

POLITICA DE RELACIONAMIENTO CON CONSUMIDORES



	Divisiones de Negocio			Corporativo	Icatom
	Agrícola	Industrial	Retail		
Aplicación del documento	✓	✓	✓	✓	*

Elaborado por: Unidad de Contraloría	Revisado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Aprobado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Fecha Emisión: Enero 2022
			Fecha Modificación:

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVA	3
4. NORMATIVA INTERNA ASOCIADA.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	3
6. CONSIDERACIONES.....	4
7. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	5
8. EXCEPCIONES	5
9. CONTROL DE CAMBIOS	5



Elaborado por: Unidad de Contraloría	Revisado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Aprobado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Fecha Emisión: Enero 2022
			Fecha Modificación:

1. OBJETIVO

Esta política tiene por objeto establecer un marco general de conducta que privilegia el cumplimiento irrestricto a la normativa legal vigente respecto a los derechos que tiene los consumidores frente a los productos y servicios que Empresas Iansa comercializa. Adicionalmente, este documento tiene por objetivo cubrir aspectos relacionados con nuestro Programa de Cumplimiento de Libre Competencia.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los colaboradores que se desempeñan en Empresas Iansa, entiendo como tal a todas sus filiales u coligadas, a excepción de Icatom.

3. NORMATIVA

- Decreto Ley N° 211 del 22/12/1973 (“DL 211”), que fija normas para la defensa de la libre competencia;
- Ley 18496 sobre protección de los derechos del consumidor.

4. NORMATIVA INTERNA ASOCIADA

- PP 03/05-20 GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE LIBRE COMPETENCIA
- Código de Ética
- Política de Sostenibilidad

5. RESPONSABILIDADES

Responsable	Responsabilidad
Gerente de Marketing y Sostenibilidad	<p>Controlar que las campañas publicitarias entreguen información fidedigna respecto a las características de los bienes y servicios comercializados por la compañía.</p> <p>Llevar control y seguimiento de aquellas consultas o reclamos que se reciban a través de la Plataforma de Atención al Cliente y de las agencias de publicidad.</p> <p>Investigar toda consulta o reclamo que obedezcan a ámbitos relacionados con responsabilidades propias de la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad.</p>

Elaborado por: Unidad de Contraloría	Revisado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Aprobado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Fecha Emisión: Enero 2022
			Fecha Modificación:

Responsable	Responsabilidad
Gerente de Calidad y Excelencia Operacional	Garantizar mediante controles a lo largo de la cadena productiva y de distribución, que los productos comercializados cuenten con estándares de calidad e inocuidad que aseguren la satisfacción de los consumidores o clientes (sean estas personas, mascotas o clientes en el caso de negocios industriales)". Garantizar el soporte técnico en el ámbito de Calidad de los productos ante los mismos consumidores o entidades que lo requieran. Investigar toda consulta o reclamo que obedezcan a ámbitos relacionados con responsabilidades propias de la Gerencia de Calidad y Excelencia Operacional
Gerente de Personas y Fiscalía	Asesorar a la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad respecto a las implicancias legales y jurídicas de las investigaciones realizadas por esta.
Encargado de Libre Competencia	Conocer y derivar a la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad de cualquier denuncia conocida a través del portal de integridad o de otro medio.
Unidad de Contraloría	Generar, promover y comunicar este protocolo interno y oficial de Empresas Iansa y filiales a todos los colaboradores de la compañía.
Unidad de Auditoría Interna	Efectuar controles independientes sobre el cumplimiento de la presente política, sus procedimientos y documentos relacionados, conforme al programa de trabajo de auditoría, establecido en cada periodo.

6. CONSIDERACIONES

Empresas Iansa ha considerado fundamental incorporar en sus procesos productivos, comerciales, logísticos y publicitarios los siguientes principios:

- Cuidado del medio ambiente
- Resguardo de la salud de quienes consuman los productos comercializados.
- Destacarse en calidad respecto a nuestros competidores
- Cumplir irrestrictamente las leyes que regulan a la compañía.

Estos principios marcarán el foco de la planificación de la compañía a corto, mediano y largo plazo, en concordancia con los objetivos estratégicos y recursos disponibles.

Elaborado por: Unidad de Contraloría	Revisado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Aprobado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Fecha Emisión: Enero 2022
			Fecha Modificación:

Para todos los efectos de esta política, el rol de Encargado de Libre Competencia es ejercido por el Gerente de Auditoría Interna de Empresas Iansa.

7. CANALES DE COMUNICACIÓN

- Contáctanos, medio virtual a través del cual cualquier persona puede enviar mensaje asociado a consulta o reclamo. Este canal está dispuesto en <https://empresasiansa.cl/contactanos/>
- Correo electrónico contacto@empresasiansa.cl, para recepción de consultas, sugerencias o reclamos, incluidos los consumidores.
- Canal telefónico, para lo cual cualquier persona puede llamar al fono +800 540 099
- Canal de integridad, a través del cual un consumidor puede exponer una consulta o denuncia, accediendo a través de <https://iansa.eticaenlinea.cl/>
- Servicio Nacional del Consumidor (Sernac)

8. EXCEPCIONES

Cualquier excepción que no esté contemplada en el presente protocolo debe ser autorizada por el Gerente General de Empresas Iansa.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Pág. Modificación	Área Solicitante	Antecedentes
Julio 2022	Todas		Creación del documento

Cualquier cambio generado dentro de esta Política y/o Procedimiento será de responsabilidad del dueño del proceso, el cual deberá informar a la Unidad de Contraloría para generar los cambios de manera oportuna en los documentos publicados de manera oficial.

Elaborado por: Unidad de Contraloría	Revisado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Aprobado por: Gerente de Auditoría Interna Fiscalía	Fecha Emisión: Enero 2022
			Fecha Modificación: