



ACEBEDO SILVA S.A.-AVICOLA EL GUAMITO

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Anillo Vial Girón - Floridablanca Km 5+350 Parque Industrial La Fortuna - Bodega 1



PBX: (57) 6383800 - **Fax:** 6383872
www.avicolaelguamito.com - Código Postal: 687547



OBJETIVO:

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la organización con el fin de lograr un manejo responsable de sus bosques.

1. Criterios Generales

1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por "queja" o "reclamo" cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo forestal de la Empresa.

1.2 La Empresa considera que una queja o reclamo 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 en un potencial conflicto.

2. Recepción

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 607(6383800).
- b) A través de celular 3115895859
- c) Por correo electrónico a la casilla "www.avicolaelguamito.com".
- d) Completando el registro correspondiente en: formulario quejas ([Formulario Anexo N°1)
- e) Por carta entregada a las oficinas administrativas.
- f) Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa y granjas. ([Formulario Anexo N°1)
- g) A través de comunicación directa con personal de la Empresa que desempeñe funciones en la zona o granja donde se origina la queja o reclamo, esto es, jefes de área.



- h) Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información el **motivo preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- a) el **momento** en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
- b) la **determinación del lugar** donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible comuna, localidad y predio;
- c) de ser posible, las **personas** involucradas; y
- d) la **identificación del denunciante o parte interesada**, con indicación de nombre completo R.U.T. y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).
- e) **ANONIMA.GRANJAS**

3. Gestión

3.1 La queja o reclamo será ingresada al Sistema de Gestión Integrado a través de la línea 607 (6383800), con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica, y en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos en el punto 2.1.

3.2 Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado a través del protocolo establecido y al responsable del área que tiene relación con la queja (el **Responsable**).

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. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 20 días hábiles.

4. Respuesta

4.1 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.

4.2 Las respuestas a aquellas quejas o reclamos que se reciban a través de carta formal o documento escrito, antes de ser informadas a las partes interesadas, deberán ser firmadas o visadas por el subgerente y 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. Respuestas a quejas o reclamos recibidas a través de la línea telefónica, podrán ser respondidas por este medio sin ser requisito la firma o visto bueno del Subgerente

4.3 El reclamante tendrá 30 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 y Reclamos Cerrados, que a su vez es parte integrante del Sistema Integrado de Gestión.





5. Resolución de conflictos

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

5.2 Para ello podrán utilizarse reuniones con el comité de convivencia o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

6. Difusión Pública y Garantías

Los funcionarios de ACEBEDO SILVA S.A., serán informados 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.

6.1 Además, el presente procedimiento se mantendrá publicado en el sitio web www.avicolaelguamito.com





APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS, PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

1. OBJETIVO:

Recepcionar los formatos de PQR depositadas en los buzones para su análisis y gestión de respuesta oportunamente

2. ALCANCE :

El procedimiento aplica para todas las PQR diligenciados y puestos en conocimiento por el usuario haciendo uso del Buzón institucional.

El procedimiento aplica para todos los buzones instalados en las GRANJAS con el fin de recepcionar toda la PQR diligenciada y puestas en conocimiento por el empleado haciendo uso de este medio.

3. GLOSARIO:

Buzón. Receptáculo instalado en un sitio de la granja acoplado a una puerta y/o superficie con una ranura por donde se depositan las cartas o papeles del correo.

PQR:

Peticiones, quejas, y reclamos toda la manifestación o inquietud expresadas por el usuario de forma personal, telefónica buzón de voz, correo electrónicos correspondencia directa, buzones de sugerencias.

USUARIO

Empleado de parte interesada de la empresa.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción de un trabajador conocedor de sus derechos ante la percepción de una violación.





SUGERENCIA:

Recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los empleados.

FELICITACIONES: Evidencia de máxima satisfacción.

INMEDIATA: Cuando no sobrepáselos cinco días después de presentada la petición.

POSTERIOR: Cuando no sobrepase los seis días después de presentando la petición.

4. RESPONSABLES:

- Coordinadores de SST en cada uno de los centros de trabajo
- Un testigo elegido en cada ocasión
- Gestión Humana.

5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

ACEBEDO SILVA S.A. Ha dotado de buzones en puntos estratégicos en cada una de las granjas para que los empleados depositen sus QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS en forma adecuada y oportuna.



ACTIVIDADES A DESARROLLAR

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Coordinación de SIAU (coordinador de SST y encargado de SST de cada granja, testigo en cada ocasión y Gestión Humana).	Apertura de los buzones	En presencia de un comité previamente establecido se abrirá un buzón y se levantará un acta	Acta de apertura de buzón
2	Coordinación del SIAU (coordinador de SST y encargado de SST de cada granja, testigo en cada ocasión y Gestión Humana).	Contabilización de formatos	La coordinación del SIAU procederá a contar los formatos diligenciados en el respectivo buzón	Acta de apertura de buzón
3	Coordinación del SIAU (coordinador de SST y encargado de SST de cada granja, testigo en cada ocasión y Gestión Humana).	Clasificación de peticiones, quejas y reclamos	Se procederá a clasificar las PQR a fin de darle el trámite correspondiente	Libro de registro de PQR
4	Comité de PQR (Gestión Humana y Coordinador de SST).	Análisis de PQR	El comité de PQR, se reunirá con el coordinador respectivo de cada granja para analizar las PQR encontradas en los buzones	Libro de registro de PQR
5	Comité de convivencia y Gestión Humana	Elaboración plan de mejoramiento	Una vez analizadas las PQR se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda la satisfacción de los empleados, con una gestión adecuada poder mejorar las condiciones y lograr responder sus inquietudes y sugerencias	Carpeta de programación y cronograma de actividades





FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Mediante este formulario podrá hacernos llegar quejas o reclamos sobre situaciones que considere importante poner en conocimiento y requerir una solución por parte DE ACEBEDO SILVA S.A.

Este formulario, así como la información del mismo, serán tratados con reserva.

ACEBEDO SILVA S.A hará seguimiento a la gestión de la queja y entregara respuesta al mismo de acuerdo al protocolo establecido en su sistema de gestión de reclamos y quejas.

Para dar una debida gestión de su queja o reclamo se deberá entregar la mayor cantidad de información disponible, especificando como mínimo, lo siguiente:

- La identificación del reclamante y su información de contacto.
- El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se originó.
- El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora de ser posible.
- El sector donde se ha producido el hecho que ha motivado la presente queja o reclamo.
- Las personas involucradas.
- ANÓNIMO. (Granjas)





7. DOCUMENTACION INTERNA.

- Política de Ética y Buen Gobierno
- Formato de radicación, entrega y seguimiento PQR
- Formato PQR
- Actas de apertura de buzones de ACEBEDO SILVA S.A.
- Informes de análisis de resultados.

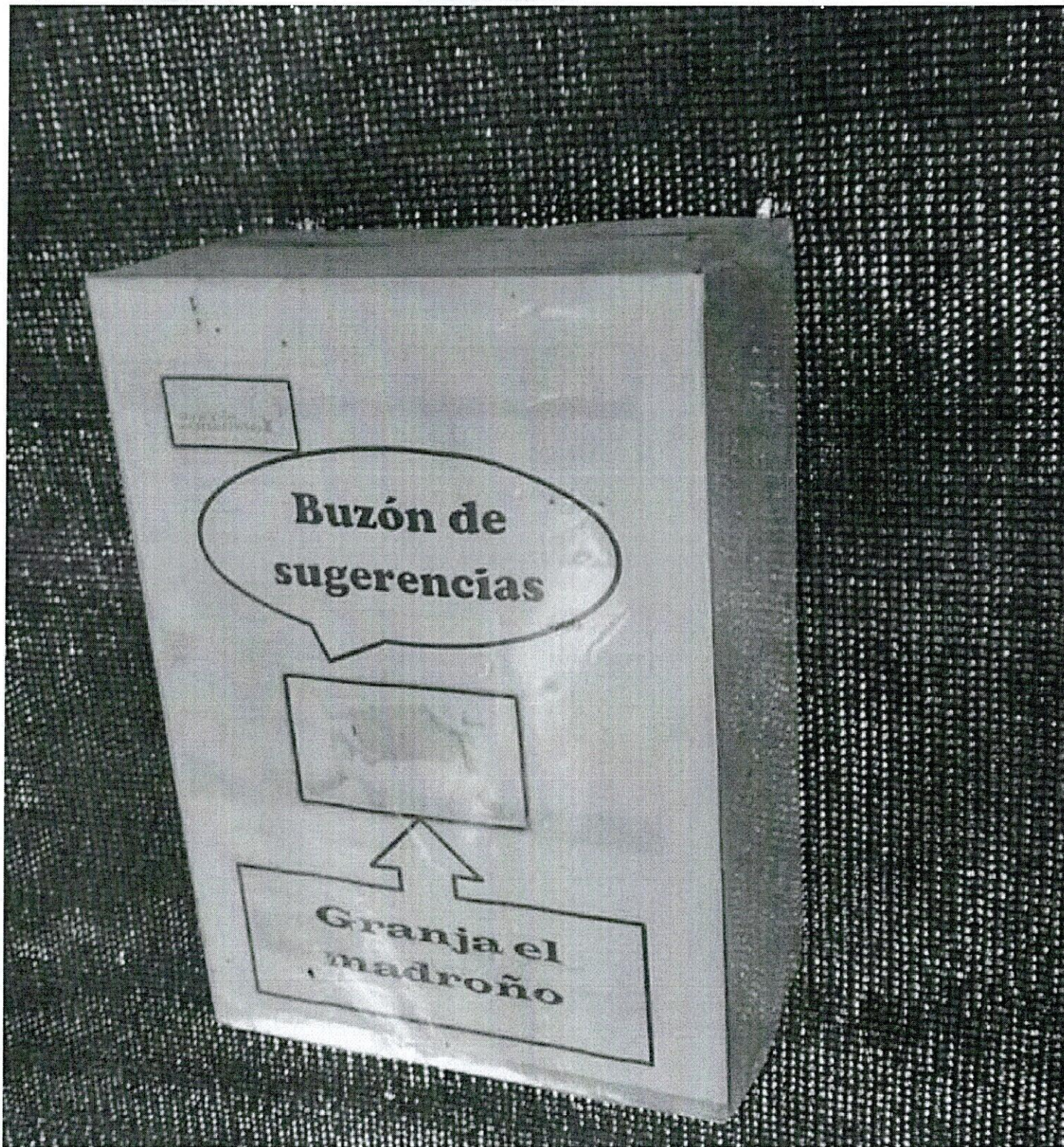




ANTECEDENTES:

Nombre Completo	
RUT	
Teléfono de Contacto	
Celular	
Dirección	
Correo Electrónico	
Descripción, Queja o Reclamo	
Fecha del acontecimiento	
Lugar(Zona, Predio , Granja)	
Persona, Empresa u otro involucrado	





Sugerencias

Buzón de
sugerencias

[Empty rectangular box]

Granja el
madroño