

	Procedimiento de Resolución de Controversias Forestal Comaco S.A.	Fecha	AGOSTO-2025
		Versión	<u>01</u>

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

1. Objetivos

1.1 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.

1.2 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 estas.
- Mantener registros actualizados de todas las controversias.

2. Definiciones, Alcance y Responsabilidades.

2.1 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 área de Relaciones Comunitarias de Forestal Comaco S.A. es la encargada de la recepción, revisión y gestión de las controversias. Las controversias correspondientes a quejas y reclamos serán resueltas a través de las gerencias correspondientes. Por otro lado, solicitudes, requerimientos, reclamaciones de dominios, compensaciones u otras de similar carácter deberán ser presentadas al Comité de Comunidades para su análisis.

El Comité de Comunidades, estará compuesto por uno o más representantes del Directorio, representante de la Gerencia General, Gerencia Legal y Gerencia Forestal, así como de las Subgerencias de Comunidades y Subgerencia de Operaciones Forestales.

	Procedimiento de Resolución de Controversias Forestal Comaco S.A.	Fecha	AGOSTO-2025
		Versión	01

2.2 Alcance.

Son materia de este procedimiento las controversias relativas al dominio, posesión, administración y cuidado del patrimonio de Forestal Comaco S.A., Hacienda San Lorenzo y patrimonio de terceros bajo administración de la organización, así como las relativas a las afectaciones a terceros que deriven de la ejecución de las actividades propias de la empresa.

Las controversias o quejas de índole laboral de los trabajadores directos de Forestal Comaco S.A. se gestionarán a través de los procedimientos internos de la empresa, el cual garantiza la confidencialidad y el debido proceso.

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 área en particular.

2.3 Responsabilidades.

El Área de Relaciones Comunitarias es la responsable de representar a la empresa frente a terceros requirientes (vecinos o comunidad) y será el encargado 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/o resolución adoptada.

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

3. Identificación y Canalización de Controversias.

La Encargada de Relaciones Comunitarias, en conjunto con los Supervisores de Operaciones Forestales y Supervisores de Área Patrimonial o cualquier funcionario de la empresa en el ejercicio de sus labores, serán los encargados de recibir y canalizar las inquietudes sociales que reciban.

Las inquietudes, quejas o reclamos deberán ser presentados por escrito (en computador o a mano), debiendo acompañar todos los antecedentes en que funde su petición.

Recibida la solicitud por la Encargada de Relacionamiento Comunitario, procederá a ingresar la misma al sistema de registro para su tramitación y seguimiento.

4. Análisis y Evaluación de la Controversia.

	Procedimiento de Resolución de Controversias Forestal Comaco S.A.	Fecha	AGOSTO-2025
		Versión	<u>01</u>

La solicitud será revisada por el Área de Comunidades, identificando si se canaliza al área involucrada o debe ser remitido al Comité de Comunidades. 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.

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 y respeto de los derechos de las partes.

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:

4.1 Compensación justa y oportuna.

En el caso de recibir reclamaciones por haber ocasionado algún daño por acción u omisión del personal de la empresa o sus empresas de servicio en el cumplimiento de sus labores, se evaluará en terreno la situación y se realizarán los trabajos compensatorios o reparatorios que corresponda. Una vez reparado se solicitará la conformidad de la parte afectada y se dejará respaldo escrito del cierre de la controversia.

4.2 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 la Encargada de Relaciones Comunitarias en lo relativo a implicancias patrimoniales.

4.3 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.

4.4 Negociación

El Comité podrá establecer reabrir procesos de negociación directa planteando nuevas bases de acuerdo, o proponer la adopción de un procedimiento de mediación, conciliación

	Procedimiento de Resolución de Controversias Forestal Comaco S.A.	Fecha	AGOSTO-2025
		Versión	<u>01</u>

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.

En el caso de controversias que involucren a comunidades indígenas, la empresa se compromete a que los mecanismos de diálogo, mediación o conciliación se desarrollarán en consulta y acuerdo con los representantes de dichas comunidades, respetando sus costumbres y protocolos.

5. Resolución, notificación y ejecución.

Las respuestas a la controversia se realizarán formalmente de forma escrita por la Encargada de Relacionamento Comunitario, o por quien la organización designe para ello. En ella se deberá indicar la resolución, plazos y responsables de la implementación.

6.- 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 Patrimonio y/o los Supervisores de Áreas respectivos serán responsables monitorear el cumplimiento de los compromisos contraídos por las partes, dejando las respectivas constancias en el sistema.

	Procedimiento de Resolución de Controversias Forestal Comaco S.A.	Fecha	AGOSTO-2025
		Versión	<u>01</u>

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 y se mantendrá su seguimiento periódico en el Comité de Comunidades hasta que estas acciones finalicen.

7. Difusión.

El presente protocolo se mantendrá a disposición de la comunidad en la página web de la empresa, www.comacoforestal.com. De la misma forma los Supervisores de Área, serán los encargados de la difusión de este procedimiento a los vecinos y miembros de la comunidad.