

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 1 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®

GRUPO DE CERTIFICACIÓN PROCER



Promotora de Certificación Forestal Ltda
San Martín 165, Los Ángeles- Chile.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 2 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DEFINICIONES.....	5
5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	6

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 3 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es normar como se reciben, analizan y responden a las quejas y/o reclamos de las partes interesadas y/o afectadas ya sea por incumplimiento de normas y procedimientos por parte de Socios Miembros (SM) pertenecientes al esquema de Grupo (PROCER) o por cualquier otro motivo, además, se integran indicaciones en la resolución de controversias en el caso de existir.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la atención de quejas y/o reclamos, en los siguientes casos; Reclamos en caso de tenencia y derechos de uso, Reclamos en caso de pérdidas o daños que afecten derechos legales, bienes, recursos u otros de la comunidad local y Trabajadores, Conflictos internos entre Socios Miembros o entre Socios Miembros con Procer.

También este procedimiento es aplicable en casos de controversias que se generen entre los socios miembros con sus partes interesadas y/o afectadas (trabajadores, vecinos, comunidades locales, comunidades indígenas, etc)

3. RESPONSABILIDADES

La correcta aplicación de este procedimiento será del Socio Miembro o a quien este designe (administrador, cuidador o jefe de faena), estos deben;

1. Recepcionar, gestionar y dar solución a las quejas y reclamos.
2. Registrar (por ejemplo en el libro de faena), las quejas y reclamos, su gestión y cierre según sea el caso.
3. Definir los plazos en conformidad para ambas partes, para la gestión y solución a las quejas y reclamos.
4. Asegurar de que todas las quejas y reclamos sean gestionados.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 4 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

5. En el caso de controversias, atenderlas o deribarlas según las directrices de este procedimiento

La responsabilidad de Procer es;

1. Informar al socio miembro sobre su obligación de atender y gestionar las quejas y reclamos.
2. Revisar que se lleve registro de las quejas y reclamos, su gestión y cierre según sea el caso.
3. Indicar plazos para la gestión y solución a las quejas y reclamos, en algunos casos.
4. Atender los reclamos y conflictos que surjan entre Socios Miembros.
5. Llevar un registro consolidado de todas las quejas y reclamos realizadas a los Socios Miembros, su gestión y solución.
6. En el caso de controversias, hacerle el seguimiento al caso y verificar que se aplique este procedimiento.

Las partes interesadas y/o afectadas (trabajadores, vecinos, comunidades u otros según corresponda), deben;

1. Exponer sus quejas y reclamos (de forma oral, escrita o digital) al socio miembro o a su representante en la UMF (administrador, cuidador o jefe de faena).
2. Exponer sus quejas y reclamos (de forma oral, escrita o digital), ocasionalmente a Procer, cuando se realicen monitoreos, visitas a faena o consulta a los grupos de interés, las cuales se harán llegar al Socio Miembro para su respectivo registro, gestión y solución.
3. someterse de manera voluntaria y bajo una forma culturalmente apropiada al manejo de controversias según las directrices de este procedimiento.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 5 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

4. DEFINICIONES

Actor afectado: Cualquier persona, grupo de personas o entidad que está o es probable que esté expuesta a los efectos de las actividades de la Unidad de Manejo. Algunos ejemplos podrían ser las personas, grupos de personas o entidades localizados en las inmediaciones de la Unidad de Manejo. Otro ejemplo podrían ser los propietarios que se localizan “aguas abajo” de la Unidad de Manejo. A continuación, se enumeran algunos ejemplos de actores afectados:

Comunidades locales, Pueblos Indígenas, Trabajadores, Habitantes de los bosques, Vecinos, Propietarios de tierras localizadas “aguas abajo”, Procesadores locales, Empresas locales, Titulares de derecho de tenencia y uso, incluidos los propietarios, Organizaciones autorizadas o que se sabe que actúan en nombre de los actores afectados, por ejemplo, ONGs sociales y ambientales, sindicatos, etc. (Fuente: FSC-STD-01-001 V5-2).

Actor interesado: Cualquier persona, grupo de personas o entidad que ha mostrado su interés o se sabe que tiene un interés en las actividades de una Unidad de Manejo. A continuación, se enumeran algunos ejemplos de actores interesados. Organizaciones de conservación, por ejemplo, ONG ambientales, Organizaciones de (defensa de los derechos de los) trabajadores, por ejemplo, sindicatos, Organizaciones de derechos humanos, por ejemplo, ONG sociales, Proyectos de desarrollo local, Gobiernos locales, Departamentos del gobierno nacional que operen en la región, Oficinas Nacionales del FSC, Expertos en determinados temas, por ejemplo, Altos Valores de Conservación. (Fuente: FSC-STD-01-001 V5-2).

Actor social: Véanse las definiciones de “actor afectado” y “actor interesado”.

Controversia: A efectos de los IGI, se trata de una expresión de insatisfacción por parte de cualquier persona u Organización que se presenta como una queja ante La Organización, en relación con sus actividades de manejo o su conformidad con los Principios y Criterios del FSC, para la que se espera una respuesta (Fuente: basado en FSC-PRO-01-005 V3-0 El Procesamiento de Apelaciones).

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 6 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

Controversia de duración sustancial: Controversia que continúa durante dos veces más que los plazos de tiempo predefinidos en el Sistema FSC (es decir, durante más de 6 meses después de recibir la queja, basado en FSC-STD-20-001) .

Controversia de magnitud sustancial: A efectos de los Indicadores Genéricos Internacionales, una controversia de magnitud sustancial es una controversia que implica uno o más de los siguientes aspectos:

- Afecta a los derechos legales o consuetudinarios de los Pueblos Indígenas y las comunidades locales;
- Casos en los que el impacto negativo de las actividades de manejo es de tal magnitud que no se puede revertir o mitigar;
- Violencia física;
- Destrucción de la propiedad;
- Presencia de cuerpos militares;
- Actos de intimidación* contra los trabajadores forestales y los actores sociales.

Proceso de resolución de controversias: Procedimiento conducente a la resolución definitiva y satisfactoria de los intereses de las partes en conflicto.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

5.1 Reclamos en caso de tenencia y derechos de uso.

Este procedimiento ha sido desarrollado considerando la información obtenida en la consulta pública a grupos de interés, de tal manera de hacerlo participativo a la comunidad.

En caso de conflictos o disputas legales sobre la tenencia de tierras o derechos de uso, el Socio Miembro deberá tener las evidencias de respaldo (escritura, antecedentes de bienes raíz, títulos de merced, contratos de arriendo, poderes

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 7 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

notariales, entre otros). Esto de tal manera de poder reconstituir toda la historia o secuencia del conflicto y su participación o su postura frente a este.

El Socio Miembro deberá informar a la Procer, de todo conflicto que tenga por motivo de tenencia de tierras o derechos de uso y facilitar su entendimiento.

Procer solicitará respaldos del conflicto para sus registros y realizará consulta a las partes gestoras del reclamo.

El reclamo, la gestión y solución, deberá quedar registrado en el libro de relaciones con la comunidad.

El reclamo debe estar identificado en la cartografía y ser incorporado al Plan de Ordenación del Socio Miembro.

En caso de que existan contratos establecidos entre el Socio Miembro y una comunidad se deberá contemplar la figura de mediador o “arbitro arbitrador” establecido de común acuerdo, esto en caso de posibles reclamos o conflictos.

Deberá existir una compensación por el uso de los recursos cedidos contractualmente al Socio Miembro (por ejemplo precios pagados por volumen o superficie) en plazos definidos en acuerdo entre ambas partes.

Las circunstancias y el estado de cualquier conflicto pendiente o no documentado, serán considerados explícitamente durante la evaluación de la certificación de un Socio Miembro.

Disputas de magnitudes sustanciales que involucren intereses numerosos y significativos, normalmente descalificarán la certificación de la UMF o al Socio Miembro.

5.2 Reclamos en caso de pérdidas o daños que afecten derechos legales, bienes, recursos u otros de la comunidad local.

El Socio Miembro deberá utilizar mecanismos apropiados para resolver el reclamo y para proporcionar una compensación razonable y adecuada, en caso de pérdidas o daños que afecten los derechos legales o consuetudinarios, bienes, recursos o la

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 8 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

vida de las poblaciones locales. Se deberán tomar medidas para evitar tales pérdidas o daños.

Se debe considerar que el manejo forestal no deberá amenazar ni limitar, directa o indirectamente, los recursos y derechos de tenencia de los pueblos indígenas.

En caso de cualquier daño por parte del Socio Miembro a los recursos de las comunidades indígenas, comunidades locales y sus tierras, tales como agua, fauna silvestre, u otros, deben ser determinados, compensados y restaurados de común acuerdo con la propia comunidad.

La comunidad local o comunidad indígena afectada, podrá presentar su reclamo (oral, escrito o digital), directamente al Socio Miembro o a su representante en la UMF (administrador, cuidador o jefe de faena).

El Socio Miembro deberá informar a Procer, de los reclamos por pérdidas o daños que afecten los derechos legales o consuetudinarios, bienes, recursos o la vida de las poblaciones locales y facilitar su entendimiento.

Procer solicitará respaldos del reclamo para sus registros y realizará consulta a las partes gestoras del reclamo.

El Socio Miembro o su representante en la UMF (administrador, cuidador o jefe de faena), deberán registrar el reclamo en el libro de relaciones con la comunidad, libro de faena y/u otro documento, donde quede registrado el nombre, tipo de parte interesada (trabajador, vecino, comunidad, escuela, entre otros) y teléfono de la persona quien expone el reclamo. Ambas partes deberán establecer un plazo de común acuerdo para la solución del reclamo.

Respecto de las compensaciones y restauración, estas serán en directa relación con el bien o recurso dañado, por ejemplo, si se dañó un cerco, éste será reparado y restaurado para cumplir con la misma funcionalidad o característica previa al incidente; en caso de afectar una siembra, se evaluará económicamente y se compensará en consecuencia. La solución que se determine debe ser oportuna y dejar conforme a ambas partes.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 9 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

Posteriormente se deberá registrar la gestión o compensación que se realizó, para así poder dar cierre a la queja o reclamo.

Procer verificará la gestión realizada y el cierre. En caso de que alguna de las partes involucradas no se encuentren conformes, Procer podrá solicitar que se considere una nueva solución entre las partes involucradas.

5.3 Conflictos internos entre Socios Miembros o entre Socios Miembros con Procer.

Reclamos entre Socios Miembros;

Los reclamos entre Socios Miembros, referentes a la gestión de Procer, cumplimiento de la normativa legal vigente y las regulaciones con los Principios y Criterios del FSC, deberán ser resueltos entre ambas partes con motivo de no generar conflictos al interior del grupo y de no perjudicar la certificación en grupo.

En caso de requerir de plazos para la solución del reclamo, estos se deberán determinar conjuntamente entre las partes involucradas. Se deberá informar a Procer sobre situaciones de conflicto entre Socios Miembros.

El reclamo o conflicto, su gestión y acuerdos tomados, deberán quedar registrados físicamente o mediante registro digital por parte de Procer.

Reclamos entre un Socio Miembro y Procer;

Los reclamos entre un Socio Miembro y Procer, referente a la gestión de Procer, el cumplimiento de la normativa legal vigente y las regulaciones con los Principios y Criterios del FSC, deberán ser expuestos por escrito a Procer.

Los Socios Miembros que hayan sido suspendidos o expulsados podrán apelar por escrito a Procer.

Procer deberá dar respuesta dentro de los 10 días hábiles posteriores, luego de haber recibido el reclamo.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 10 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

Deberá quedar registro del reclamo, su gestión y solución o mediante registro digital por parte de Procer. La solución que se determine debe ser oportuna y dejar conforme a ambas partes.

Cuando la autoridad obligue al Socio Miembro a realizar acciones contrarias a los principios y criterios del FSC, éste informará previamente a Procer, para canalizar la comunicación al cuerpo certificador o a FSC CHILE, adjuntando a la brevedad los fundamentos pertinentes del caso, con motivo de resguardarse frente al cumplimiento del estándar.

Cuando sea necesario, los reclamos darán origen a acciones correctivas para el Socio Miembro y/o a nivel de Procer.

5.4 Manejo de controversias

El encargado 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 relacionada con los Socios Miembros que tomen conocimiento de una controversia deberá informar en el menor plazo posible al Socio Miembro o al encargado de certificación correspondiente, entregando todos los detalles y los antecedentes con que cuente, para su incorporación al registro de gestión de controversias.

Los terceros interesados deberán plantear formalmente por escrito sus solicitudes al socio miembro, debiendo acompañar todos los antecedentes en que se basa su petición.

Recibida la solicitud por el el socio miembro, este procederá a ingresar la misma al registro para su tramitación y seguimiento.

Para la revisión preliminar, el socio miembro 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

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 11 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

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.

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 socio miembro podrá disponer el cese las operaciones en áreas donde existen controversias de magnitud sustancial, duración sustancial o que envuelven un número significativo de intereses.

Para la definición de cursos de acción, el socio miembro 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 socio miembro 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 del socio miembro o sus

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 12 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

empresas de servicio en el cumplimiento de sus labores, el socio miembro determinará si el daño o afectación a reparar efectivamente es de su responsabilidad 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 socio miembro, 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 el socio miembro en lo referente a condiciones laborales.

- 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 del socio miembro, los antecedentes reunidos serán estudiados por un abogado 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 socio miembro dispondrá la remisión de los antecedentes a un experto legal para verificar la procedencia de las acciones judiciales o administrativas que correspondan.

El socio miembro 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

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 13 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

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.

La decisión adopta por el socio miembro será registrada y posteriormente será comunicada al solicitante 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 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.

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, de

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONTROVERSIAS FSC®		
FECHA: ABRIL 2025	Revisión N°:1	Página: Página 14 de 14
	Código: PO-QRC-FSC-01	

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 socio miembro será responsable de monitorear el cumplimiento de los compromisos contraídos, dejando las respectivas constancias.

En aquellos casos en que el socio miembro o la parte interesada resuelva la negativa de acuerdo y el inicio de acciones judiciales, se procederá al cierre de la controversia. Se le efectuara seguimiento por parte de Procer a la resolución judicial y las implicancias de esta.