

PROTOCOLO GENERAL PARA EL TRATAMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

1. **OBJETIVO:** El presente Protocolo describe la forma en que la empresa gestiona las consultas, quejas, reclamos y posibles conflictos que sean planteados por terceros, con el fin de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos apropiados y en los casos que lo amerite otorgarles compensaciones.
2. **ALCANCE:** Este protocolo aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la empresa, incluido los temas de carácter laboral que afectan a los trabajadores de las empresas de servicios (EES).
3. **DEFINICIONES:** Para este protocolo, se entiende por:

Consulta: pedir una opinión, dato o consejo sobre un asunto.

Queja: cualquier expresión formal de parte de una persona u organización, que manifieste su descontento con las operaciones productivas de la empresa, o con la organización misma, sin que exista un compromiso formal entre la empresa y quien manifiesta la queja.

Reclamo: se genera cuando dadas las mismas circunstancias, existe un compromiso formal entre las dos partes, empresa y reclamante.

4. **Recepción(Consultas, Quejas o Reclamos):**

El procedimiento se inicia con la recepción de una consulta, queja o reclamo a través de los diferentes medios o canales de comunicación que dispone la empresa, que son:

1. A través de llamados telefónicos a la línea 64-2453700
2. Por correo electrónico a través de nuestra página web www.anchile.cl /Contacto
3. A través de carta dirigida a Forestal Anchile Ltda. ubicada en calle Mackenna #1673 Osorno, atención Gerencia Legal y de Regulación(LERU)
4. Visitando en forma personal nuestras oficinas y llenando el Formulario de Quejas o Reclamos disponibles en ella.
5. Comunicación en forma directa con personal de la empresa que desempeñe labores de terreno en el lugar donde se origina la consulta, queja o reclamo (guardabosques, supervisores, jefes de áreas, personal de LERU).

Una consulta, queja o reclamo, que sea recibido a través de cualquier canal dispuesto por la empresa, deberá contener los siguientes datos básicos.

1. Motivo Claro, expresado de manera objetiva y concisa los hechos en que se fundamenta.
2. Fecha y hora en que se producen los hechos que dan origen a la queja o reclamo.
3. Lugar (predio, comuna o zona) donde se han producido los hechos.
4. Identificación de quien presenta la queja o reclamo (nombre, rut, teléfono, dirección, e-mail, etc.).

5. Cuando se trate de un tema laboral, se deberán consignar los siguientes datos específicos:

- Nombre Completo
- RUT
- Nombre de la EESS para la que trabaja o trabajó
- Nombre del predio de Forestal Anchile está trabajando o trabajó
- Labor que desempeña o desempeñó
- Fecha de Inicio/Término de su contrato
- Tipo de Contrato
- Dirección Postal, E-Mail, Número Celular, Ciudad
- Medio elegido para enviar respuesta
- Descripción detallada del motivo de la Consulta, Queja o Reclamo.

5. Gestión:

1. La Consulta, Queja o Reclamo, será ingresada a nuestros Sistema Integrado de Comunicaciones, con el fin de asignarle un número de registro de ingreso, un responsable de gestionar una respuesta, un plazo de respuesta que va desde 3, 15 ó 30 días hábiles para consultas, quejas o reclamos de carácter ordinario y un plazo discrecional no superior a 90 días para aquellos de carácter excepcional. Todo este proceso es monitoreado de comienzo a fin por la Gerencia legal y de Regulación (LERU).
2. El responsable asignado de resolver deberá en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas, tomar contacto con el requirente, escuchar su planteamiento, y elaborar una respuesta formal sin exceder los plazos establecidos.

6. Respuesta:

1. Toda respuesta formal antes de ser entregada debe estar debidamente firmada por el responsable de gestionarla, con copia y V°B° de LERU.
2. Todas las respuestas formales de la empresa, constarán por escrito y serán enviadas por mano, correo electrónico o carta normal.
3. Con el “acuso de recibo” debidamente firmado por el requirente, se dará por concluido el proceso de gestión y respuesta, procediendo a cerrarlo.

7. Resolución de Conflictos:

1. Se entenderá por “Conflicto” aquellas situaciones en que una vez agotado todo el procedimiento de gestión establecido anteriormente, la parte interesada manifiesta su disconformidad con la respuesta entregada por la Empresa.
2. Generado un conflicto, para este caso será asignado un responsable de su gestionamiento, de tal forma que éste genere los plazos y las acciones participativas para la resolución del conflicto, todo este proceso será supervisado y apoyado por la Gerencia Legal y de Regulación (LERU).
3. Como parte importante de este proceso, se deberá reunir con la(s) parte(s) interesada(s), o cualquier otro medio que conduzca a una solución consensuada del conflicto.
4. En caso que existan pérdidas o daños que afecten los derechos legales o consuetudinarios, los bienes, los recursos o la vida de las poblaciones locales u originarias, o de los trabajadores de las EESS, causados fehacientemente por el accionar de la empresa, este procedimiento buscará proporcionar una compensación adecuada, generada en forma participativa, en plazos acotados con la(s) parte(s) interesada(s).

8. Difusión:

1. Este documento será difundido por mano a nuestros vecinos a través de sus dirigentes(cada vez que se realicen reuniones con ellos), a las empresas contratistas y sus trabajadores que realicen operaciones forestales en nuestro patrimonio, y a los terceros interesados a través de la web www.anchile.cl

9. Instancia Legal:

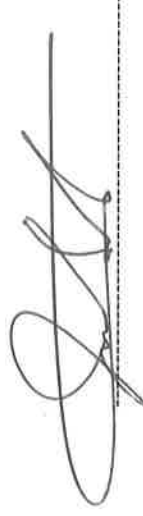
Si agotadas todos los pasos anteriores, a través del dialogo y la buena fe para encontrar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la Empresa invitará a la parte interesada a utilizar las instancias legales que estime pertinentes, con el fin de resolver el tema.

10. Arbitraje:

En el caso de contratos establecidos con otras empresas, la comunidad, personas naturales, u otras organizaciones, podrá considerarse de común acuerdo la figura del "Arbitro Arbitrador o Mediador", quedando sometidos ambos a sus resoluciones en caso de desacuerdos o conflictos.



Emitido Por: Gerencia Legal y de Regulación



Autorizado Por: Gerencia General

Fecha: Noviembre de 2014