PLAN DE MANEJO DE QUEJAS DE ASPECTOS AMBIENTALES

INVERSIONES BOSQUES DEL MAUCO S.A.

ANEXO 1.07 | ADENDA COMPLEMENTARIA

Versión 2 – noviembre de 2026

ÍNDICE

1. OBJETIVO DEL PLAN 3

2. ALCANCE 3

3. DEFINICIONES OPERACIONALES 3

4. RESPONSABILIDADES 5

4.1. Responsables de recepción y registro 5

4.2. Responsables operacionales por proceso 5

4.3. Áreas de apoyo 5

5. CANALES DE INGRESO 6

5.1. Canal principal 6

5.2. Otros canales de ingreso 6

5.3. Formalización del ingreso 6

5.4. Información de contacto 6

6. ANTECEDENTES DEL INGRESO 6

6.1. Información mínima del ingreso 7

6.2. Antecedentes complementarios para quejas por olor 7

7. REGISTRO DE LA QUEJA 7

7.1. Identificación del caso 8

7.2. Contenido mínimo del registro 8

7.3. Actualización del registro 8

7.4. Registro específico de reclamos por olor 8

8. GESTIÓN DE LA QUEJA 9

8.1. Recepción 9

8.2. Revisión inicial 9

8.3. Clasificación 9

8.4. Asignación de responsable 9

8.5. Derivación interna 9

8.6. Seguimiento 9

8.7. Investigación preliminar de reclamos por olor 10

8.8. Gestión de eventos críticos por olor 10

8.9. Gestión de eventos aislados o de menor intensidad por olor 11

9. PLAZOS DE GESTIÓN 11

9.1. Acuse de recibo 11

9.2. Registro formal 11

9.3. Respuesta 11

9.4. Plazos específicos para quejas por olor 12

9.5. Contenido y entrega de informes a la autoridad ambiental 12

10. RESPUESTA 13

10.1. Contenido de la respuesta 13

10.2. Medio de respuesta 13

10.3. Registro de la respuesta 14

11. CIERRE DEL CASO 14

12. REGISTRO Y RESPALDO 14

13. CONTROL DE CAMBIOS 15

1. OBJETIVO DEL PLAN

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, revisión, clasificación, investigación, derivación, seguimiento, respuesta y cierre de las quejas o reclamos asociados a los aspectos ambientales del Proyecto, asegurando una gestión oportuna, trazable y debidamente respaldada.

El presente plan define responsables, canales de comunicación, plazos, registros y criterios aplicables a la gestión de quejas ambientales.

Para los reclamos asociados a la variable ambiental olor, se contemplan adicionalmente los procedimientos específicos de investigación, evaluación de eventos, aplicación de medidas y seguimiento establecidos en el Plan de Gestión Odorante (PGO) y en el Plan de Seguimiento de Variables Ambientales del Proyecto, correspondiente al Capítulo 11 de la Adenda Complementaria.

2. ALCANCE

El presente plan aplica a todas las quejas y reclamos relacionados con hechos, eventos, condiciones o percepciones asociadas a los aspectos ambientales del Proyecto de Inversiones Bosques del Mauco S.A., durante sus fases de construcción, operación y cierre.

Su aplicación comprende las siguientes etapas:

- Recepción de la queja.
- Registro formal del ingreso.
- Revisión inicial.
- Clasificación de la queja.
- Derivación al área responsable.
- Seguimiento de la gestión.
- Emisión de respuesta.
- Cierre formal del caso.

El plan establece los mecanismos generales para la gestión administrativa y trazabilidad de las quejas ambientales. La revisión técnica de los antecedentes y la aplicación de medidas se efectuarán a través de las áreas internas competentes, de acuerdo con la variable ambiental involucrada y los instrumentos de gestión aplicables.

En el caso particular de las quejas por olor, se aplicarán complementariamente los criterios de investigación, caracterización de episodios, clasificación de eventos críticos, aplicación de medidas de

respuesta y seguimiento definidos en el PGO y en la Tabla 11-3 del Cap 11 “Plan de Seguimiento de Variables Ambientales” de la Adenda complementara.

Estas disposiciones específicas no modifican el alcance general del plan ni implican su aplicación automática a las demás variables ambientales.

3. DEFINICIONES OPERACIONALES

Para efectos del presente plan, se entenderá por:

- **Queja o reclamo:** Comunicación mediante la cual una persona informa una situación o percepción relacionada con los aspectos ambientales del Proyecto, respecto de la cual solicita revisión o respuesta.
- **Ingreso:** Toda queja recibida por la empresa a través de cualquiera de los canales habilitados.
- **Interesado:** Persona que presenta la queja y, cuando corresponde, entrega antecedentes para su revisión.
- **Registro de quejas:** Planilla digital o sistema interno en el cual se deja constancia del ingreso y de todas las actuaciones realizadas durante la gestión.
- **Responsable del caso:** Persona o área designada para coordinar la revisión, respuesta, seguimiento y cierre de la queja.
- **Atención prioritaria:** Tratamiento preferente de una queja ambiental que, por la naturaleza del hecho reportado, requiere una revisión o eventual aplicación de medidas inmediatas, según la variable ambiental involucrada.
- **Evento crítico por olor:** Episodio de olor objeto de un reclamo respecto del cual el análisis preliminar identifica una posible vinculación con una fuente crítica de mayor alcance odorante identificada en el PGO. Esta clasificación determina la aplicación de medidas de respuesta, investigación y seguimiento específicas.
- **Evento aislado o de menor intensidad por olor:** Reclamo asociado a un episodio de olor que, conforme a la evaluación preliminar, no presenta una posible vinculación identificada con una fuente crítica del PGO. Se registra, investiga y evalúa igualmente.
- **Variables FIDOL:** Criterios para caracterizar los episodios informados por los reclamantes: frecuencia, intensidad, duración, ofensividad y localización. En los reclamos corresponden a la percepción comunicada por la persona y no constituyen medición instrumental.

- **Medición de Olor en Terreno (MOT):** Evaluación técnica de percepción odorante realizada en terreno para complementar la investigación de eventos críticos por olor, con registro de las condiciones meteorológicas y demás antecedentes relevantes.
- **Fuente crítica de olor:** Fuente identificada en el PGO por su mayor alcance o contribución odorante y considerada en sus medidas de respuesta y contingencia.
- **Cierre del caso:** Estado final de la gestión administrativa de la queja, una vez cumplidas las acciones y emitida la respuesta correspondiente, sin perjuicio de las obligaciones de seguimiento ambiental pendientes.
- **Trazabilidad:** Registro ordenado de todas las etapas del caso, incluidas fechas, responsables, medidas y comunicaciones.

Para los reclamos por olor, la clasificación de un evento crítico surgirá de la investigación preliminar y de su posible relación con una fuente crítica del PGO; no se establecerá automáticamente solo por la intensidad o frecuencia reportada.

4. RESPONSABILIDADES

La aplicación del presente plan se realizará a través de las áreas o personas que la empresa defina para la recepción, revisión y gestión de las quejas.

4.1. RESPONSABLES DE RECEPCIÓN Y REGISTRO

Corresponderá a quien reciba la queja o administre el canal de ingreso:

- Recibir la queja.
- Enviar el acuse de recibo dentro de 24 horas, cuando se disponga de un medio de contacto.
- Verificar los antecedentes mínimos disponibles.
- Registrar la queja en el sistema o planilla definida.
- Asignar un identificador interno.
- Derivar el caso al responsable correspondiente.

4.2. RESPONSABLES OPERACIONALES POR PROCESO

Corresponderá a la persona o área designada para la gestión del caso:

- Revisar los antecedentes del ingreso.
- Identificar la variable ambiental reportada.
- Clasificar la queja según sus características.
- Solicitar información adicional si resulta necesario.
- Coordinar la revisión interna.
- Determinar las acciones aplicables según la naturaleza del evento.
- Efectuar el seguimiento del caso.
- Preparar o coordinar la respuesta.
- Gestionar su cierre formal.

Para los reclamos por olor, las áreas operacionales correspondientes proporcionarán antecedentes de las fuentes potencialmente involucradas, registros de operación, eventuales desviaciones o contingencias y medidas implementadas.

Cuando la evaluación preliminar identifique una posible vinculación con una fuente crítica del PGO, las áreas responsables coordinarán la aplicación de las medidas de respuesta y contingencia correspondientes, manteniendo los registros que permitan verificar su ejecución.

4.3. ÁREAS DE APOYO

Las áreas internas que deban intervenir en la revisión del caso deberán:

- Revisar los antecedentes que se les deriven.
- Aportar información dentro de su ámbito de competencia.
- Realizar inspecciones o verificaciones cuando corresponda.
- Ejecutar las acciones que se determinen.
- Entregar respaldo de la gestión realizada.

El área responsable de la gestión ambiental, o quien sea designado, coordinará la recopilación y revisión de antecedentes para la investigación de reclamos, mantendrá su trazabilidad y gestionará los reportes ambientales comprometidos, cuando corresponda.

En los reclamos por olor clasificados como eventos críticos, se coordinará la recopilación de antecedentes técnicos, la aplicación de medidas de respuesta, la realización de la MOT y la preparación de informes técnicos y reportes a la autoridad ambiental, conforme al PGO y al Plan de Seguimiento de Variables Ambientales.

5. CANALES DE INGRESO

La empresa dispondrá de canales formales para recibir quejas asociadas a los aspectos ambientales del Proyecto durante las fases de construcción, operación y cierre.

5.1. CANAL PRINCIPAL

El canal principal corresponderá al formulario de contacto habilitado en la página web oficial de la empresa, como vía formal preferente para la recepción, registro, trazabilidad y gestión de las quejas.

- **Formulario web institucional:** www.naturesfarm.cl/contacto/, habilitado para consultas, inquietudes y reclamos comunitarios.
- Registro interno del reclamo, su fecha de verificación y responsable de seguimiento.
- Historial de actualizaciones del formulario o de la información de contacto, cuando corresponda.

El canal web se mantendrá habilitado de forma permanente durante toda la vida útil del Proyecto, para quejas de las distintas variables ambientales, incluidos los episodios de olores molestos.

5.2. OTROS CANALES DE INGRESO

Las quejas también podrán recibirse mediante comunicación telefónica, atención verbal, carta u otros medios habilitados por la empresa.

5.3. FORMALIZACIÓN DEL INGRESO

Toda queja recibida por un canal distinto del formulario web será incorporada al registro oficial dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles, conservando respaldo del medio original.

El acuse de recibo se enviará dentro de 24 horas cuando se disponga de un medio de contacto, sin depender de que la queja haya sido previamente incorporada al registro oficial.

5.4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Cuando el interesado entregue antecedentes de contacto, estos se utilizarán para el seguimiento y la emisión de la respuesta. La falta de datos de contacto no impedirá el registro y revisión de la queja.

6. ANTECEDENTES DEL INGRESO

Toda queja se registrará con los antecedentes disponibles al momento de su recepción. La falta de alguno de ellos no impedirá su ingreso ni el inicio de las gestiones correspondientes.

6.1. INFORMACIÓN MÍNIMA DEL INGRESO

Tabla N°1. Información mínima del ingreso

Antecedentes	Descripción
Fecha de recepción	Fecha en que se recibe la queja
Hora de recepción	Hora en que se recibe la queja
Canal de ingreso	Medio por el cual se recibe la queja
Nombre del interesado	Si se dispone
Medio de contacto	Teléfono, correo electrónico u otro, si se dispone
Fecha del hecho reportado	Si corresponde
Hora del hecho reportado	Si corresponde
Ubicación	Lugar o referencia del hecho reportado, incluidos sector o receptor cuando corresponda
Descripción de la queja	Relato entregado por el interesado
Aspecto ambiental reportado	Si puede identificarse al ingreso
Antecedentes adicionales	Información complementaria aportada

Fuente: Elaboración propia.

Para las quejas por olor se utilizará complementariamente el "Formato de Reporte de Reclamos por Olores Molestos" establecido en el numeral 7.7 del PGO, según se detalla en el numeral 6.2.

6.2. ANTECEDENTES COMPLEMENTARIOS PARA QUEJAS POR OLOR

Para caracterizar e investigar episodios de olores molestos, se recopilarán, según disponibilidad, los siguientes antecedentes mediante el formato establecido en el numeral 7.7 del PGO:

- Fecha y hora de ocurrencia del episodio.
- Ubicación del receptor o sector donde se percibió el olor.
- Características del olor reportado.
- Frecuencia, intensidad, duración, ofensividad y localización (FIDOL).
- Antecedentes meteorológicos disponibles durante el episodio.
- Condiciones operacionales de la planta.
- Identificación preliminar de posibles fuentes involucradas.

- Eventuales desviaciones operacionales o contingencias.
- Medidas adoptadas, cuando corresponda.

Las variables FIDOL obtenidas mediante el reclamo corresponden a la percepción informada por el reclamante y constituyen antecedentes para la caracterización del episodio.

Estos antecedentes serán contrastados con información meteorológica, operacional y de las fuentes potencialmente involucradas, para evaluar una eventual vinculación entre el episodio reportado y las actividades de la planta.

7. REGISTRO DE LA QUEJA

Toda queja deberá ser incorporada a una planilla, base de datos o sistema interno definido por la empresa.

7.1. IDENTIFICACIÓN DEL CASO

Cada queja deberá contar con un identificador único que permita su individualización y seguimiento.

7.2. CONTENIDO MÍNIMO DEL REGISTRO

Tabla N°2. Contenido mínimo del registro

Campo	Registro requerido
Código del caso	Obligatorio
Fecha y hora de ingreso	Obligatorio
Canal de ingreso	Obligatorio
Nombre del interesado	Si se dispone
Medio de contacto	Si se dispone
Descripción resumida	Obligatorio
Aspecto ambiental reportado	Según antecedentes disponibles
Responsable asignado	Obligatorio
Estado del caso	Obligatorio
Fecha de respuesta	Cuando corresponda
Fecha de cierre	Cuando corresponda
Observaciones	Cuando corresponda
Clasificación del reclamo	Según evaluación realizada
Antecedentes de investigación	Cuando corresponda
Medidas adoptadas	Cuando corresponda
Verificación de medidas	Cuando corresponda
Reportes a la autoridad	Cuando corresponda
Resultado de la investigación	Según antecedentes disponibles

Fuente: Elaboración propia.

7.3. ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO

El registro deberá mantenerse actualizado durante toda la gestión del caso, incorporando las actuaciones relevantes para asegurar su trazabilidad.

7.4. REGISTRO ESPECÍFICO DE RECLAMOS POR OLOR

Los reclamos por episodios de olores molestos contarán adicionalmente con los antecedentes del "Formato de Reporte de Reclamos por Olores Molestos" definido en el PGO.

El registro documentará la caracterización del episodio, la percepción FIDOL informada por el reclamante, las condiciones meteorológicas y operacionales disponibles, la evaluación de fuentes potencialmente involucradas y las medidas implementadas.

En eventos críticos por olor se incorporarán los registros de medidas de respuesta y contingencia, los resultados de la MOT y los informes remitidos a la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA).

Estos antecedentes deberán mantenerse actualizados durante la investigación y gestión del reclamo, para asegurar la trazabilidad de las acciones y resultados.

8. GESTIÓN DE LA QUEJA

8.1. RECEPCIÓN

La queja será recibida a través de cualquiera de los canales habilitados. Cuando se disponga de un medio de contacto, se enviará un acuse de recibo dentro de 24 horas. La gestión comenzará desde su recepción.

8.2. REVISIÓN INICIAL

Se revisarán los antecedentes disponibles, se identificará la variable ambiental involucrada y se determinará si corresponde solicitar información complementaria, realizar verificaciones o adoptar medidas inmediatas, de acuerdo con la naturaleza del hecho reportado.

Cuando el reclamo corresponda a un episodio de olor, se realizará además una evaluación preliminar de los antecedentes del evento, con el objeto de identificar una posible vinculación con las fuentes críticas consideradas en el PGO.

8.3. CLASIFICACIÓN

Las quejas se clasificarán según la variable ambiental involucrada y las características del hecho reportado, considerando la necesidad de medidas de gestión o atención prioritaria.

Para los reclamos por olores molestos, la clasificación específica se establecerá a partir de los resultados de la investigación preliminar:

- **Evento crítico por olor:** cuando el análisis preliminar identifique una posible vinculación con una fuente crítica de mayor alcance odorante identificada en el PGO.
- **Evento aislado o de menor intensidad por olor:** cuando no se identifique preliminarmente tal vinculación, sin perjuicio de su registro, investigación y evaluación.

La clasificación podrá actualizarse durante la investigación conforme a los nuevos antecedentes obtenidos.

8.4. ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE

Cada caso deberá ser asignado a una persona o área responsable para coordinar su revisión, seguimiento, respuesta y cierre.

8.5. DERIVACIÓN INTERNA

La queja será derivada a las áreas relacionadas con el aspecto ambiental reportado. La derivación y las revisiones realizadas deberán quedar registradas.

8.6. SEGUIMIENTO

Durante la gestión de cada queja se mantendrá un registro actualizado de las revisiones realizadas, antecedentes recopilados, verificaciones efectuadas, acciones implementadas y resultados obtenidos.

Cuando se establezcan medidas correctivas, se documentará su ejecución y verificación, de acuerdo con la naturaleza del hecho reportado y los instrumentos de gestión aplicables.

En los reclamos por olor, el seguimiento considerará además las variables FIDOL informadas por el reclamante, las condiciones meteorológicas y operacionales, la evaluación de posibles fuentes involucradas y las medidas aplicables del PGO.

Si la evaluación preliminar identifica una posible vinculación con una fuente crítica del PGO, se aplicará el procedimiento específico de investigación y seguimiento de los numerales siguientes.

8.7. INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DE RECLAMOS POR OLOR

Cada reclamo por olor activará su registro, caracterización e investigación, con el objeto de evaluar una eventual vinculación con las fuentes odorantes identificadas en el PGO. La evaluación de criticidad se efectuará sobre los antecedentes del reclamo, sin exigir un número mínimo de reclamos.

Para determinar una posible vinculación con una fuente crítica de mayor alcance odorante identificada en el PGO, se considerarán de manera integrada:

- **Fuente potencialmente involucrada:** características del proceso y alcance odorante definido en el PGO.
- **Ubicación del receptor:** sector de percepción del episodio y relación espacial con la fuente probable.
- **Condiciones meteorológicas:** antecedentes disponibles, en particular dirección y velocidad del viento.
- **Condiciones operacionales:** operación de la planta y eventuales desviaciones o contingencias asociadas.
- **Variables FIDOL:** frecuencia, intensidad, duración, ofensividad y localización del episodio según la percepción del reclamante.

Si el análisis preliminar identifica una posible relación con una fuente crítica del PGO, el episodio será clasificado como evento crítico y se activarán las medidas de respuesta e investigación correspondientes. De lo contrario, se registrará y evaluará como evento aislado o de menor intensidad, adoptando las medidas que correspondan.

8.8. GESTIÓN DE EVENTOS CRÍTICOS POR OLOR

Cuando la investigación preliminar de un reclamo por olor identifique una posible vinculación con una fuente crítica del PGO, se activarán las medidas de respuesta y contingencia aplicables a esa fuente, de acuerdo con el PGO, sin supeditar su ejecución a la finalización de mediciones o investigaciones técnicas.

Asimismo, se realizará una Medición de Olor en Terreno (MOT), conforme a la adaptación de las metodologías NCh 3533/1:2017 y NCh 3533/2:2017 señalada en la Tabla 122 del Plan de Seguimiento de Variables Ambientales.

La MOT se realizará dentro de las primeras 48 horas posteriores a la recepción del reclamo, considerando mediciones durante los períodos de mañana (AM) y tarde (PM) en el sector crítico de percepción asociado al episodio.

Durante la actividad se registrarán:

- Puntos y horarios de evaluación.
- Características y resultados de la percepción de olor.
- Condiciones meteorológicas durante la evaluación.
- Localización de los puntos evaluados.
- Antecedentes para complementar el análisis de la fuente probable.
- Relación de los resultados de terreno con las variables FIDOL informadas por el reclamante.

Los resultados de la MOT y las medidas adoptadas quedarán documentados y se incorporarán al informe técnico correspondiente, conforme a los plazos del numeral 9.4.

8.9. GESTIÓN DE EVENTOS AISLADOS O DE MENOR INTENSIDAD POR OLOR

Los reclamos por olor que no sean clasificados preliminarmente como eventos críticos también se registrarán, investigarán y evaluarán según las características del episodio y los antecedentes disponibles.

Se adoptarán las medidas de gestión que correspondan, de acuerdo con la naturaleza del evento y los instrumentos internos aplicables. La adopción de medidas correctivas dependerá de las características y antecedentes técnicos del caso, sin exigir un número mínimo de reclamos.

Estos reclamos se incorporarán a informes mensuales a la SMA únicamente durante los períodos en que se registren eventos aislados o de menor intensidad.

9. PLAZOS DE GESTIÓN

9.1. ACUSE DE RECIBO

Cuando se disponga de un medio de contacto, se enviará un acuse de recibo dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la queja.

9.2. REGISTRO FORMAL

Las quejas recibidas por medios distintos del formulario web se incorporarán al registro oficial en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.

9.3. RESPUESTA

La respuesta al interesado deberá emitirse dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la queja.

Cuando la revisión requiera antecedentes adicionales que impidan responder dentro del plazo, se informará al interesado el estado del caso y una nueva fecha estimada de respuesta.

Estos plazos corresponden a la gestión general de quejas ambientales y son independientes de los plazos específicos de investigación y reportabilidad ante la SMA aplicables a los reclamos por olor.

9.4. PLAZOS ESPECÍFICOS PARA QUEJAS POR OLOR

Para los reclamos asociados a la variable ambiental olor se aplicarán los plazos y condiciones de gestión, investigación y reportabilidad establecidos en la Tabla 11-3 del Plan de Seguimiento de Variables Ambientales.

Tabla N°3. Plazos específicos para la gestión de reclamos por olor

Actividad	Plazo o condición
Activación del procedimiento	Cada vez que se reciba un reclamo por olor.
Investigación preliminar	A partir de cada reclamo recibido.
MOT en eventos críticos	Dentro de las primeras 48 horas posterior a la recepción del reclamo.
Reporte inicial a la SMA	Dentro del plazo de 48 a 72 horas posteriores a la ocurrencia del evento Reclamado asociado a un evento crítico.
Informe técnico de MOT	Máximo un mes contado desde el envío del reporte inicial.
Eventos aislados o de menor intensidad	Informe mensual solo cuando se registren durante el período.
Informe consolidado anual	Durante enero de cada año, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre anterior.
Duración del procedimiento	Toda la vida útil del Proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

Estos plazos son específicos para reclamos por olor, según su clasificación y las condiciones de reportabilidad de la Tabla 122. La gestión del reclamo comienza desde su recepción, sin perjuicio de los plazos establecidos a partir de la recepción del evento reclamado.

9.5. CONTENIDO Y ENTREGA DE INFORMES A LA AUTORIDAD AMBIENTAL

Para los reclamos por olor se contemplan las siguientes instancias de reportabilidad a la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), conforme a la Tabla 122 del Plan de Seguimiento de Variables Ambientales:

a) Reporte inicial de eventos críticos

Cuando un reclamo sea clasificado como evento crítico por olor, el titular enviará a la SMA un reporte inicial dentro del plazo de 48 a 72 horas posteriores a la ocurrencia del evento reclamado, con la descripción del episodio, características del reclamo, condiciones meteorológicas, fuente probable, antecedentes de investigación preliminares disponibles y medidas implementadas.

Este reporte no estará condicionado a disponer del informe final de la MOT.

b) Informe técnico de MOT

Para cada evento crítico derivado de un reclamo, el titular remitirá a la SMA un informe técnico con la metodología aplicada, puntos y horarios evaluados (AM y PM), resultados de la medición, condiciones meteorológicas, análisis integrado del episodio, conclusiones sobre la posible vinculación con la fuente investigada y medidas adoptadas.

El plazo máximo de entrega será de un mes contado desde la fecha de envío del reporte inicial.

c) Informes mensuales de eventos aislados o de menor intensidad

Los reclamos por olor de esta clasificación serán informados mensualmente a la SMA únicamente cuando se registren durante el período correspondiente.

d) Informe consolidado anual

Durante enero de cada año se presentará a la SMA un informe consolidado de los reclamos por olor recibidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año anterior. El informe incluirá la gestión, clasificación, resultados de las investigaciones y medidas implementadas.

Los informes de seguimiento ambiental comprenderán, según corresponda, resumen, introducción, objetivos, materiales y métodos, resultados, discusiones, conclusiones, referencias y anexos, conforme al artículo decimoquinto de la Resolución Exenta N°233 de la SMA, citado en la Tabla 122.

El apartado “Entrega de informes” de la Tabla 122 contempla además un plazo de remisión de 15 días hábiles luego de recibido conforme el informe consolidado anual de quejas por olor. Este plazo se consigna de acuerdo con dicha tabla, sin sustituir los plazos específicos de los reportes iniciales, MOT y consolidado anual.

10. RESPUESTA

Una vez revisados los antecedentes y realizadas las gestiones correspondientes, se emitirá una respuesta formal al interesado.

10.1. CONTENIDO DE LA RESPUESTA

La respuesta deberá incluir, al menos:

Tabla N°4. Contenido de la respuesta

Elemento	Contenido
Identificación del caso	Código o referencia del ingreso.
Aspecto ambiental reportado	Síntesis de la queja.
Revisión efectuada	Breve referencia a la gestión realizada.
Resultado	Información obtenida a partir de la revisión.
Medidas adoptadas	Acciones correctivas aplicadas, cuando corresponda.
Estado del caso	Indicación de cierre o continuidad.

Fuente: Elaboración propia.

Para los reclamos por olor, la respuesta al interesado considerará además los antecedentes disponibles de la investigación del episodio y las medidas adoptadas, cuando corresponda.

Cuando la investigación técnica o el seguimiento permanezcan en desarrollo, se informará el estado de la gestión y las acciones realizadas hasta ese momento, sin perjuicio de las actividades técnicas y reportes ambientales pendientes.

10.2. MEDIO DE RESPUESTA

La respuesta será enviada al medio de contacto informado por el interesado. Cuando no se disponga de información de contacto, esta circunstancia deberá quedar registrada.

10.3. REGISTRO DE LA RESPUESTA

La fecha, medio utilizado y contenido de la respuesta deberán incorporarse al registro del caso, junto con antecedentes que permitan acreditar su entrega.

En los reclamos por olor, el registro considerará también las medidas adoptadas y los antecedentes técnicos disponibles al emitir la respuesta. La respuesta al reclamante será independiente de las obligaciones de investigación, seguimiento y reportabilidad a la autoridad ambiental.

11. CIERRE DEL CASO

La queja podrá cerrarse una vez emitida la respuesta y realizadas las acciones definidas durante su gestión.

Cuando se hayan establecido medidas correctivas, el cierre procederá una vez verificada su implementación.

Si el interesado manifiesta disconformidad con la respuesta, se revisarán los nuevos antecedentes y se continuará la gestión del caso conforme al presente plan.

Cuando no exista disconformidad, el caso podrá cerrarse dentro del plazo de un mes contado desde el envío de la respuesta, dejando constancia de la fecha y fundamento del cierre.

En los reclamos por olores molestos, el cierre considerará la investigación, clasificación del episodio y, cuando corresponda, la aplicación y verificación de las medidas de respuesta o contingencia del PGO.

Para los eventos críticos por olor se conservarán los antecedentes de investigación, los resultados de la MOT y los registros de las medidas implementadas.

El cierre administrativo del reclamo no eximirá del cumplimiento de obligaciones de seguimiento y reportabilidad a la SMA establecidas en el Plan de Seguimiento de Variables Ambientales.

12. REGISTRO Y RESPALDO

Los antecedentes generados durante la gestión de cada queja deberán mantenerse ordenados y disponibles para revisión. El respaldo general comprenderá, según corresponda:

- Ingreso original de la queja.
- Registro interno del caso.
- Acuse de recibo.
- Derivación interna.
- Antecedentes de la revisión.
- Inspecciones o verificaciones.
- Acciones o medidas adoptadas.
- Verificación de medidas correctivas.
- Comunicaciones con el interesado.
- Respuesta formal.

- Reportes enviados a la autoridad.
- Registro de cierre.

Los registros permitirán reconstruir la gestión realizada desde la recepción de la queja hasta su cierre.

En los reclamos asociados a olor se conservarán adicionalmente, según corresponda:

- Formato de Reporte de Reclamos por Olores Molestos.
- Caracterización del episodio según las variables FIDOL informadas por el reclamante.
- Registros de evaluación e investigación preliminar.
- Antecedentes meteorológicos y operacionales disponibles.
- Identificación y evaluación de fuentes potencialmente involucradas, en particular las críticas del PGO.
- Registros de las medidas de respuesta y contingencia implementadas.
- Antecedentes de ejecución y resultados de las MOT.
- Comprobantes de entrega de reportes iniciales e informes técnicos de MOT a la SMA.
- Informes mensuales de eventos aislados o de menor intensidad, cuando se registren.
- Informes consolidados anuales de reclamos por olor.
- Respuestas entregadas a los reclamantes.
- Antecedentes de verificación de medidas y cierre de casos.

Los respaldos permitirán acreditar la recepción, investigación, clasificación, gestión y cierre de los reclamos, así como las medidas implementadas y el cumplimiento de las obligaciones de seguimiento ambiental aplicables.

13. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción	Responsable	V°B°
29/09/2026	1	Redacción inicial del documento.	Área Medio Ambiente	Área Medio Ambiente
06/11/2026	2	Actualización del plan e incorporación del procedimiento de seguimiento de reclamos por olor conforme a la Tabla 11-3 del Capítulo 11 de la Adenda Complementaria.	Área Medio Ambiente	Área Medio Ambiente