



**PROCEDIMIENTO
PRO-SOC-001**

**“GESTIÓN DE
RECLAMOS,
RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS Y
COMUNICACIÓN CON
LAS COMUNIDADES”**

ABRIL 2021



EMPAGRAN S.A.

Procedimiento “Gestión de Reclamos, Resolución de Conflictos y Comunicación con las Comunidades”

Cód.: PRO-SOC-001

HISTÓRICO DE REVISIONES			
Rev.	Descripción de la modificación	Autor	Fecha
01	Correcciones a primera versión emitida	Talento Humano	Abril 2020
02	Actualización de la política de conflictos	Dpto. Gestión Social	Abril 2021

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo describir la gestión de reclamos (quejas) y posibles conflictos planteados por terceros. Describe el tratamiento que tomará la empresa, a solicitudes de comunidades y/o vecinos, con el objeto de llegar a acuerdos satisfactorios para ambas partes.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a la empresa y terceras partes interesadas con la cual la empresa ha establecido socialización de actividades ambientales y sociales.

CRITERIOS GENERALES

Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “reclamo o queja” cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con las operaciones de la Empresa.

La Empresa considera que un reclamo o queja puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, toda gestión debe ser asumida con un enfoque **proactivo** y **preventivo**, evitando en lo posible el escalamiento a un potencial conflicto.

GESTIÓN DE RECLAMOS

La queja o reclamo será ingresada al Departamento de Recursos Humanos, 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 o en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos.

Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado a través del protocolo establecido en la empresa, al responsable del área que tiene relación con la queja (el **Responsable**), siempre con copia a la jefatura de Recursos Humanos.

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.

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°



EMPAGRAN S.A.

Procedimiento “Gestión de Reclamos, Resolución de Conflictos y Comunicación con las Comunidades”

Cód.: PRO-SOC-001

de Ingreso de la queja o reclamo.

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 Recursos Humanos 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 línea telefónica, podrán ser respondidas por este medio sin ser requisito la firma o visto bueno del Recursos Humanos.

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.

POLÍTICA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (RELACIONES COMUNITARIAS)

Esta política de resolución de conflicto con las comunidades se ha desarrollado acorde a las observaciones identificadas en el p-EIS.

La empresa mantiene políticas de gestión de buena vecindad, donde incluye la necesidad de resolver cualquier conflicto con vecinos. Las políticas de resolución de conflictos se basan en lo descrito en el Plan de Manejo Ambiental y el Estudio de Impacto Social de la empresa como parte de los requisitos ASC (Anexo 2).

La empacadora, planta de balanceado y camaronerías de las esclusas, limitan con otras industrias. Las industrias y las comunidades cercanas están identificadas como partes interesadas.

La empresa ha difundido el Plan de Manejo Ambiental (PMA) y su Estudio de Impacto Social, incluido lo relacionado a las acciones de buena vecindad, a todos los coordinadores y jefes de área de la empresa y con las comunidades.

En el caso de existir algún tipo de conflicto o diferencia que resolver con algún vecino, se mantendrán reuniones para identificar y resolver cualquier inconveniente o dudas existentes. La empresa mantendrá documentos y registros de los participantes, agendas de reunión, plan de acción acordado, inventario de temas resueltos, etc.

Todo reclamo o inquietud será debidamente documentado de manera que se identifique claramente las resoluciones y fechas de resolución. Estas acciones serán realizadas acorde a los procedimientos PRO-SOC-002 Gestión Social y este procedimiento (PRO-SOC-001 Gestión de reclamos, conflictos y comunicación con las comunidades)

Posterior a un reclamo se verificará la eficacia de las políticas de la empresa, revisando la documentación sobre todas las medidas tomadas en respuesta a los reclamos u otra inquietud o diferencia.



EMPAGRAN S.A.

Procedimiento “Gestión de Reclamos, Resolución de Conflictos y Comunicación con las Comunidades”

Cód.: PRO-SOC-001

Se mantendrá minutas de reuniones con los vecinos que identifiquen los temas discutidos y temas resueltos. En caso de ser necesario, la empresa mantiene minutas de las reuniones que indiquen los temas discutidos, con los representantes de las autoridades competentes (solo cuando aplique)

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

Frente a un conflicto, será responsabilidad del gerente de Recursos Humanos o su delegado, coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

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

Toda documentación o registros deberán ser almacenados para posterior seguimiento de las acciones tomadas para confirmar soluciones, tomar acciones preventivas y evitar recurrencias.

El presente procedimiento se mantendrá publicado en el sitio web www.empagran.com.

En caso que, con todo lo anterior, se agoten los mecanismos de diálogo y buena fe para acordar una solución a la queja o conflicto, la Empresa podrá invitar a la parte interesada a utilizar los mecanismos legales que estime pertinentes. La empresa se apoyará con expertos legales para revisar y tomar acciones necesarias junto con las partes interesadas para buscar en conjunto las soluciones justas.

COMUNICACIÓN CON LAS COMUNIDADES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

El procedimiento se inicia con la **recepción** del reclamo o queja. Los canales de comunicación para hacer llegar un reclamo o queja a la Empresa son los siguientes:

- a) A través de la línea telefónica de la empresa: (593) 4 229 201
- b) Por medio de correo electrónico a nfacuy@gmail.com , narcisa_velasquez@empagran.com , aggv2000@yahoo.com
- c) Enviando formulario de reclamos o quejas disponible en la página web de la compañía: www.empagran.com (Formulario Anexo 1)
- d) El responsable por la Gestión Social (plan de acción, atención y comunicación con la comunidad, etc.) es el Dpto. De Talento Humano.
- e) Se puede entregar el reclamo por carta entregando en la garita u oficinas administrativas de la camaronera ubicada en la zona del proyecto.
- f) Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa. [Formulario anexo)



EMPAGRAN S.A.

Procedimiento “Gestión de Reclamos, Resolución de Conflictos y Comunicación con las Comunidades”

Cód.: PRO-SOC-001

- g) 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, jefe o administrador de campo, guardia de seguridad, etc.

La 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 comuna, localidad y predio;
- d) De ser posible, las **personas** involucradas; y
- e) La **identificación del denunciante o parte interesada**, con indicación de nombre completo, cédula o RUC y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).



EMPAGRAN S.A.

Procedimiento “Gestión de Reclamos, Resolución de Conflictos y Comunicación con las Comunidades”

Cód.: PRO-SOC-001

ANEXO 1

FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS Y COMUNICACIONES CON CLIENTES Y COMUNIDAD	
	
OPERACIONES ACUICOLAS	
FECHA Y LUGAR : (Sector, cantón, provincia)	
NOMBRE COMPLETO:	
CEDULA:	
NUMERO DE CONTACTO:	
DIRECCION:	
CORREO ELECTRONICO:	
MOTIVO DE COMUNICACIÓN (Queja, reclamo o solicitud)	
PERSONAS, EMPRESAS O PERSONAS INVOLUCRADAS:	
Recibe:	
Supervisor:	
No:	Fecha:
1	
2	
3	
4	
5	