Procedimiento Resolución de Controversias.

1. Objetivos

A.- Objetivo General.

Identificar, prevenir y solucionar controversias o potenciales controversias con terceros, privilegiando soluciones colaborativas (extrajudiciales) entre los interesados, en forma oportuna y culturalmente apropiada, con la finalidad de mantener una relación de largo plazo con la comunidad.

B- Objetivos Específicos.

- Resolver las controversias con la comunidad de forma colaborativa entre las partes interesadas.
- Establecer un procedimiento de resolución de controversias, que permita una tramitación uniforme, expedita y documentada de las mismas.
- Mantener registros actualizados de todas las controversias.
- Describir pasos requeridos para resolver casos de compensación.

2. Definiciones, Alcance y Responsabilidades.

A.- Definiciones.

La controversia consiste en la expresión formal de descontento presentada como una queja por una persona u organización con relación a las actividades de la empresa y respecto de la que se espera una respuesta.

En consecuencia, las controversias pueden consistir en quejas, reclamos, solicitudes, requerimientos, reclamaciones de dominio, de compensaciones, relativas al derecho escrito o consuetudinario, entre otros.

El comité de controversias es el órgano encargado de la revisión y resolución de las controversias, está integrado por los representantes de la Subgerencia de Control y Gestión, Subgerencia de relacionamiento comunitario, Subgerencia Legal Sur, Subgerencia de Certificaciones, y la Gerencia de Operaciones Forestales Chile. El comité se reunirá mensualmente y de sus actuaciones se levantará registro en el sistema informático respectivo.

B.- Alcance.

Son materia de este procedimiento las controversias relativas al dominio, posesión, administración y cuidado del patrimonio de Forestal Mininco (Filial CMPC.), así como las relativas a las afectaciones a terceros que deriven de la ejecución de las actividades propias de la empresa.

Las controversias relativas a los contratos de operación de las empresas de servicios, no son materia de este procedimiento, y su manejo corresponde a los Administradores de Contratos de cada especialidad.

C.- Responsabilidades.

El área de Relacionamiento Comunitario es la responsable de representar a la empresa frente a terceros requirentes (vecinos o comunidad) y será el encargo de mantener la comunicación y difusión del procedimiento de tramitación de controversias en general, y en particular mantendrá el contacto con el solicitante o requirente informando el estado y resoluciones adoptadas.

De acuerdo con las necesidades del caso, la Gerencia de Relacionamiento Comunitario podrá solicitar la participación o concurrencia de personal de otras gerencias cuando su intervención resulte necesaria para la adecuada resolución del asunto.

La identificación de las controversias, la recopilación e incorporación al sistema de los antecedentes reunidos y comunicación de las decisiones adoptadas, serán de cargo del área de relacionamiento comunitario.

La gerencia legal es la responsable de la revisión de los antecedentes jurídicos relativos al caso y deberá entregar la información y conclusiones pertinentes al comité para que se proceda a la revisión del asunto.

El comité de controversias, será el encargado de realizar el análisis de fondo del asunto en base a todos los antecedentes reunidos, procurando acordar las decisiones colaborativas para la resolución de la controversia, buscando y prefiriendo soluciones colaborativas entre las partes.

4.- Identificación y Canalización de Controversias.

El gestor de relacionamiento comunitario en el ejercicio de sus labores tendrá el deber de prevenir e identificar las controversias que manifiesten los vecinos o comunidad.

Sin perjuicio de lo anterior, toda persona de la organización que tome conocimiento de una controversia deberá informar por correo electrónico en el menor plazo posible al Gestor de Relacionamiento o al Jefe de área de Relacionamiento correspondiente, entregando todos los detalles y los antecedentes con que cuente, para su incorporación al sistema de gestión de controversias.

Los terceros interesados deberán plantear formalmente por escrito sus solicitudes al gestor de relacionamiento respectivo, debiendo acompañar todos los antecedentes en que funde su petición.

El reclamo inicial podrá ser manifestado por el interesado en forma oral o por escrito, a través de cualquiera de los canales de ingreso que la empresa mantenga habilitados para estos efectos. En todos los casos, el gestor de relacionamiento comunitario deberá formalizar por escrito los antecedentes recibidos y registrarlos en el sistema de gestión vigente, dejando constancia de la fecha, el canal utilizado y el detalle del reclamo.

Canales de ingreso: los reclamos e inquietudes podrán recibirse, entre otros, a través de la plataforma de reclamos publicada en el sitio web corporativo de la empresa, de líneas telefónicas de atención habilitadas para dichos efectos, del contacto directo con el equipo de Relacionamiento Territorial, o de un centro de contacto (Contact Center) de la compañía. La empresa podrá actualizar, incorporar o modificar estos canales conforme evolucionen sus sistemas de gestión.

Recibida la solicitud por el gestor de relacionamiento, este procederá a ingresar la misma al sistema de registro para su tramitación y seguimiento.

4.1.- Pasos en caso de compensación voluntaria

En el caso de existir un reclamo de terceros por compensación el jefe de área de relacionamiento debe seguir los siguientes pasos:

1. Se recibe reclamo y solicitud de compensación por parte de un tercero (generalmente vecino).
2. Internamente una comisión conformada por subgerencia de relacionamiento con su jefe de área respectivo y la subgerente de asuntos legales zona sur revisa los antecedentes del caso, en caso de ser necesario el jefe de área va a visitar el terreno, finalmente se evalúa si existe responsabilidad y de qué entidad para proceder a un pago compensatorio.
3. Se comunica la respuesta de la comisión al tercero reclamante por escrito.
4. Si la respuesta es negativa se entrega carta respuesta con la explicación del análisis.
5. Si es positiva se suscribe una transacción por ambas partes como respaldo del pago que recibe el tercero, el que generalmente es por vale vista a nombre del afectado.
6. De todo lo anterior se deja registro en los sistemas correspondientes.

5.- Análisis y Evaluación de la Controversia.

Revisión preliminar, el comité de controversias deberá evaluar el requerimiento, considerando especialmente lo siguiente:

a. Análisis de la gravedad potencial: evaluar los alcances y gravedad que la situación puede llegar a tener, considerando entre otras cosas, el número de personas involucradas, grado de conflictividad asociado al lugar, antecedentes históricos de controversias anteriores.

b.- Percepción pública: evaluar el alcance o connotación pública que puede tener la controversia considerando el lugar en que ocurre, vulnerabilidad de la comunidad local a quienes afecta, estilo de comunicación de la contraparte.

c.- Impacto sobre el negocio: estimar el impacto de la controversia sobre el negocio en el

corto y mediano plazo, especialmente lo relacionado con programas de cosecha y transporte.

d.- Adicionalmente, el comité considerará quién presenta el requerimiento y qué se ve efectivamente impactado por la controversia. En función de la evaluación conjunta de estos criterios, el comité clasificará cada caso en alguno de los siguientes niveles de complejidad: Leve, Moderado, Grave o Gravísimo, asignando el nivel más alto que corresponda según los antecedentes disponibles. Esta clasificación permitirá priorizar la atención del caso y definir el nivel de escalamiento interno requerido para su adecuada gestión.

De la revisión se determinará si por la naturaleza de la controversia se requiere la recopilación y análisis de más antecedentes (cartográficos, legales o de otra naturaleza), o bien si permite una resolución inmediata, adoptando en consecuencia las decisiones pertinentes. Asimismo, el comité podrá disponer el cese las operaciones en áreas donde existen controversias de magnitud sustancial; o duración sustancial; o que envuelven un número significativo de intereses.

Para la definición de cursos de acción, el comité deberá considerar el objetivo permanente de lograr buenas relaciones con las comunidades locales, transformar situaciones de beligerancia a situaciones constructivas de entendimiento, ello en un marco de visión de largo plazo.

Siempre se privilegiará la negociación directa entre las partes procurando arribar a una solución colaborativa, sin embargo, de estimarse que ello no es viable o conveniente, se optará por alguno de los métodos alternativos de resolución de controversias.

En particular el comité observará los siguientes criterios según corresponda:

- Compensación justa y oportuna.

En el caso de que la controversia se refiera la compensación por afectación que se ha ocasionado por alguna acción u omisión del personal de la empresa o sus empresas de servicio en el cumplimiento de sus labores, el comité determinará si el daño o afectación a reparar efectivamente es responsabilidad de Forestal Mininco o sus empresas de servicios. En caso positivo, procederá a determinar la cuantía y la forma en que se efectuará la compensación. Lo resuelto por el comité, se notificará al solicitante (s) y en caso de aceptación se procederá a la formalización del acuerdo mediante la correspondiente transacción u otro instrumento según la naturaleza de la compensación, en el caso de aceptación parcial se podrán establecer instancias de dialogo para alcanzar un acuerdo entre las partes, para lo cual se podrán disponer la realización de entrevistas, visitas en terreno, tasaciones, etc.

- Materias laborales.

Tratándose de requerimientos relativos a la relación laboral entre el solicitante y una Empresa de Servicio, (por faenas de cosecha y/o silvícolas) la negociación debe ser

derivada a la Empresa de Servicios correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, este proceso de negociación deberá ser supervisado por la línea de operaciones respectiva en lo referente a condiciones laborales, y por el Jefe de Área de Relacionamiento en lo relativo a implicancias patrimoniales.

- Dominio y/o posesión de inmuebles.

En el caso de reclamaciones de dominio, posesión, uso, goce u otro derecho real vinculado a los inmuebles de propiedad de la empresa, los antecedentes reunidos serán estudiados por la gerencia de asuntos legales la que proporcionará al comité un informe que exponga objetivamente la situación legal del predio o predios y sus conclusiones y recomendaciones.

Conforme a los antecedentes reunidos, tanto para el caso de que no exista forma de establecer una solución colaborativa entre partes, así como para aquellos casos en que hay evidencia de la existencia de delitos o actos ilegales, el comité dispondrá la remisión de los antecedentes a la gerencia de asuntos legales para verificar la procedencia de las acciones judiciales o administrativas que correspondan.

El Comité de controversias podrá establecer reabrir procesos de negociación directa planteando nuevas bases de acuerdo, o proponer la adopción de un procedimiento de mediación, conciliación o arbitraje, para lo cual se requerirá el consentimiento expreso del solicitante, con el fin de asegurar la imparcialidad e integridad en la resolución de la controversia.

A- Mediación. El Mediador, como tercero neutral, acompaña a las partes involucradas para que ellas mismas, como protagonistas, encuentren las soluciones más beneficiosas. El Mediador no propone soluciones ni su opinión es vinculante para las partes.

B.- Conciliación. También se podrá utilizar este mecanismo, nombrando a un tercero en conjunto entre ambas partes, que intentará proponer una o más soluciones para resolver el conflicto. Normalmente el conciliador propone una o más soluciones que las partes podrán o no aceptar dependiendo de su conveniencia.

C.- Arbitraje. Consiste en un juicio a través del cual un juez árbitro, designado de común acuerdo por las partes o por la institución a quien se encomienda la designación, resuelve las controversias mediante una sentencia definitiva con carácter obligatorio para ambas partes.

6. Resolución, notificación y ejecución.

Como estándar general de servicio, todo reclamo deberá contar con una respuesta o resolución comunicada al solicitante dentro de un plazo máximo de 30 días corridos, contados desde su ingreso y registro. Cuando el reclamo derive en una controversia de carácter legal, este plazo no resultará aplicable a la resolución definitiva del asunto, la que dependerá de los tiempos propios del proceso, sin perjuicio del seguimiento periódico que se indica en el punto 7 siguiente.

La decisión adopta por el comité será registrada en el sistema informático respectivo y posteriormente será comunicada al solicitante por el gestor de relacionamiento respectivo a través de una carta redactada en términos claro y precisos, para el adecuado entendimiento del receptor, sin perjuicio de la explicación verbal que efectuará el personal de relacionamiento al entregar el documento. De la misma forma, del acto de notificación también deberá ser registrado en el sistema indicando expresamente si hubo o no conformidad por parte del notificado.

En caso de que la resolución de la controversia requiera la ejecución de visitas, informes, presupuestos o cualquier otra diligencia que deba ser ejecutada conjuntamente con el solicitante o con su autorización, se deberá dejar constancia de haber establecido el acuerdo y los plazos para la ejecución de las acciones o compromisos respectivos.

7.- Registro.

De todas las actuaciones desarrolladas desde la identificación y levantamiento de la controversia, hasta el término definitivo de la misma se deberá dejar registro en el sistema informático, de tal forma que permita la revisión detallada de todas las acciones ejecutadas en el marco de la tramitación de las controversias.

De los acuerdos adoptados con los terceros solicitantes, el Jefe de Área de Relacionamiento respectivo será responsable monitorear el cumplimiento de los compromisos contraídos por las partes, dejando las respectivas constancias en el sistema.

En aquellos casos en que el comité resuelva la negativa de acuerdo y el inicio de acciones judiciales, se procederá al cierre de la controversia y a su vez se abrirá un nuevo registro del área legal como juicio.

Dicho seguimiento se efectuará con una periodicidad mínima de 30 días, sin perjuicio de que el plazo de término del proceso dependerá de los tiempos propios de la gestión legal.

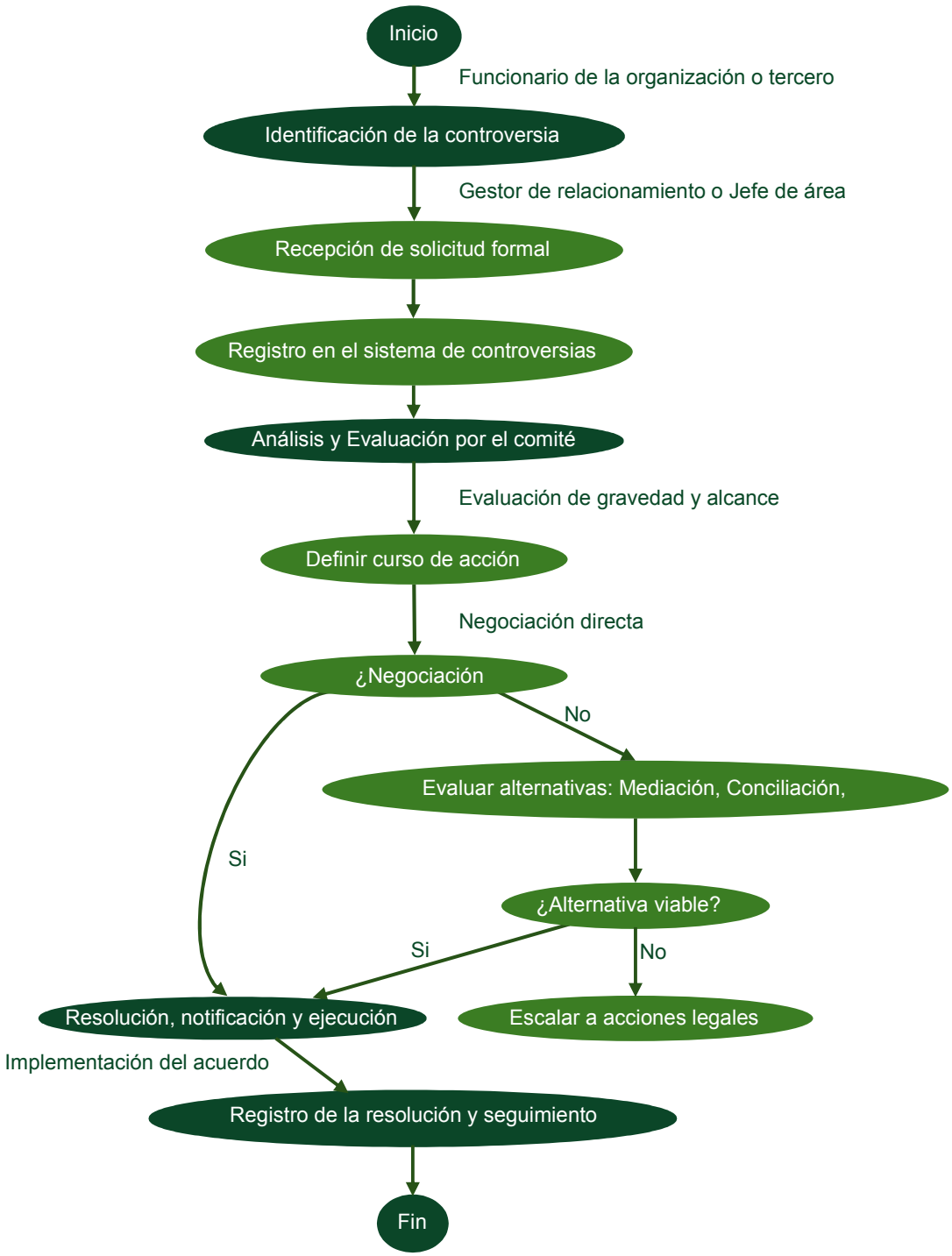
Adicionalmente, el sistema de gestión vigente contempla alertas de seguimiento ante la inactividad prolongada de un caso, así como un protocolo de escalamiento gradual hacia los niveles superiores de la línea de Asuntos Corporativos (Jefe de Área, Subgerente, Gerente de Relacionamiento y Gerente de Asuntos Corporativos), según la gravedad y el tiempo de inactividad del requerimiento.

8. Difusión.

El presente protocolo quedará a disposición de la comunidad en la página web WWW.CMPC.COM De la misma forma los gestores de relacionamiento serán en cargados de la difusión de este procedimiento a los vecinos y miembros de la comunidad.

Anexo

Anexo 1 - Flujo resolución de controversias:



Anexo 2 – Resumen gráfico: Gestión de Reclamos y Resolución de Controversias

El objetivo es recibir, escuchar y resolver de forma oportuna y respetuosa los reclamos e inquietudes de la comunidad, privilegiando siempre el diálogo directo por sobre las vías judiciales, para mantener relaciones de largo plazo y confianza. A continuación se explica, paso a paso, cómo se gestiona un reclamo y qué ocurre si no se logra un acuerdo directo:

1. Canales de ingreso (todo se registra en Borealis):

- Plataforma de reclamos en la página web de CMPC.
- Fono denuncia de la Central de Transporte.
- Contacto directo con el equipo de Relacionamiento Territorial.
- Contact Center de Industrias.

2. Clasificación por complejidad:

- Se evalúan 4 criterios: aparición pública, a quién impacta, quién reclama y qué impacta.
- Niveles resultantes: Leve, Moderado, Grave y Gravísimo (se asigna el más alto obtenido).

3. Protocolo de alertas y escalamiento:

- Por gravedad: Jefe de Área → Subgerente → Gerente de Relacionamiento → Gerente de Asuntos Corporativos.
- Por inactividad en la gestión: alertas automáticas a los 7, 14, 21 y 28 días sin movimiento.

4. Escalamiento a Controversias:

- Los reclamos que no logran solución directa pasan al Comité de Controversias, que siempre prioriza conversar y llegar a un acuerdo. Si no es posible, se pide ayuda a una persona externa imparcial (ver esquema).

¿Cómo se resuelve tu reclamo?

1. Cuéntanos tu reclamo o inquietud. Puede ser de forma oral o por escrito.
2. Lo registramos y lo revisamos con atención.
3. Conversamos contigo para buscar una solución justa.
4. Si no hay acuerdo, podemos pedir ayuda a un tercero como mediador.
5. Te contamos la respuesta y el resultado final dentro de un plazo de 30 días.

- Para consultas, sugerencias comunícate con nosotros a través de CMPC | Comunicate con nosotros (cmpc.boreal-is.com/portal/cmpc) o llámanos al (2) 2441 2000.
- Para problemas con transporte llámanos al (+569) 9442 5100

Para consultas, sugerencias escríbenos al correo asuntos.corporativos@cmpc.cl