	<b>Procedimiento</b> <b>Manejo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y</b> <b>Conflictos</b>	FECHA	Agosto 2017
		REV N°	2
		PAGINAS	12
ELABORADO: MONITOR DE CERTIFICACION		APROBADO: GERENTE FORESTAL	

## 1. Objetivo

---

El presente procedimiento describe la forma en que 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

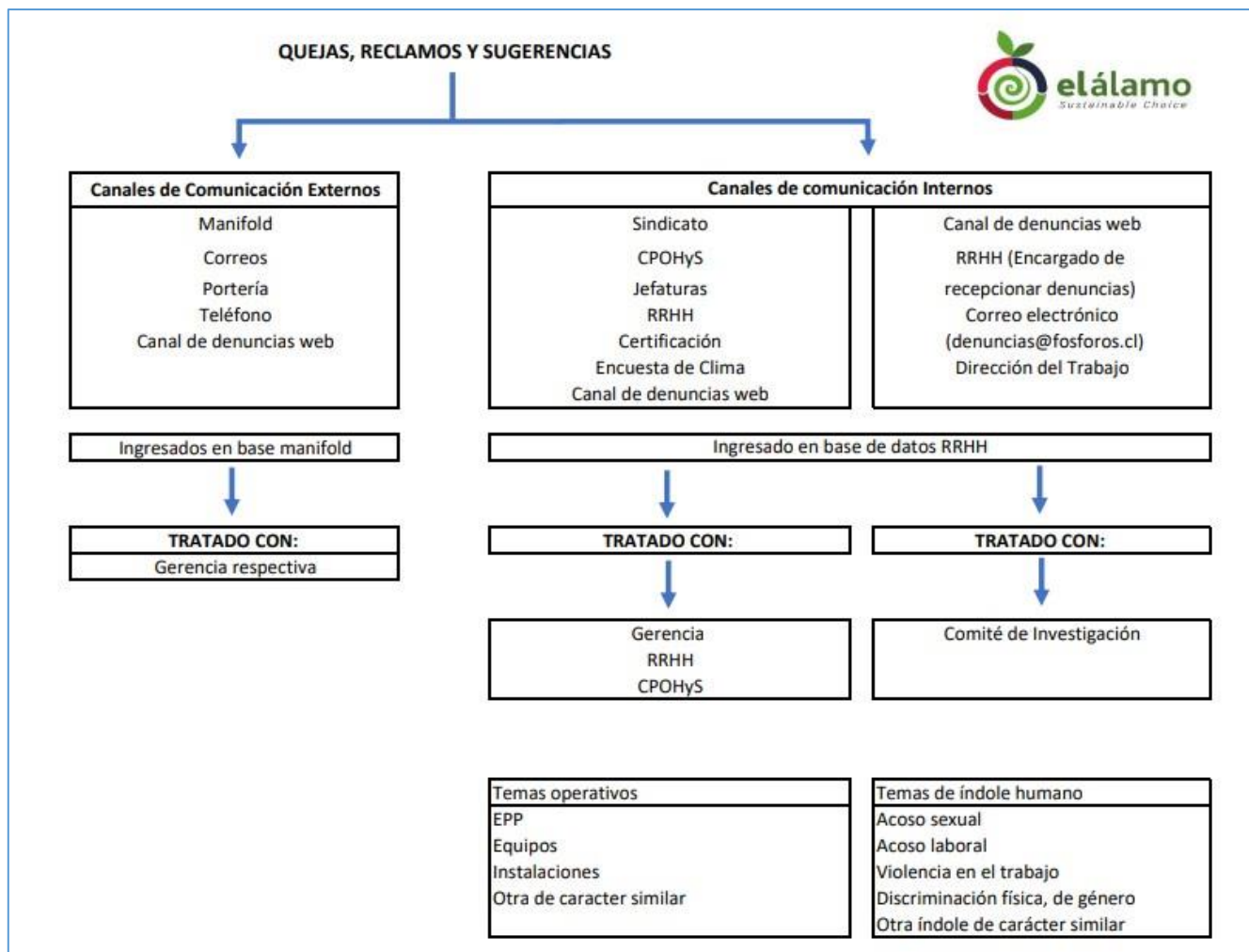
3.1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste y fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo agrícola y forestal de la Empresa desde una posición externa y/o interna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



Esquema de quejas, reclamos y sugerencias

### 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](mailto:certificacion@cafelalamo.cl) / [lpacheco@cafelalamo.cl](mailto: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) 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. (Formulario)
- 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, en lo posible debería contener la siguiente información:

- a) La identificación del reclamante y su información de contacto, esto no es exigencia, puede ser anónimo, pero la idea es poder entregar una respuesta a quién tiene la queja, reclamo o sugerencia para que exista un feedback.
  - 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 El Álamo a través de los canales establecidos para tales efectos.

- B) **Canal de comunicación interno**, en este caso son tratados por dos canales según esquema de quejas, reclamos y sugerencias

1.- Toda queja o reclamo que tenga relación con temas de **operativos**, esto quiere decir todo lo relacionado con EPP, equipos, instalaciones y de otro carácter similar, podrá ser recibida por:

- Sindicato
- Comité Paritario Orden Higiene y Seguridad-CPOHyS
- Jefaturas
- Recursos Humanos – RRHH
- Certificación
- Encuesta de clima
- Canales de denuncias web

Y estos reclamos serán tratados por Gerencia, RRHH y/o CPOHyS.

2.- 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, pueden ser recibidos por:

- Canales de denuncia (RRHH)
- Encargado de recepción de denuncias en oficina de RRHH
- Correo electrónico: [denuncias@fosforos.cl](mailto:denuncias@fosforos.cl)
- Canal de denuncias <https://cafelalamo.cl/canal-de-denuncias/>
- Dirección del Trabajo

Y posteriormente, serán tratados por el Comité de Investigación, el cual habilitado por Ley Karin para respetar la legislación actual vigente. Estos reclamos no deben ser anónimos según lo exige la Ley.

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, incluidas 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.

Con respecto a los seis conceptos que aborda el módulo de Evaluar y Abordar, se analizaron las definiciones de Rainforest Alliance y Legislación Chilena, y se acuerdan las siguientes definiciones:

**A.- Acoso sexual:** entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Ley N° 21.643 Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096%20>

**B.- Acoso laboral:** entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Ley N° 21.643 Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096%20>

**C.- Violencia en el trabajo:** entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros."

Ley N° 21.643 Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096%20>

**D.- Discriminación:** Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

C. 111, Convenio OIT sobre discriminación (Empleo y ocupación), de 1958

<https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-propertyvalue-145759.html>

**E.- Igualdad de género:** Iguales derechos, responsabilidades, y oportunidades de mujeres y hombres, niñas y niños. Igualdad no significa que las mujeres y los hombres se volverán lo mismo, sino que los derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres no dependerán de si nacieron hombres o mujeres. Igualdad de género implica que los intereses, las necesidades y las prioridades tanto de mujeres como de hombres se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de diferentes grupos de mujeres y hombres. Igualdad de género no es un problema de las mujeres, sino que debe ocupar e involucrar completamente a los hombres y también a las mujeres. Igualdad entre mujeres y hombres se ve tanto como un asunto de derechos humanos como una condición previa y un indicador del desarrollo sostenible centrado en las personas.<sup>9</sup>

ONU Mujeres, Conceptos y Definiciones

<https://www.un.org/womenwatch/osagi/conceptsanddefinitions.html>

**F.- Trabajo forzoso:** Todo trabajo o servicio exigido a una persona con la amenaza de una sanción y para lo que la persona no se ha ofrecido voluntariamente. Se señala que una persona está realizando trabajo forzoso si participan en trabajo involuntario (sin el consentimiento libre e informado del trabajador) y se obtiene por medio de amenazas, sanciones o alguna forma de coacción.

Las formas de participación involuntaria pueden incluir, pero sin limitarse a:

- Trabajo sin pago
- Cambios a las condiciones de trabajo sin el consentimiento del trabajador.
- Trabajo o condiciones de vida degradantes
- Horas extra involuntarias y excesivas.

Formas de coacción pueden incluir, pero sin limitarse a:

- Violencia física o sexual.
- Confinamiento físico.
- Restricciones al movimiento o comunicación.
- Multas u otras sanciones financieras.
- Privación de alimentos, agua, baños, sueño u otras necesidades básicas.

<https://www.rainforest-alliance.org/wp-content/uploads/2023/02/SA-GL-SD-1-V1.3ES-Anexo-S01-Glosario.pdf>

**G.- Trabajo infantil:** El trabajo infantil se define como aquellas actividades que priva a los niños, niñas y adolescentes (NNA) de su infancia, del desarrollo de su potencial y su dignidad, y que es nocivo para su desarrollo físico y mental.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), corresponde al trabajo físico, mental, social o moralmente perjudicial o dañino para los NNA, que además interfiere a su escolarización privándoles la oportunidad de ir a la escuela, obligándoles a abandonar prematuramente las aulas o exigiéndoles cambiar la asistencia a la escuela por largas jornadas de trabajo.

<https://www.noaltrabajoinfantil.cl/trabajo-infantil/>

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 conocida por la Gerencia correspondiente.

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 para su correcto seguimiento.

3.3.3 Cabe señalar que en lo que respecta a los reclamos relacionados por Ley Karin, se mantendrán los plazos y conductos correspondientes a esta ley.

3.3.4 El reclamante tendrá 20 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido lo mencionado, y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente. Además, se dejará documento (manifold) señalando la forma en que se dió solución a la queja o reclamo, mencionando explícitamente que se da por cerrado el caso y señalando la fecha de cierre.

3.3.5 En caso de que la parte interesada no pueda firmar de inmediato el documento que da por cerrado la queja y/o reclamo, se buscará obtener la firma ya sea por parte de área de certificación, jefatura o supervisores. Solo en situaciones excepcionales, se autorizará de parte de la Gerencia respectiva, que el cierre se realice vía teléfono o mensaje, dando por cerrado el reclamo o queja con la fecha de comunicación final.

### **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. Deberán ser publicados en comedores y lugares concurridos por trabajadores, además de mencionados en las capacitaciones correspondientes.

### **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.

3.6.3 En caso que la queja o reclamo sea de origen de trabajador, éste no será amonestado ni sancionado por lo informado

### **3.7 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** : Gerentes  
**RRHH** : Recursos Humanos  
**CI** : Comité de investigación  
**CPOHyS**: Comité Paritario Orden Higiene y Seguridad  
**CER** : Certificación  
**J** : Jefaturas  
**S** : Supervisores  
**P** : Porterías

ACTIVIDADES	G	RRHH	CI	CPOHYS	CER	J	S	P
Recepción de quejas y/o reclamos	X	X		X	X	X	X	X
Proceso de Información y Respuesta temas índole humano	X	X	X		X			
Respuestas por reclamos externos					X	X	X	
Resolución de Conflictos	X	X	X					
Capacitaciones relacionadas con proc.		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

\_\_\_\_\_  
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.

**2024****Febrero:**

Se incluyeron las definiciones de conceptos requeridos por R.A de acuerdo a las definiciones de R.A y de la legislación chilena.

**Abril:**

Se incluyó:

- Forma de cerrar reclamos externos, en caso de no poder coincidir para firma física
- Se da responsabilidad a jefatura y supervisores para cerrar manifold.

**Agosto:**

Se actualizaron las definiciones de conceptos requeridos por R.A, en base a las definiciones de Ley Karin.

**2025****Febrero:**

Se aclaró la información necesaria del reclamante en los casos correspondientes.