quejas y se derivarán para su adecuada respuesta, respetando los plazos que en este documento se indican.

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 o de la persona que el SG de medioambiente y certificaciones defina 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 o mitigación 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 a apoyarse en 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.

Anexo 1 Canal de Comunicaciones entre Empresarios y FASA

Descripción Canal de comunicación

Generar canal de comunicación entre empresarios y FASA, que permita solucionar las diferencias contractuales con los tiempos definidos, instaurando un sistema de monitoreo por cada ticket (caso) generando responsables para cada unidad y zona.

El sistema considera tiempos de respuesta y escalamientos y considera un informe mensual de estado de Tickets (casos)

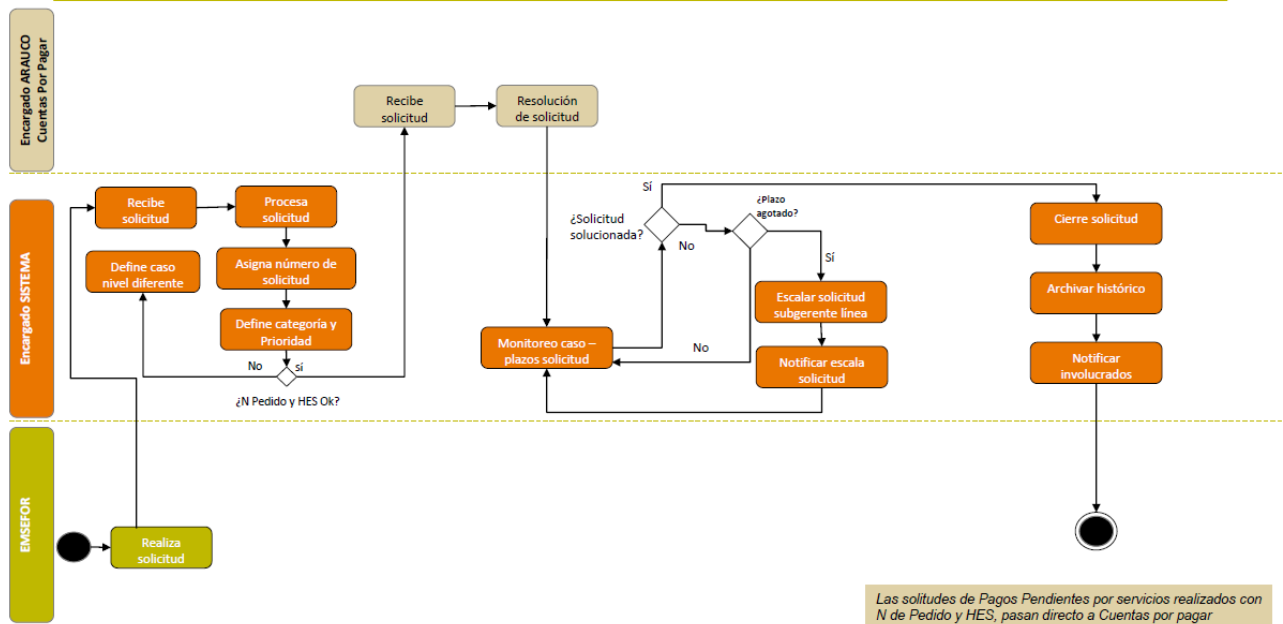
Correo: empresarios.fasa@arauco.com

Flujos

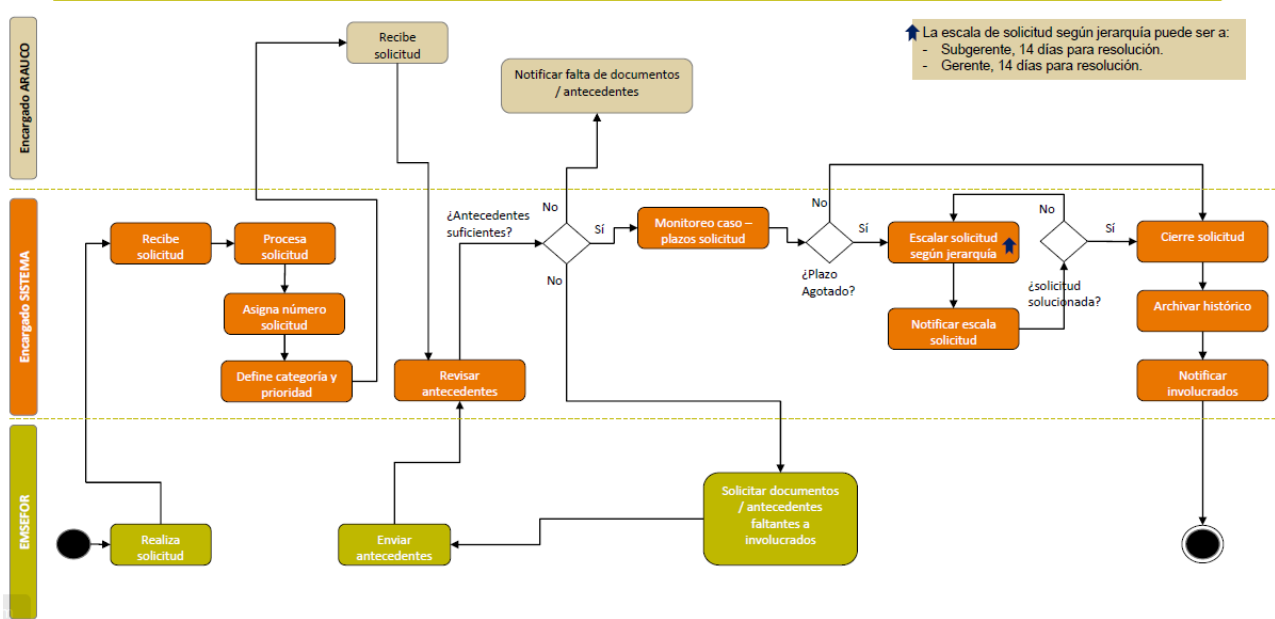
Prioridad	Tema	Monitoreo	1° Escalamiento	2° Escalamiento	3° Escalamiento
0	Pagos Pendientes por servicios realizados - Con N° de Pedido y HES OK	Escalamiento:	Cuentas por Pagar	Subgerente Línea	
		Plazos	1 Semana	1 Semana	
1	Pagos Pendientes por servicios realizados - Sin N° de Pedido y HES OK	Escalamiento:	Jefe de Unidad	Subgerente Línea	Gerente Línea
		Plazos	2 Semana	2 Semana	2 Semana
2	Diferencias en Pagos Realizados	Escalamiento:	Jefe de Unidad	Subgerente Línea	Gerente Línea
		Plazos	2 Semana	2 Semana	2 Semana
3	Aspectos Técnicos	Escalamiento:	Jefe de Unidad	Subgerente Línea	Gerente Línea
		Plazos	2 Semana	2 Semana	2 Semana

Flujo de solicitudes revisión requerimientos – “Caso 0”, cuentas por pagar.

ARAUCO



Flujo de solicitudes revisión requerimientos



FECHA REQUERIMIENTO REVISIÓN	
N° FACTURA	
N° PEDIDO	

Datos solicitante revisión

RUT SOLICITANTE			
NOMBRE Y APELLIDOS			
FONO			
EMAIL			
SAP EMSEFOR			
RUT EMSEFOR			
NOMBRE EMSEFOR			
ZONA FORESTAL			
ENVÍA DOCUMENTACION ADJUNTA?	SI	NO	<i>*indique con una "X"</i>

Datos solicitado

NOMBRE SOLICITADO FASA	
UNIDAD FASA	

Reseña situación

* Toda evidencia debe ser cargada como *adjunto* en el correo. Esta debe ser en formato PDF o imagen (JPG,PNG,Otros)