

Arboreal S.A.

Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Comunidad y Terceros

1. Objetivo

Establecer un mecanismo transparente, accesible, inclusivo, confidencial y libre de represalias para la recepción, gestión, seguimiento y resolución de quejas presentadas por la comunidad, proveedores, subcontratistas y cualquier tercero vinculado a las operaciones de Arboreal S.A.

2. Alcance

Aplica a todas las operaciones de Arboreal, incluyendo planta industrial, oficinas, operaciones forestales, transportistas, proveedores, subcontratistas y comunidades vecinas.

3. Principios Rectores

- **Accesibilidad:** múltiples canales disponibles (digitales, telefónicos, presenciales). Asistencia para personas con baja alfabetización o discapacidad.
- **Confidencialidad y Anonimato:** protección total de la identidad; se aceptan quejas, reclamos y sugerencias anónimas.
- **No represalias:** Arboreal garantiza que ninguna persona sufrirá consecuencias negativas por presentar una queja, reclamo o sugerencia.
- **Imparcialidad:** todas las quejas, reclamos o sugerencias serán evaluadas objetivamente.
- **Transparencia y Trazabilidad:** registro único, seguimiento documentado y comunicación clara.
- **Inclusión:** lenguaje sencillo, opción verbal y apoyo para completar formularios.
- **Complementariedad:** este mecanismo no reemplaza procedimientos legales o regulatorios.

4. Canales de Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Correo electrónico: quejas@arboreal.com
- Teléfono: +598 463 30000
- Formulario físico: disponible en portería de planta y oficinas
- Reuniones comunitarias y visitas en territorio

- Formulario digital

5. Procedimiento

5.1 Recepción

- La queja, reclamo o sugerencia será recibida por el área de Sostenibilidad y Comunidad.
- Se registrará en el Formulario de Registro de Quejas, Reclamos o Sugerencias asignando un número único.
- Se enviará confirmación de recibido dentro de 10 días hábiles (cuando no sea anónima).

5.2 Evaluación Inicial (máx. 15 días hábiles)

- Se categoriza la queja, reclamo o sugerencia: ambiental, social, laboral, seguridad, proveedor, comunidad, otros.
- Se asigna al área responsable.
- Si está fuera del alcance de Arboreal, se informará al interesado.
- 5.3 Investigación y Respuesta (máx. 30 días hábiles)
- El área responsable investiga y propone medidas correctivas o preventivas.
- Si el proceso excede 30 días, se enviará actualización intermedia.
- Se emitirá respuesta formal (cuando no sea anónima).

5.4 Cierre y Seguimiento

- Se registra el cierre.
- Se realiza seguimiento cuando corresponda para verificar la efectividad de las medidas.

6. Mecanismo de Apelación

Si la persona no está conforme con la resolución:

- Puede solicitar una revisión por parte de Gerencia General.
- Arboreal podrá recurrir a mediación o diálogo facilitado con actores externos.

7. Registro y Reportes

- Registro centralizado digital.
- Reporte mensual a Gerencia: número de quejas, reclamos y sugerencias, tipología, tiempos de respuesta, estado y lecciones aprendidas.
- Conservación de registros por mínimo 5 años.


8. Comunicación y Difusión

Arboreal difundirá este mecanismo mediante:

- Cartelería en planta y oficinas
- Reuniones comunitarias
- Página web
- Material en lenguaje claro

9. Revisión del Procedimiento

Se revisará anualmente por el área de Sostenibilidad y Comunidad.

Versión:	001
Fecha de emisión:	13/01/2026
Fecha de aprobación:	13/01/2026
Aprobó:	CRAIG PENFOLD
Firma:	 CRAIG PENFOLD ARBOREAL S.A.