

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo formal y accesible para identificar, registrar, analizar y resolver controversias derivadas de las actividades de Vista Hermosa Inversiones Forestales SpA (en adelante "Vista Hermosa" o "la Empresa"), privilegiando soluciones colaborativas, culturalmente pertinentes y extrajudiciales. Cumple con los requisitos del estándar FSC® para Chile FSC-STD-CHI-02-2024, en especial los criterios 1.6, 2.6 y 4.6.

2. ALCANCE

Aplica a todas las controversias que:

- Se relacionen con las operaciones forestales y actividades de Vista Hermosa.
- Sean presentadas por comunidades, vecinos, organizaciones, u otros terceros.
- Involucren derechos de tenencia formal o consuetudinaria, impactos sociales o ambientales.

3. DEFINICIONES

- **Controversia:** Queja, reclamo o conflicto expresado formalmente por terceros, asociado a impactos reales o percibidos de las actividades de la empresa sobre derechos, recursos, medioambiente o relaciones comunitarias.
- **Proceso de resolución de controversias:** Mecanismo formal que involucra el registro, evaluación, búsqueda de solución, seguimiento y cierre documentado de cada controversia.
- **Comité de Crisis:** Instancia formal establecida en el Manual de Gestión de Crisis Comunicacional de Vista Hermosa, responsable de coordinar las decisiones estratégicas y operativas ante situaciones que representen un riesgo significativo para la reputación, relaciones o continuidad operativa de la empresa, incluidas controversias de alto impacto.

4. RESPONSABILIDADES

Unidad / Cargo	Responsabilidad
Gerencia de Relaciones Comunitarias y Sustentabilidad / Gerente	Liderar el proceso y asegurar su ejecución conforme al estándar FSC®.
Gerente Forestal / Gerente	Proveer información clave sobre las operaciones forestales, incluyendo antecedentes técnicos, conflictos y contingencias. Participar en el análisis de casos y apoyar la definición e implementación de medidas operativas necesarias.
Unidad de Medio Ambiente y Sustentabilidad / Jefe de Unidad	Ingreso de comunicación, seguimiento, coordinación con áreas.
Asesoría legal / Abogado	Apoyar análisis legales y judiciales si corresponde.
Comité de Crisis	Evaluar el fondo del caso, definir curso de acción y determinar si debe detenerse una faena u operación por impacto grave asociado a la controversia

5. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

5.1 RECEPCIÓN E INGRESO

- Cualquier trabajador debe reportar de inmediato una controversia a la Unidad de Medio Ambiente y Sustentabilidad.
- Terceros pueden presentar controversias por:
 - Canal de denuncias: <https://vistahermosa.lineaseticas.com/>
 - Carta, correo, o verbalmente.

5.2 REGISTRO Y EVALUACIÓN INICIAL

- Se ingresa al sistema de comunicaciones de la empresa.
- Se clasifica como controversia y se lleva en listado aparte para estos fines.
- Se analiza:
 - Magnitud y duración de la controversia (Indicador FSC 1.6.5 y 4.6.59)
 - Número de personas y derechos involucrados.
 - Existencia de conflictos de tenencia (Indicador FSC 1.6.3)

5.3 EVALUACIÓN POR COMITÉ DE CRISIS

- En casos donde la controversia represente una amenaza significativa a la reputación, relaciones comunitarias o continuidad operativa, la situación será elevada al Comité de Crisis.
- El Comité analizará los antecedentes y podrá:
 - Solicitar información adicional a las áreas pertinentes.
 - Determinar medidas preventivas inmediatas, como la suspensión temporal de actividades.
 - Definir el curso estratégico de resolución, incluyendo la designación de vocerías o mecanismos externos.

5.4 DEFINICIÓN DEL CURSO DE ACCIÓN

Se busca primero una solución extrajudicial, directa y colaborativa (FSC 1.6.2 y 4.6.3)

El Comité de Crisis 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 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 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.

5.5 RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN

- Se entrega al requirente una respuesta formal por escrito y explicación verbal.
- Si hay acuerdo, se formaliza mediante acta, transacción o instrumento legal.

5.6 EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

- Se acuerdan plazos, responsables y medios de verificación.
- El cumplimiento se registra y supervisa

5.6 Cierre

- Una vez cumplidas las acciones, se cierra formalmente la controversia en el sistema.
- Si el caso deriva en acciones judiciales, se transfiere al área de Asesoría Legal, registrando el caso.

6. REQUISITOS FSC® CUMPLIDOS

Este procedimiento responde directamente a los siguientes indicadores del estándar FSC-STD-CHI-02-2024:

Criterio	Requisito FSC®	Acción del Procedimiento
1.6.1	Procedimiento público, accesible y culturalmente apropiado	Disponible en sitio web y difundido en terreno
1.6.2 / 4.6.3	Controversias atendidas en forma oportuna	Evaluación y resolución prioritaria
1.6.4 / 4.6.4	Registro actualizado y detallado de controversias	Sistema de gestión y trazabilidad
1.6.5 / 4.6.5	Cesan operaciones en áreas con controversias sustanciales	Disposición expresa del comité
1.6.6 / 4.6.2	Participación de mediador si se requiere	Definición en etapa 5.3

7. DIFUSIÓN

El procedimiento se publicará en la página web de Vista Hermosa y será presentado y difundido en los espacios de diálogo comunitario y en capacitaciones internas al equipo.

8. NORMAS INTERNAS RELACIONADAS

- MAN-002 Manual de Gestión de Crisis Comunicacional

9. AUTORIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Etapa	Nombre	Cargo
Elaborado por	Marcela Guajardo	Gerente de Relaciones Comunitarias y Sustentabilidad
Revisado por	Raúl Meza	Subgerente de Gestión y Procesos
Aprobado por	Rafael Ide	Gerente General

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados	Responsable
V01	26/06/2025	Creación del documento	Marcela Guajardo