	Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Conflictos	FECHA	Agosto 2017
		REV N°	2
		PAGINAS	7
ELABORADO: MONITOR DE CERTIFICACION		APROBADO: 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 personal interno y externo 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 para actores internos y externos incluidos trabajadores indefinidos o de faena, compradores, proveedores tanto de mano de obra como de servicios y a comunidades.

3. Desarrollo

3.1 Definiciones

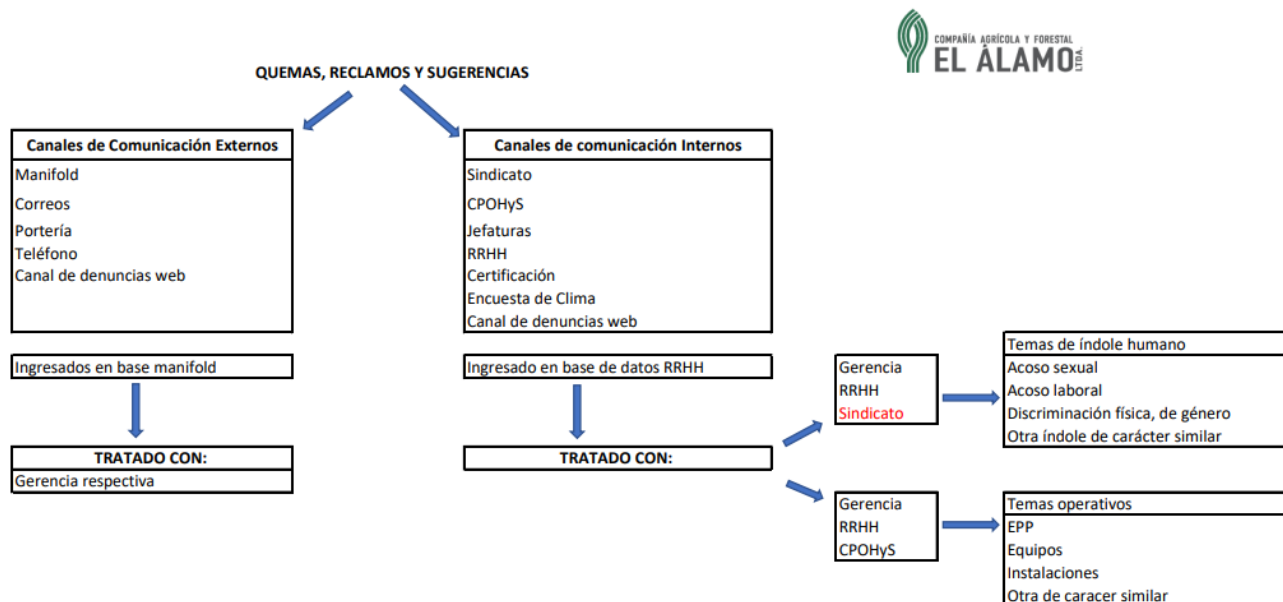
3.1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste y fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo agrícola y forestal de la Empresa desde una posición externa y/o interna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

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 de quejas, reclamos y canales de comunicación

3.2.1 El procedimiento se inicia con la recepción de una queja, reclamo o sugerencia por medio de los canales de comunicación o quejas. Estos canales pueden ser Externos o Internos, según siguiente esquema:



3.2.2 Tipos de canales:

A) **Canal de comunicación externo**, tratados entre el departamento de Certificación y Gerencia.

- **CANALES DE COMUNICACIÓN**: 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 lpacheco@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. La cual también llegará a portería.
- e) Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa y porterías.
[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.
- g) Canal de denuncia de Grupo Fósforo, pero cabe señalar que la información que llega por este canal llega directamente Directorio del Grupo Fósforos y posteriormente se analiza con las respectivas áreas. <https://cafelalamo.cl/canal-de-denuncias/>

- **INFORMACIÓN A COMUNICAR EN LOS CANALES**

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 o 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 incluyendo personas involucradas (en caso de haberlas).
- El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora del acontecimiento, además de lugar (localidad, comuna, predio)
- c) En caso de ser una sugerencia detallar la proposición realizada.

- GESTIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO

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

- B) Canal de comunicación interno, en este caso son tratados por dos comités según corresponda.

1.- Toda queja o reclamo que tenga relación con temas de **índole humano**, esto quiere decir: acoso sexual, acoso laboral, discriminación, discriminación por género, violencia u otro. Serán tratados por la Gerencia respectiva y el Departamento de RRHH. Solo en caso de ser necesario, se deberá considerar al Sindicato, esto dependerá del tema y la confidencialidad de este, siempre respetando la legislación actual vigente.

Específicamente y según lo menciona el RIOHS (Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad), el caso de:

- **Acoso sexual**, este se debe denunciar por escrito a la Gerencia respectiva y/o administración superior de la empresa, o a la Inspección del Trabajo competente. La investigación debe ser realizada por un funcionario imparcial y debidamente capacitado/a para conocer de estas materias. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a ambas partes el derecho a ser oídas. El informe con las conclusiones a que llegó el investigador, incluídas las

medidas y sanciones propuestas, deberá estar concluido y entregado a la gerencia de la empresa a más tardar el día 21º, contados desde el inicio de la investigación, la que le remitirá a la Inspección del Trabajo correspondiente.

- **Acoso laboral**, la persona afectada debe hacer llegar su reclamo por escrito a la dirección de la empresa o la inspección del trabajo. Si se opta por una investigación interna, esta deberá constar por escrito, ser llevada en estricta reserva garantizando que ambas partes sean escuchadas y puedan fundamentar sus dichos y las conclusiones deberán enviarse a la inspección del trabajo respectiva.

2.- Toda queja o reclamo que tenga relación con temas de **índole operacional**, esto se refiere a temas relacionados con: EPP, equipos, instalaciones, entre otras. Estas, serán abordadas por la Gerencia respectiva, el Departamento de RRHH y el CPOHyS.

- GESTIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO

La Gerencia o RRHH realizará la clasificación del caso, y se enviará para ser tratada al Comité correspondiente para dar respuesta. Y también se ingresará a base de datos de RRHH.

3.2.3 Cabe señalar que, en ambos casos, canales externos e internos, se realizará seguimiento a la queja o reclamo y se debe entregar respuesta a quien corresponda.

3.3 Respuesta

3.3.1 Toda respuesta, antes de ser informada a la parte interesada, deberá ser firmada por el Gerente que corresponda.

3.3.2 Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico, carta formal o manifold. En estos casos, la respuesta deberá hacer referencia a la fecha de ingreso del caso.

3.3.3 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 correspondiente.

3.4 Resolución de conflictos

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

3.4.2 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. 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.

3.4.3 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

3.5 Difusión Pública y Garantías

Los canales de comunicación, quejas y reclamos, deben ser difundidos tanto al personal de la Empresa, personal externo de la Empresa (de servicio o mano de obra), comunidad y otros que correspondan.

3.6 Mecanismos Legales y Arbitraje

3.6.1 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.

3.6.2 En el caso de contratos establecidos entre la Empresa y la otra parte, 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.

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

G CAF : Gerentes CAF

RRHH : Recursos Humanos

CPOHyS: Comité Paritario Orden Higiene y Seguridad

CER : Certificación

J : Jefaturas

S : Supervisores

P : Porterías

ACTIVIDADES	G CAF	RRHH	CPOHYS	CER	J	S	P
Recepción de quejas y/o reclamos	X	X	X	X	X	X	X
Proceso de Información y Respuesta	X	X		X			
Resolución de Conflictos	X	X					

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.

Mayo 2022:

Se establecen distintos comités para recibir quejas y reclamos.

Se hace mención específica al rol Departamento de RRHH.

Se hace mención del canal de denuncias del Grupo Fósforos.

Se incorpora esquema de canales de quejas y reclamos

Modificaciones en redacción.