


|   |   |                               |             |
|---|---|-------------------------------|-------------|
|  | <b>Procedimiento</b><br><b>Manejo de Sugerencias, Reclamos y Solución de Conflictos</b> | FECHA                         | Agosto 2017 |
|   |   | CODIGO                        | A- 11       |
|   |   | REV N°                        | 2           |
|   |   | PAGINAS                       | 7           |
| ELABORADO:<br>MONITOR DE CERTIFICACION  |   | APROBADO:<br>GERENTE FORESTAL |             |

## 1. Objetivo

---

El presente procedimiento describe la forma en que CAF El Álamo Ltda., gestiona las sugerencias, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros y en términos internos en la organización, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios en un marco ajustado a las normas y políticas de la empresa y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones.

## 2. Alcance

---

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la Empresa con el fin de lograr un manejo social.

## 3. Desarrollo

---

### 3.1 Definiciones

3.1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por "queja" o "reclamo" cualquier expresión formal que manifieste y fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo agrícola y forestal de la Empresa desde una posición externa y/o interna de la empresa.

3.1.2 Se entiende por sugerencia cualquier, expresión que manifieste proposición o idea sobre algún cambio o aporte que mejore los procedimientos establecidos por la empresa

en cualquiera de sus áreas de desempeño.

3.1.3 La Empresa considera que una queja, reclamo o sugerencia 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 hacia un potencial conflicto.

## **3.2 Recepción**

3.2.1 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 73 2462179 2461793 anexo 266.
- b) Por correo electrónico a la casilla "certificacion@cafelalamo.cl".
- c) Dejando una constancia en el libro de Sugerencias y Reclamos que se encuentra en el sector de guardia de Fundo Copihue.
- d) Por carta entregada a nuestras oficinas ubicada en Ruta 5 Sur Km 333 o enviándola a Casilla 36 Correo Parral.
- e) Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa.  
[Formulario Anexo]
- 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, supervisores y/o jefes de área y levantamiento de un manifold en el cual se registra en duplicado entregando una copia al interesado, sin perjuicio de poder hacerlo directamente al Gerente Agrícola o Forestal según corresponda.

3.2.2 Dicha Queja, Reclamo o Sugerencia, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) La identificación del reclamante y su información de contacto.
  - Nombre Completo
  - RUT
  - Teléfono Contacto
  - Dirección
  - Correo Electrónico
  - Descripción Queja o Reclamo
  
- b) El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
  
- c) El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
  - Fecha del acontecimiento
  - Lugar (Localidad, Comuna, Predio)
  
- d) El sector donde se ha producido el hecho que ha motivado la presente queja o reclamo, especificando en lo posible comuna, localidad y predio;
  
- e) Las personas involucradas (en caso de haberlas).
  
- f) En caso de ser una sugerencia detallar la proposición realizada.

### **3.3 Gestión**

3.3.1 La queja, reclamo o sugerencia será ingresada al Sistema de Registros a través de los canales establecidos para tales efectos.

3.3.2 Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado a través del protocolo establecido, al responsable del área que tiene relación con la queja (el responsable), siempre en copia a los funcionarios de mandos medios y al Gerente que corresponda.

3.3.3 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.

### **3.4 Respuesta**

3.4.1 En caso de ser admisible, toda respuesta, antes de ser informada a la parte interesada, deberá ser firmada por el Gerente que corresponda.

3.4.2 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.

3.4.3 El reclamante tendrá 20 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, Reclamos y Sugerencias Cerrados.

### **3.5 Resolución de conflictos**

3.5.1 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 3.8, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

3.5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del Gerente que corresponda, con consulta a la Alta Gerencia en coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

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

3.5.4 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

### **3.6 Difusión Pública y Garantías**

3.6.1 Las empresas de servicios agrícolas/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.

### **3.7 Mecanismos Legales y Arbitraje**

3.7.1 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.

3.7.2 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.

### 3.8 Plazos de cada etapa

#### Tiempo máximo gestión

- Inmediata Recepción del reclamo o Sugerencia
- 15 Días Aviso si fue declarada admisible e ingresado al sistema de

#### Gestión

- 30 días Respuesta formal
- 6 meses Plazo de ejecución
- > 6 meses En casos excepcionales la ejecución podrá pasar de este plazo, cuando existan razones de fuerza mayor que impiden cumplir con el requerimiento antes del plazo de 6 meses.

## 4. Responsabilidades

---

### Definiciones

**GCAF** : Gerentes CAF

**JF** : Jefe Forestal

**S** : Supervisores – Agrónomos

**C** : Monitor de Certificación

| <b>ACTIVIDADES</b>                    | <b>GCAF</b> | <b>JF</b> | <b>S</b> | <b>C</b> |
|---------------------------------------|-------------|-----------|----------|----------|
| Recepción de Sugerencias y/o reclamos |             | <b>X</b>  | <b>X</b> | <b>X</b> |
| Proceso de Información y Respuesta    | <b>X</b>    | <b>X</b>  |          | <b>X</b> |
| Resolución de Conflictos              | <b>x</b>    |           |          |          |

# ANEXO

## FORMULARIO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Fecha \_\_\_\_\_

### Información personal

Nombre completo \_\_\_\_\_  
RUT \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Correo electrónico \_\_\_\_\_

### Detalle acontecimiento

Fecha acontecimiento \_\_\_\_\_  
Lugar \_\_\_\_\_

### Detalle

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Involucrado

\_\_\_\_\_  
CAF El Álamo

## **MODIFICACIONES**

### **Junio de 2017:**

Se agregó el área agrícola

Se incluyó formulario de Reclamos y Sugerencias dentro de procedimiento.

### **Noviembre de 2018:**

Se realiza levantamiento de todos los vecinos colindantes a Patrimonio para extraer la información de los vecinos. Esto debido a denuncia por no aviso de aplicación a vecino y producto de esto una muerte de colmenas.