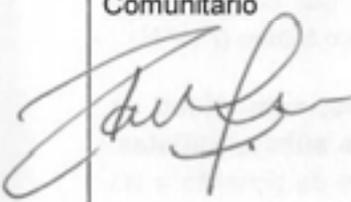


GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

CONTENIDO
1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. RESPONSABILIDADES
5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6. CONTROL DE REGISTROS
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
8. ANEXOS
9. CONTROL DE MODIFICACIONES

FORMALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO			
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
Jefe de Relacionamento Comunitario 	Gerente de Control de Proyecto y Administración  <small>Marco Cikutović (Nov 18, 2021 09:27 GMT-3)</small>	Gerente General 	

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

1. OBJETIVO

El Procedimiento de Consultas y Reclamos tiene por objetivo indicar las etapas que deben cumplirse para gestionar ante la empresa las consultas y/o reclamos de cualquier índole en relación al Proyecto Hidroeléctrico Alto Maipo, provenientes tanto de personas naturales y/o jurídicas.

Los objetivos específicos del procedimiento son:

- Ofrecer a los reclamantes un proceso de atención efectiva y eficiente de sus consultas y/o reclamos, basado en la transparencia.
- Proporcionar un procedimiento sencillo y accesible para recibir y resolver las eventuales consultas y/o reclamos.
- Establecer un proceso que asegure que los temas sean tratados en forma confidencial, resguardando la identidad del reclamante.
- Proporcionar un mecanismo anónimo en caso que así se requiera.
- Complementar y reforzar el proceso de relacionamiento comunitario.
- Garantizar un plazo de respuesta oportuno.
- Asegurar la existencia de diferentes canales para la recepción y comunicación de las consultas y/o reclamos, como también enfoques en la resolución.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a personas naturales y jurídicas, para realizar sus consultas y/o reclamos de cualquier índole y que digan relación con el Proyecto Hidroeléctrico Alto Maipo (PHAM).

Pueden acceder a este procedimiento las **personas directamente involucradas, comunidad en general, trabajadores propios de la empresa, tanto los contratistas, como sus subcontratistas**. Los reclamos o consultas podrán ser de cualquier índole y deberán ser atendidas de acuerdo a las directrices del presente documento que constituye una herramienta para el control y mejoramiento continuo en la relación entre la organización y sus grupos de interés y, particularmente, con las comunidades cercanas a su operación en la comuna de San José de Maipo y sus trabajadores. Por

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

lo tanto, este procedimiento, sumado a otras instancias de interacción con los grupos de interés, permitirá a la empresa conocer e informarse sobre las inquietudes, sugerencias y/o reclamos respecto al PHAM y dar respuesta a ellas, durante todo el ciclo de desarrollo del proyecto (obras preliminares, construcción, puesta en marcha y operación comercial).

Cabe precisar que, excepcionalmente para aquellos casos de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual o acoso callejero, el procedimiento considerará un plazo de resolución menor, el cual se detallará más adelante.

3. DEFINICIONES

Consultas y/o reclamos efectuados de manera directa: Aquellos en los cuales la persona interesada solicita una respuesta personalizada y por escrito respecto de los resultados de la aplicación del presente procedimiento.

Consultas y/o reclamos efectuados de manera anónima: Aquellos en los cuales la persona interesada prefiere no entregar sus datos personales.

Reclamo: Una cuestión, preocupación, problema o queja (percibida o real) que un individuo o grupo comunitario desea que sea atendido y resuelto por una compañía o contratista.

4. RESPONSABILIDAD

Gerente de Relacionamento Comunitario

- Administrar el procedimiento para la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM.
- Velar por los principios que rigen este procedimiento.
- Informar sobre la existencia del procedimiento e involucrar al resto de las áreas de la empresa en el proceso para así facilitar su funcionamiento y asegurar su efectividad.

Jefe de Relacionamento Comunitario

- Informar de cada nuevo reclamo y/o consulta recibida al Gerente de Relacionamento Comunitario.
- Archivar el documento en digital y en formato físico.
- Analizar la elegibilidad o admisibilidad de la consulta o reclamo.

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

- Identificar a las personas y áreas adecuadas para dar respuesta, junto con monitorear su seguimiento en los plazos estipulados por el procedimiento.
- Proponer el enfoque de resolución o respuesta de la consulta o reclamo.
- Designar - entre el personal de terreno u otro del PHAM, las empresas contratistas o subcontratistas- quien materializará la implementación de la solución.
- Monitorear el cumplimiento de la solución, disponiendo de herramientas de control para el seguimiento y registro de la documentación.

Personal de Terreno del PHAM y sus contratistas

- Disponer de formularios para el ingreso de consultas y/o reclamos en terreno.
- Entregar información a la comunidad o al reclamante sobre los alcances del proceso, pasos a seguir y plazos contemplados para dar respuesta.
- Hacer entrega de la consulta o reclamo al Jefe de Relacionamento Comunitario de la Gerencia de Gestión Comunitaria.

Administradores de Contratos PHAM

- Realizar seguimiento del avance y respuesta final del contratista respecto de aquellos reclamos en contra de ellos o sus subcontratistas.

Personal Relacionamento Comunitario Contratistas y Relaciones Laborales PHAM:

- Recibir los reclamos de parte del equipo de Gestión Comunitaria.
- Investigar el reclamo y dar solución o respuesta al equipo de Gestión Comunitaria en un plazo máximo de 10 días hábiles de recibido el mismo y de máximo 5 días hábiles para el caso de que se trate de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Confidencialidad

El presente procedimiento entrega la posibilidad de que tanto las consultas como los reclamos podrán hacerse de manera directa o anónima y se tratarán de manera oportuna, independiente y sin represalias en contra de quienes las formulen.

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

Las consultas y/o reclamos serán tratados con absoluta confidencialidad, permitiéndose la divulgación sólo cuando la persona interesada esté de acuerdo y sólo en casos excepcionales. Tanto la confidencialidad como la identidad anónima se mantendrán durante todas las etapas del procedimiento.

5.2. Enfoque de la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM

El Procedimiento para la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM ha sido desarrollado tomando como base las normas de desempeño propuestas por la Corporación Financiera Internacional (CFI), para la gestión de reclamaciones. También se consideraron los principios expuestos por la Norma Internacional ISO 26000 sobre Responsabilidad Social, en específico: Transparencia, Rendición de Cuentas y Comportamiento Ético.

5.3. Principios y Medidas de Buena Práctica para Resolución de Consultas y/o Reclamos Derivados de las Normas de Desempeño y las Notas Guía de la CFI

- Fácil acceso, apropiado a la cultura local y comprensible para las comunidades.
- Informar a las comunidades afectadas acerca del procedimiento, durante el proceso de involucramiento de la compañía con la comunidad.
- Considerar, cuando corresponda, la búsqueda de soluciones en forma colaborativa. Ello implica la participación de la comunidad afectada.
- Categorizar el procedimiento de reclamo según los riesgos potenciales e impactos adversos del proyecto.
- Abordar prontamente las cuestiones, empleando un proceso comprensible y transparente.
- Asegurar la plena participación de hombres, mujeres y grupos vulnerables.
- Tomar en consideración los métodos usuales y tradicionales de resolución de disputas.
- Asignar personal calificado dentro de la organización para recibir y responder a las consultas y/o reclamos.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

- Establecer un procedimiento de resarcimiento para aquellos que sienten que sus consultas y/o reclamos no han sido adecuadamente atendidos y que puedan recurrir a un cuerpo externo para que reconsideren su caso.
- Documentar las consultas y/o reclamos recibidos y las respuestas dadas e informar periódicamente a la comunidad.
- Presentar informes periódicos sobre las cuestiones que el procedimiento de reclamo ha identificado como preocupantes para esas comunidades.
- Mantener informados sobre los procedimientos judiciales y administrativos disponibles en el país para resolución de disputas y no impedir el acceso a esos procedimientos.

Adicional a estos principios de "Buena Práctica para Resolución de Consultas y/o Reclamos Derivados de las Normas de Desempeño" y las Notas Guía de la CFI¹, este procedimiento permitirá al reclamante resguardar su identidad si lo requiere y su tratamiento se realizará de forma confidencial.

5.4. Etapas del procedimiento de la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM por parte de contratistas y comunidad en general.

La Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM cuenta con cinco pasos:

1. *Recepción y registro de la Consulta y/o Reclamo, asignando un expediente y número de folio.*
2. *Verificación de admisibilidad.*
3. *Definir el enfoque de resolución.*
4. *Implementar enfoque.*
5. *Monitorear y Documentar.*

En el caso de las consultas y/o reclamos efectuados de manera directa, las etapas son las que se presentan en el flujo del proceso a continuación:

¹ Guía sobre las Normas de Desempeño y la Política sobre Divulgación de Información elaboradas por la CFI (ND 1 – Sistema de Gestión y Evaluación Social y Ambiental).

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

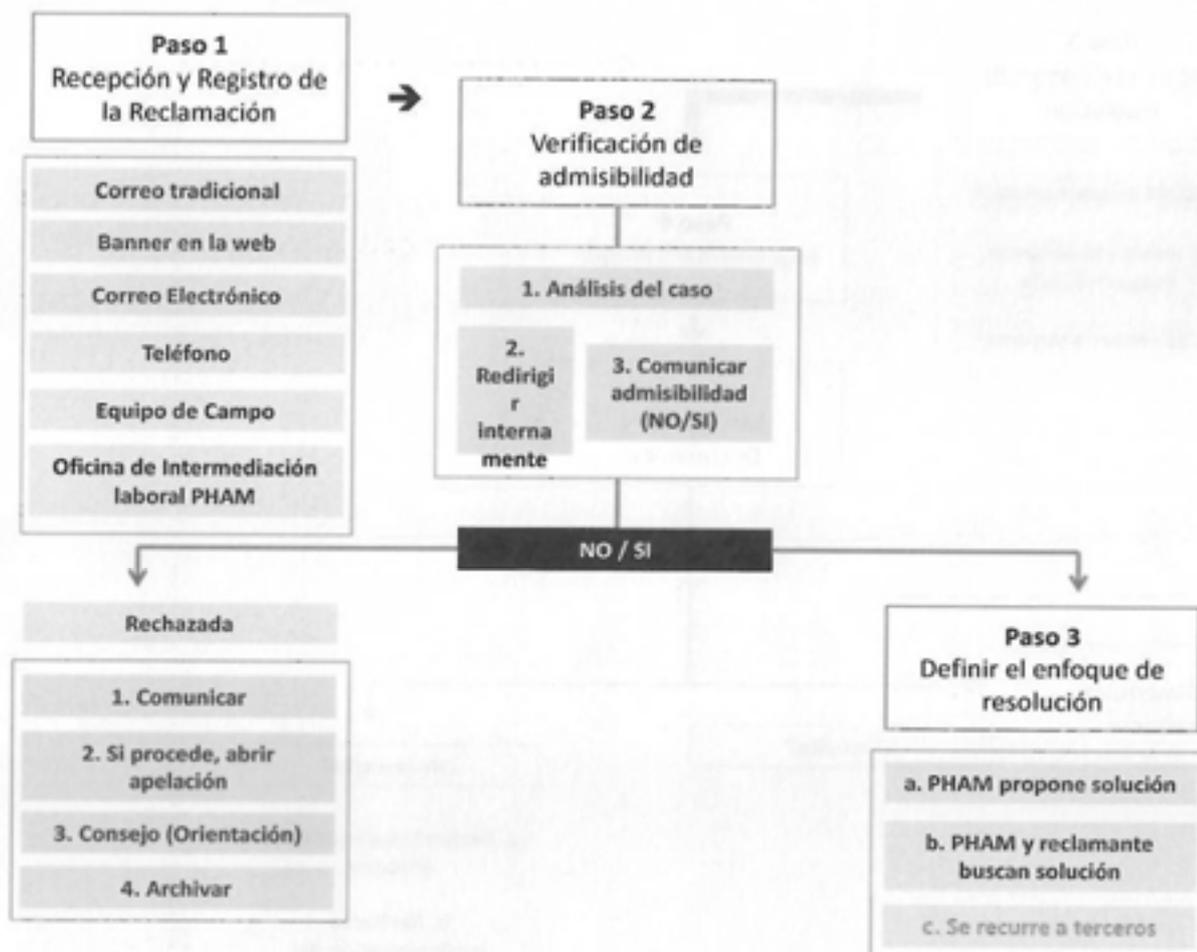


Figura: Flujo del proceso de reclamación PHAM – Parte 1

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

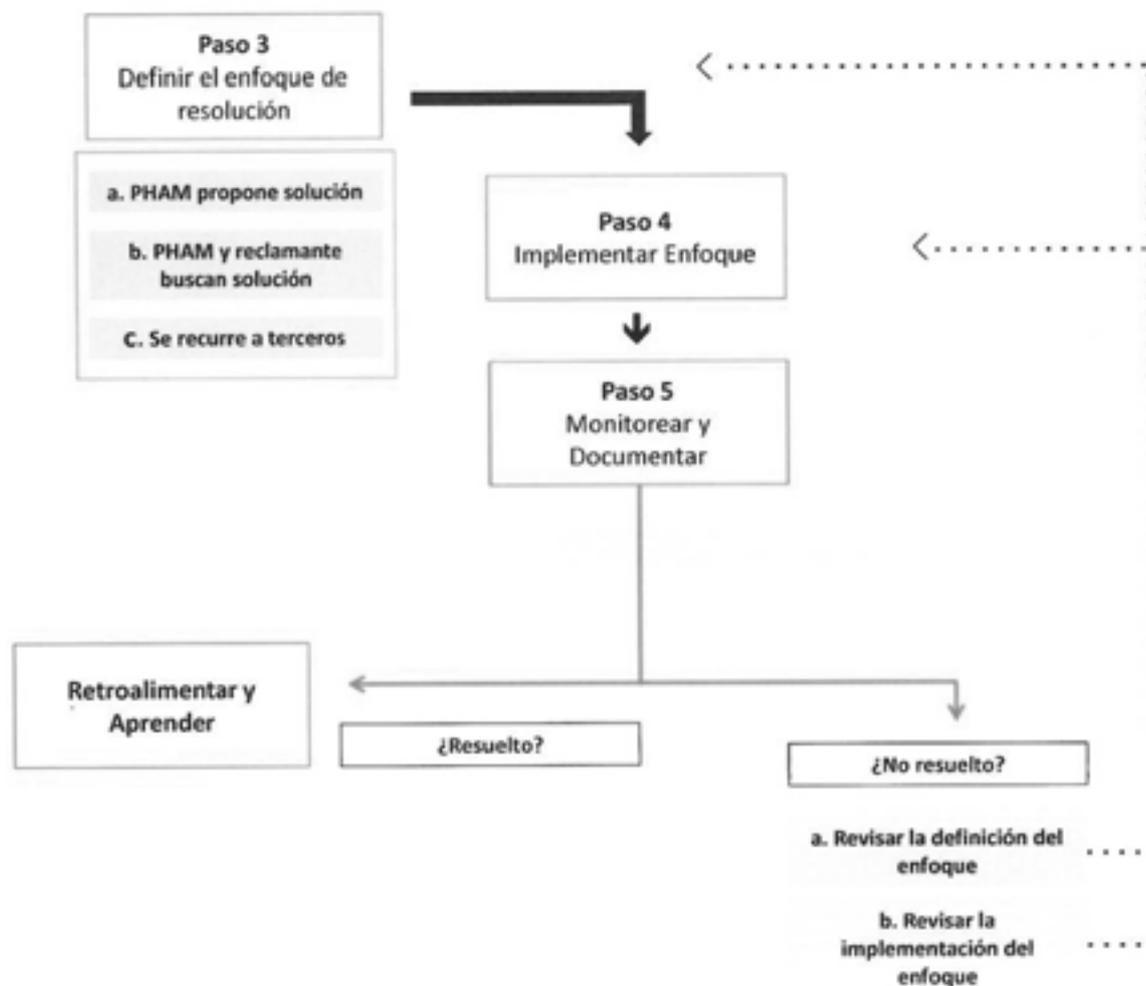


Figura: Flujo del proceso de reclamación PHAM – Parte 2

En el caso de las consultas y/o reclamos efectuados de manera anónima, se excluirán aquellos pasos que consideran tomar contacto con la persona interesada.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

5.4.1 Descripción del Flujo del Proceso

5.4.1.1 Recepción y registro del reclamo (Paso 1).

Este proceso permite al reclamante informar directamente a la compañía sobre sus preocupaciones utilizando los canales disponibles, momento en que primará la confidencialidad del interesado. Además, el PHAM ofrecerá, si se requiere, apoyo permanente al reclamante, brindando orientación en el ingreso de su reclamación e información sobre el funcionamiento y alcance del procedimiento.

En caso de tratarse de las consultas y/o reclamos efectuados de manera directa se solicitará a la persona la información siguiente:

- Identificación completa de el/la reclamante: nombres, apellidos y RUT.
- Datos de contacto de el/la reclamante (dirección y/o correo electrónico) y número de teléfono en lo posible.
- Descripción del reclamo: dónde, cuándo, cómo y qué ocurrió.
- Asignación de número de folio que será comunicado dentro de 2 días hábiles a la persona interesada o 1 día hábil en caso de que el reclamo esté relacionado con violencia de género, acoso sexual y/o callejero.

En el caso de las consultas y/o reclamos anónimos, no se solicitarán ni la identificación ni los datos de contacto. Mediante el número de folio, el o la interesada(o) podrá realizar el seguimiento del estado de su reclamo, manteniendo el anonimato.

Formulario de Consultas y/o Reclamos (CRS-PCD-0001/01): Este formulario es la herramienta principal del Procedimiento de Consultas y/o Reclamos del PHAM, puesto que es el documento que oficializa el inicio del proceso de investigación y, posteriormente, será la herramienta de gestión para informar al solicitante su estado de avance, incorporar observaciones, monitorear el proceso y documentar los casos y aprendizajes.

Este formulario se encontrará en diversos puntos de contacto de forma tal que permita a la comunidad tener acceso expedito a él:

- Banner en el sitio web del PHAM.
- Equipo de terreno del proyecto.
- Sedes de organizaciones comunitarias.

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

- Casa Oficina de Fundación AES Andes y de Gestión Comunitaria de PHAM en San José de Maipo, ubicada en Calle Comercio #19762
- Oficinas PHAM en Maitenes
- Oficinas Complejo Cordillera de AES Chile
- Otros: también podrá ser solicitado por correo electrónico al correo oficina.maipo@aes.com o vía telefónica al número 56 2 28611002 ó 56 2 26868317.

Canales de recepción disponibles:

- Correo tradicional.
- Banner en el sitio web.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Equipo de terreno.
- Casa Oficina Fundación AES Andes y Gestión Comunitaria del PHAM en San José de Maipo.
- Oficinas PHAM en Maitenes.
- Oficinas contratistas.
- Oficinas Complejo Cordillera de AES Chile.

Una vez que el formulario es enviado, mediante cualquiera de los canales disponibles, será recepcionado formalmente por el personal designado para administrar el procedimiento.

Cuando se trate de consultas y/o reclamos de carácter directo, se deberá tomar contacto con el reclamante en no más de 2 días hábiles desde recibido el reclamo, para confirmar la recepción e informar tanto el número de registro o folio como el comienzo del proceso de admisibilidad y los plazos generales del procedimiento. Excepcionalmente, para el caso de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero, el plazo para tomar contacto con el reclamante no podrá ser mayor a 1 día hábil desde recibido el reclamo.

Descripción de los canales de recepción.

El PHAM cuenta con múltiples canales que permiten recibir consultas y/o reclamos. Para cada uno de ellos se establece que en caso de consultas y/o reclamos de carácter directo, se deberá informar al interesado(a) de la recepción conforme en un plazo no superior a 2 días hábiles desde recibida la consulta o reclamo. En el caso de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

callejero, se registrará en un plazo no mayor a 1 día hábil.

- **Correo Tradicional**

Los reclamantes pueden enviar sus formularios via correo tradicional a la Oficina de Gestión Comunitaria del PHAM, ubicada en la comuna de San José de Maipo. El PHAM será responsable de asegurar el registro del reclamo.

- **Banner en sitio web**

Los reclamantes podrán ingresar sus consultas y/o reclamos mediante el *banner* disponible para la descarga y envío del formulario de reclamo que estará disponible en el sitio web del PHAM. El PHAM será responsable de asegurar el registro del reclamo.

- **Correo Electrónico**

Por medio del correo electrónico del PHAM (oficina.maipo@aes.com) las personas u organizaciones afectadas podrán ingresar sus consultas y/o reclamos. El PHAM será responsable de asegurar el registro del reclamo.

- **Teléfono**

Se podrán ingresar consultas y/o reclamos por medio del teléfono de la Oficina de Gestión Comunitaria, en horario de oficina. El reclamo ingresado a través del teléfono deberá ser transcrito al formulario y se deberá entregar al reclamante el número de registro correspondiente dentro de 2 días hábiles, dando inicio al proceso de verificación de admisibilidad. Así mismo, este medio se utilizará para entregar orientación respecto del procedimiento. Excepcionalmente, para el caso de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero, se registrará en un plazo no mayor a 1 día hábil.

- **Equipo de terreno**

El personal de terreno o de enlace para las relaciones comunitarias del PHAM, dispondrá de formularios para el ingreso de consultas y/o reclamos en terreno, estando capacitado para proporcionar información a la comunidad o el reclamante sobre los alcances del proceso, pasos a seguir y plazos contemplados para dar respuesta. El equipo se encargará de poner el formulario a disposición de la persona encargada del registro.

- **Oficina de Gestión Comunitaria en San José de Maipo y Casa Oficina Fundación AES Andes**

Los reclamantes podrán ingresar sus consultas y/o reclamos directamente en la Oficina de Gestión

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

Comunitaria del PHAM en la comuna de San José de Maipo. Se asignará un número de registro dentro de 2 días hábiles y se informará sobre los procesos y plazos del procedimiento. En el caso de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero, se registrará en un plazo no mayor a 1 día hábil.

Si el/la solicitante manifiesta tener una discapacidad que le dificulte presentar su reclamo por escrito o se declare analfabeto, el personal del PHAM debe transcribir fielmente su reclamo en el formulario.

5.4.1.2 Verificación de admisibilidad (Paso 2)

En este paso, el responsable del análisis de elegibilidad o admisibilidad del reclamo analizará si éste es apropiado o no, y comunicará dicha decisión al reclamante dentro de 10 días hábiles. En caso de que el reclamo trate sobre violencia de género, acoso sexual y/o acoso callejero, se otorgará un plazo de 5 días hábiles para resolver acerca de su admisibilidad.

Eventualmente, de acuerdo al análisis, el reclamo podría ser derivado a otras áreas de la compañía, siendo el Jefe de Relacionamiento Comunitario, el responsable de identificar a las personas y áreas adecuadas para responder este reclamo que a su vez, dispondrán de un máximo de 10 días hábiles para su respuesta, a excepción de los reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o acoso callejero, cuyo tiempo de respuesta se reduce a 5 días hábiles. Asimismo deberá monitorear el avance de la respuesta y solución del reclamo en los plazos estipulados por el procedimiento.

Si la reclamación es rechazada y se cuenta con los datos de la persona interesada:

- El PHAM comunicará la decisión al reclamante en los plazos establecidos (máximo 10 días hábiles).
- El PHAM podría solicitar al reclamante mayor información si en el análisis se ha considerado que la proporcionada por el reclamante no es suficiente para mejor resolver.
- El reclamante tendrá la opción de apelar la decisión ingresando nuevamente el reclamo (nuevo N° de folio).
- El PHAM se compromete a proporcionar toda la orientación disponible al reclamante si en el análisis se identifican instancias ajenas al PHAM para resolver la solicitud.

Si la reclamación es admitida:

Si es elegible y se cuenta con los datos de la persona interesada debe ser comunicado dentro de los plazos establecidos (máximo 10 días hábiles desde otorgado el número de folio), y darle continuidad

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

al proceso o siguiente paso (Definición del Enfoque de Resolución, Implementación y Monitoreo). En el caso de que el reclamo esté relacionado con violencia de género, acoso sexual y/o callejero, se comunicará dicha admisibilidad dentro de 5 días hábiles.

En caso de tratarse de consultas y/o reclamos de carácter anónimo, deberá registrarse la admisión o el rechazo del reclamo al documento asociado al folio correspondiente, en caso de que la persona interesada vuelva a tomar contacto con el PHAM.

✓ **Criterios para la admisibilidad.**

Se considerarán admisibles los reclamos que:

- Tengan directa relación con el proyecto (en todos sus ciclos), sean estos ocasionados por trabajadores directos del PHAM, empresas contratistas y sus trabajadores; y/o subcontratistas.
- Tengan relación con asuntos de seguridad, medioambiente, comunidad, violencia de género, acoso sexual, acoso callejero.
- Generen afectación en la propiedad privada o pública.
- Cuenten con la evidencia suficiente para acreditar la identidad del reclamante, los afectados y la responsabilidad del PHAM.

✓ **Criterios de inadmisibilidad.**

Se considerarán inadmisibles los reclamos que:

- No tengan relación evidente con las actividades del proyecto en cualquiera de sus ciclos.
- La documentación adjunta o descripción del caso no permita conformar el convencimiento de que dicho reclamo tiene relación con el PHAM.
- No cuenten con evidencias suficientes de la situación denunciada.
- Se compruebe que la afectación es anterior al inicio de las obras relacionadas a la construcción del PHAM.

5.4.1.3 Definir el enfoque de resolución (Paso 3)

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

El Procedimiento para la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM cuenta con 3 enfoques de resolución de reclamos, los que tienen por objetivo ofrecer a la compañía y la comunidad, una variedad de opciones para mejor resolver. El PHAM tendrá la primera opción de proponer al reclamante uno o más de los enfoques disponibles, sin embargo, primará la búsqueda entre las partes de un enfoque que permita dar una respuesta satisfactoria y significativa al afectado y en el menor tiempo posible.

El Procedimiento para la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM, ha tomado como base los enfoques básicos de resolución propuestos y aceptados por la CFI, sin que estos necesariamente inhiban un enfoque distinto a los establecidos en el procedimiento o la incorporación de otros enfoques de resolución que enriquezcan el mismo y sean validados por la comunidad.

En caso de las consultas o reclamos anónimos se contestarán las inquietudes a través de nuestras herramientas de comunicación - reunión, boletín, pizarra informativa o página web- por temática, respetando así la confidencialidad y al mismo tiempo se le brinda una solución al respecto.

Enfoques de resolución:

- 1) El PHAM propone la solución.
- 2) El PHAM y el reclamante buscan la solución.
- 3) Se recurre a terceros.

Descripción de los Enfoques de Resolución:

1) El PHAM propone la solución

Cuando el reclamo es claro y la solución resulta obvia, pudiendo las personas de la compañía resolver el o los asuntos mencionados en el reclamo y existen las capacidades y conocimientos en el PHAM para dar respuesta a la reclamación.

2) El PHAM y el reclamante buscan la solución

No se ha aceptado la solución propuesta por la compañía, dando paso a la búsqueda de una solución conjunta, con un enfoque estratégico de resolución; cuidando siempre que la relación entre el reclamante y el PHAM se mantenga.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

3) Se recurre a tercero

Tanto el reclamante como el PHAM acuden a un tercero, otorgándole a éste la facultad de definir la solución adecuada para la reclamación.

5.4.1.4 Implementar Enfoque (Paso 4)

Resuelto el enfoque de resolución, la implementación de la solución tendrá por objetivo adoptar las medidas correctivas por parte del PHAM, manteniendo contacto permanente con el reclamante o ejecutando esta medida en forma conjunta.

El Jefe de Relacionamento Comunitario es el responsable de designar entre el personal de terreno u otro del PHAM, las empresas contratistas o subcontratistas, a quien materializará la implementación de la solución, adecuándose a los tiempos establecidos en el procedimiento, los que se indican en el punto 5.4.1.7 de este documento, y bajo el enfoque propuesto por el PHAM. El diálogo fluido con el reclamante (escuchar e intercambiar información), cuando éste sea posible, la rapidez en los tiempos de respuesta y el respeto entre las partes, serán fundamentales para el éxito de la solución.

5.4.1.5 Monitorear y Documentar (Paso 5)

El responsable de la implementación o adopción de la medida correctiva es el responsable además de monitorear el cumplimiento de la solución, disponiendo de herramientas de control para el seguimiento y documentación (**Formulario de Reclamos**).

El monitoreo implica:

- Informar a todos los interesados (reclamante y personal del PHAM), sobre el estado de avance.
- Llevar un registro del avance de la solución.
- Identificar estándares y criterios para ser utilizados en la resolución de casos similares que pudieran darse en el futuro.
- Monitorear los tiempos de implementación.
- Supervisar el cumplimiento de las medidas de control de calidad en aquellos casos que sea necesario.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

- Incorporar y socializar los aprendizajes específicos, para ser utilizados a modo de evaluación en la eficacia y efectividad del procedimiento, o en instancias que permitan realizar modificaciones a las políticas o el desempeño del PHAM.

La documentación permitirá al PHAM:

- Analizar la información disponible para reconocer patrones de consultas y/o reclamos, identificar causas sistémicas de consultas y/o reclamos.
- Promover la transparencia y divulgar cómo maneja las consultas y/o reclamos la compañía (Plan de Monitoreo).
- Evaluar periódicamente el funcionamiento general del procedimiento.
- Generar procesos para informar a las partes sobre el estado de un caso (informes escritos).
- Establecer bases de datos para preparar informes.

5.4.1.6 La implementación no ha resuelto el reclamo

Si durante el monitoreo se identifica que las correcciones adoptadas no han resuelto la reclamación, el responsable de conducir el proceso deberá retrotraerlo al Paso 3 del procedimiento de reclamación (Definición del Enfoque), o al Paso 4 (Implementación del Enfoque), analizando las causas y adoptando nuevas medidas en conjunto con el reclamante. Reiniciado este proceso, el PHAM contará con 15 días para resolver o rectificar la solución propuesta.

5.4.1.7 Metas del Procedimiento para la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM

- El PHAM se compromete a mantener un porcentaje de cumplimiento en la resolución de las consultas y/o reclamos (admisibles o inadmisibles), superior al 80% dentro del plazo contemplado para la duración del proceso (25 días hábiles). Para el caso de los reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero, la duración del proceso será de máximo 15 días hábiles.
- Todas las consultas y/o reclamos serán ingresados y registrados en el Formulario de Consultas y/o Reclamos (debidamente foliado), cualquiera sea el canal por medio del cual el reclamante ingrese su queja.
- En todo momento del proceso se resguardará la identidad del reclamante, si él lo requiere, y se asegurará la confidencialidad.

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

- El proceso de recepción y registro (Paso 1) de las consultas y/o reclamos deberá realizarse dentro de un plazo de dos (2) días hábiles o de un (1) día hábil en caso de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero.
- El proceso de respuesta para aquellas consultas y/o reclamos, ya sean admitidos o rechazados, no superará los diez (10) días hábiles desde ingresada la reclamación respectiva por medio de cualquiera de los canales disponibles y entregado el número de folio respectivo. En caso de que el reclamo esté relacionado con violencia de género, acoso sexual y/o acoso callejero, se otorgará admisibilidad dentro de 5 días hábiles desde registrado el número de folio.
- Las consultas y/o reclamos que sean declarados admisibles, tendrán un proceso para dar respuesta y solución que no superará los 15 días hábiles desde el momento en que sea comunicada su admisibilidad (Pasos 3, 4 y 5). Para el caso de los reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero, el plazo señalado no superará los 10 días hábiles.
- Si dentro de este plazo la solución no se ha implementado, o no se ha alcanzado un acuerdo con el afectado, el proceso se retrotraerá al momento de la definición del enfoque de resolución (Paso 3) o implementación de la solución (Paso 4), contando con 15 días hábiles para su resolución.
- Todo proceso de investigación que se extienda más allá de los plazos antes fijados deberá ser debidamente comunicado a la persona u organización reclamante, acordando nuevos tiempos para el proceso cuando se cuente con los datos de contacto.
- Para las consultas y/o reclamos inadmisibles por parte del PHAM, el personal encargado ofrecerá a los reclamantes orientación de cómo redirigir su reclamo, queja o sugerencia. Además, el afectado tendrá el derecho de apelar, reingresando su reclamo al sistema, dando inicio a un nuevo proceso (nuevo N° de folio).
- Todas las respuestas de inadmisibilidad contendrán el detalle de las razones del rechazo. La respuesta será comunicada por el Gerente de Gestión Comunitaria del PHAM o por quien él designe cuando se disponga de los datos de contacto.

5.5. Mecanismos de consulta y/o reclamos para el personal propio

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

Si el trabajador requiere hacer una denuncia o consulta, lo puede hacer a través de la Línea de Ayuda AES, entrando a la página web www.aeshelpline.com o comunicándose al teléfono de esta línea de ayuda. Tendrá la opción de identificarse o hacer el informe en forma anónima. El servicio independiente multilingüe que AES utiliza para estos efectos le proveerá de un número que le permitirá llamar y revisar el estatus de su informe sin revelar su nombre.

También puede informar la preocupación a su superior directo, quien, a su vez, es responsable de informar el asunto al Regional Compliance Officer. Se mantendrá el anonimato de estas llamadas si la persona así lo requiere.

No se tolerarán represalias contra las personas que reporten algún hecho. Personal de AES que denuncie un incumplimiento y que crea que ha sido objeto de represalias por haber informado, de buena fe, deberá comunicárselo inmediatamente al Departamento de Ética y Cumplimiento de AES Chile.

Los procedimientos de información y denuncia deben utilizarse de buena fe y bajo ninguna circunstancia para asuntos falsos. La idea es que las denuncias se hagan de manera responsable y fundada.

5.6 Comunicación del Procedimiento para la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM

El procedimiento ha sido distribuido tanto al personal propio, como a contratistas, subcontratistas y la comunidad en general. En el caso de personal nuevo, se difunde en las charlas de inducción. El o la Gerente de Relacionamiento Comunitario, se asegurará de entregar esta información a todos los trabajadores y a la comunidad.

Para todas las personas, este formulario de consultas y reclamos se encuentra publicado en la página web del Proyecto, www.altomaipo.com.

6. CONTROL DE REGISTROS

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

Nombre del Registro	Código	Retención			Disposición
		Medio	Tiempo	Responsable de Custodia	
Formulario Consultas y Reclamos	CRS-PCD-0001/01	Papel	Durante la Construcción	Gerencia Gestión Comunitaria	Archivador
Respuesta Admisibilidad Reclamo	CRS-PCD-0001/02	Papel	Durante la Construcción	Gerencia Gestión Comunitaria	Archivador
Respuesta Cierre Reclamo	CRS-PCD-0001/03	Papel	Durante la Construcción	Gerencia Gestión Comunitaria	Archivador
Seguimiento de Consultas y Reclamos	CRS-PCD-0001/04	Digital	Durante la Construcción	Área de Reportes Gerencia de Gestión Comunitaria	Digital

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Nombre del Documento	Código	Tipo de Documento (Interno/Externo)	Disponible en:
Comunicaciones Internas y Externas	GRL-PCD-0006	Interno	Intranet

8. ANEXOS

- Anexo N°1: **FORMULARIO DE CONSULTAS Y RECLAMOS (CRS-PDC-0001/01)**
 Anexo N°2: **CONSULTAS Y RECLAMOS PROVENIENTES DE TRABAJADORES (CRS-PDC-0001/02)**

Copias impresas son documentos no controlados.
 Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

Las modificaciones que se hagan a este Procedimiento de Gestión de Consultas y/o Reclamos, deberán quedar registradas en la siguiente tabla:

Revisión	Fecha	Descripción de Modificaciones
1	17-07-2014	Se modifican responsabilidades y punto 5.6
2	28-03-2016	Se modifican responsabilidades y punto 5.4
3	22-06-2018	Se incorpora procedimiento Anexo N°2 "CONSULTAS Y RECLAMOS PROVENIENTES DE TRABAJADORES" que se adscribe al procedimiento "GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS" CRS-PCD-0001. Se actualizan roles en la definición de responsabilidades en punto 4 y siguientes. Se actualiza punto 8 Anexos.
4	02-11-2021	Se incorporan plazos para la resolución de reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o acoso callejero.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

**ANEXO N°1
DEL
PROCEDIMIENTO CRS-PCD-0001
FORMULARIO DE CONSULTAS Y RECLAMOS
(CRS-PDC-0001/01)**

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

ALTO MAIPO

N° Folio _____

PROYECTO ALTO MAIPO FORMULARIO DE CONSULTAS Y RECLAMOS (CRS-PCD-0001/01 Rev.3)

Fecha de la Consulta o Reclamo: _____ Hora: _____

I. DATOS PERSONALES (esta información es opcional, si usted desea mantener en reserva su identidad)

Nombre: _____
 Rut: _____ Teléfono: _____
 Dirección: _____
 Localidad: _____ Email: _____
 Nombre Organización: _____
 (en caso que corresponda)

II. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA O RECLAMO

III. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

Fotografías Documentos Carta Otros Ninguna

USO INTERNO PROYECTO ALTO MAIPO

GRUPOS DE INTERÉS

COMUNIDAD
 AUTORIDADES
 TRABAJADORES
 CONTRATISTA
 MEDIO DE COMUNICACIÓN
 PROVEEDORES

ESTADO DEL AVANCE DEL RECLAMO

INGRESADO
 EN ANÁLISIS
 DERIVADO
 INADMISIBLE
 RESUELTO
 INFORMADO

IV. CANAL DE DENUNCIA

CORREO TRADICIONAL
 BANNER WEB
 CORREO ELECTRÓNICO
 TELÉFONO
 EQUIPO TERRENO
 OF. SAN JOSE

 Firma

 Timbre Proyecto

Toda información entregada será tratada de manera confidencial.

Copias impresas son documentos no controlados.
 Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

ANEXO N°2
DEL
PROCEDIMIENTO CRS-PCD-0001
CONSULTAS Y RECLAMOS PROVENIENTES DE TRABAJADORES
(CRS-PDC-0001/02)

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

ANEXO N°2

CONSULTAS Y RECLAMOS PROVENIENTES DE TRABAJADORES CRS-PCD-0001/02

I. Alcance del Anexo:

En caso de que las consultas y/o reclamos provengan de trabajadores con relación laboral vigente dependientes de empresas contratistas o trabajadores de empresas subcontratistas en el Proyecto Hidroeléctrico Alto Maipo, se aplicarán las modificaciones al procedimiento contempladas en el presente Anexo.

II. Modificaciones.

Establézcanse las siguientes modificaciones al Procedimiento para consultas y/o reclamos dentro del Alcance del presente Anexo.

4. Responsabilidad.

Las Responsabilidades establecidas para la Gerente de Relacionamento Comunitario, serán asumidas por el Gerente de Administración y Servicios.

Las Responsabilidades establecidas para el Jefe de Relacionamento Comunitario serán asumidas por el Auditor Laboral.

5.4.1.1 Recepción y registro del Reclamo (Paso 1).

Cuando se trate de consultas y/o reclamos en el Alcance del presente Anexo y éstas sean recepcionadas mediante algún canal de recepción administrado por la Gerencia de Gestión Comunitaria, se deberán derivar en forma inmediata los antecedentes al e-mail rrlaltomaipo@aes.com para su resolución.

En caso de que la Gerencia de Administración y Servicios reciba en el e-mail rrlaltomaipo@aes.com una denuncia y/o reclamo fuera del alcance del presente Anexo, se deberán derivar en forma inmediata los antecedentes al e-mail oficina.maipo@aes.com para su resolución.

5.4.1.7 Metas del Procedimiento para la Gestión de Consultas y/o Reclamos del PHAM.

Copias impresas son documentos no controlados.
Documento confidencial y de propiedad de Alto Maipo SpA.

GRL-PCD-0007/05	GESTIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS
ALTO MAIPO	CRS-PCD-0001
	Rev. 4

Respecto de las consultas y/o reclamos que sean admitidos, el proceso para dar respuesta y/o solución no superará los 15 días hábiles desde el momento en que sea comunicada su admisibilidad (Pasos 3, 4 y 5). Para el caso de los reclamos relacionados con violencia de género, acoso sexual y/o callejero, el plazo señalado no superará los 10 días hábiles.

Si dentro de estos plazos la solución no se ha implementado, o no se ha alcanzado un acuerdo con el afectado, el Auditor Laboral deberá determinar si el proceso se retrotrae al momento de la definición del enfoque de resolución (Paso 3) e implementación de la solución (Paso 4), o se aprueba que la solución consista en un plan de acciones que por su naturaleza deben implementarse en un plazo mayor de acuerdo a cronograma. En este último caso se deberá considerar el plan de acción comprometido como la solución implementada y de su implementación oportuna deberá informarse al requirente y dejarse constancia en el expediente.