

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO: El presente documento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados tanto por personal interno como 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 la Acuicultura.

1. Criterios Generales

1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamos” cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona, trabajador u organización con alguna actividad relacionada con el manejo acuícola 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 del teléfono 61-2294107.
- b) Por correo electrónico a ricardo.magri@novaaustral.cl
- c) Completando el registro correspondiente al **Anexo N°1**, a través de la **página Web** www.nova-ustral.cl
- d) Por carta entregada a la Subgerencia de Personas.
- e) Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa. [Formulario Anexo N°1]
- 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, Centros de Cultivos o Planta de Proceso, dirigiéndose a la jefatura correspondiente, sin perjuicio de poder hacerlo al Subgerente de Personas.

2.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) **El motivo preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda.
- b) **El momento** en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible.
- c) **La determinación del lugar** donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja especificando en lo posible la dirección exacta donde se produjeron los hechos.
- d) De ser posible, las **personas** involucradas; y
- e) **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).

3. Gestión

3.1 La queja o reclamo será ingresada al Registro de Comunicaciones Internas, 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 al responsable del área que tiene relación con la queja (el **Responsable**), siempre con copia al Subgerente de Personas.

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 30 días.

4. Respuesta

4.1 Toda respuesta, antes de ser informado a la parte interesada, deberá ser visada por el Subgerente de Personas.

4.2 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.

4.3. 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, ingresando al Registro de Comunicaciones Internas y Externas de Nova Austral.

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

5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad el Subgerente de Personas quien deberá coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

5.3 Para ello podrán efectuarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

5.4 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. Por su parte, en caso de que el reclamo se refiera a derechos o sensibilidades especiales de pueblos originarios, se propenderá contratar un tercero especialista en esas culturas, para una mejor comprensión de la materia.

6. Difusión Pública y Garantías

6.1 Las empresas de servicios, Contratistas y las Comunidades cercanas a nuestras operaciones o que se puedan ver influidas por ellas, serán informadas 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.

6.2 Además, el presente procedimiento se mantendrá publicado en el sitio web www.nova-austral.cl

7. Mecanismos Legales y Arbitraje

7.1 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.

7.2 En el caso de contratos establecidos entre la Empresa y la comunidad, se considerará la figura de mediador o “árbitro arbitrador” establecido de común acuerdo entre las partes involucradas en dicho contrato.

7.3 Todos los trabajadores de Nova Austral S.A. y todos nuestros colaboradores ya sean las empresas contratistas, subcontratistas y/o prestadoras de servicios, pueden presentar reclamaciones y/o sugerencias, las que se manejarán de manera confidencial y no se tomara represalia alguna por su presentación, estas no serán penalizados.

Autorizada y Aprobado por la Gerencia General de Nova Austral S.A.



NICOS NICOLAIDES BUSSENIUS
GERENTE GENERAL
NOVA AUSTRAL S.A.

ANEXO N°1:

FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMOS

Mediante Este formulario podrá hacernos llegar quejas o reclamos sobre situaciones que considere importante poner en conocimiento y requieran una solución por parte de Nova Austral S.A.

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

Nova Austral S.A. hará seguimiento a la gestión de la queja y entregará respuesta al mismo a 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. (se mantendrá en resguardo)
- El **motivo preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- 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, especificando en lo posible Comuna, Localidad o Centro;
- Las **personas** involucradas (en caso de haberlas);

ANTECEDENTES

Nombre Completo	
RUT	
Teléfono Contacto	
Celular	
Dirección	
Correo Electrónico	
Descripción Queja o Reclamo	
Fecha del acontecimiento	
Lugar (Localidad, Comuna, Centro)	
Personas, empresas u otro involucrado	