

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 1

CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	REV	FECHA	ELAB.	VERIF.	APROB.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
	0	Junio 2019	Coordinador Ambiental	Coordinador de Relacionamento Comunitario	Gerente de Seguridad, Medio Ambiente y Sustentabilidad	Generación formato para proyectos de Latin America Power Chile

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 2

Contenido

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE Y APLICACIÓN DEL MECANISMO	3
3. RESPONSABILIDADES	4
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
5. REGISTROS RELACIONADOS	9
6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO	10

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 3

1. OBJETIVOS

- Establecer un procedimiento para responder a las quejas, reclamos o consultas de una manera comprensible, transparente, accesible, culturalmente apropiada y respetuosa de la diversidad de opiniones de los actores sociales.
- Establecer un sistema de investigación, respuesta y resolución oportuno y ágil.
- Establecer líneas de comunicación bidireccional y abierta entre la Operación y las comunidades del área de emplazamiento de las Operaciones de Latin America Power.
- Entregar guías a los contratistas de Latin America Power, relacionados a sus operaciones para que en conocimiento del procedimiento, puedan canalizar las inquietudes de las comunidades a los responsables en cada operación.
- Contribuir y mantener la confianza mutua con los grupos de interés locales.

2. ALCANCE Y APLICACIÓN DEL MECANISMO

- Todas las áreas de Latín América Power, LAP relacionadas a Operaciones de Latin America Power
- Todos los contratistas que Latin America Power, LAP relacionados a Operaciones de Latin America Power
- Toda la comunidad del entorno de Las Operaciones de Latin America Power.

Este mecanismo se refiere a queja, reclamo y consulta que pueden ser resueltos directamente entre las Operaciones de Latin America Power y el denunciante, ya sea a través del Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente, o el Coordinador de Relaciones con la Comunidad en colaboración con la Gerencia de Seguridad, Medio Ambiente y Sustentabilidad.

En caso de que la queja, reclamo o consulta fuere comunicado directamente a un contratista relacionado a cualquier Operación de Latin América Power, entregar indicaciones para derivar al Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente o el Coordinador de Relaciones con la Comunidad, o en su defecto a la garita de guardias al ingreso de la central.

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 4

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Todos los empleados de las Operaciones de Latin America Power, y los terceros o sus contratistas deben conocer sus obligaciones para asegurarse de que las comunidades en que tienen operaciones tengan un acceso adecuado a soluciones.
- 3.2 El Coordinador de Relaciones con la Comunidad deberá aprobar cualquier modificación a este procedimiento. Es responsable de sistematizar todas las quejas, reclamos y consultas.
- 3.3 Tanto el Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente, como el Coordinador de Relaciones con la Comunidad, se asegurará de que este procedimiento sea implementado en las Operaciones y actuarán como cara visible de la Operación en relación a los grupos de interés, de acuerdo a este procedimiento:
 - Llevará el manejo general del Mecanismo de Reclamo.
 - Registrará y actualizará el procedimiento de Mecanismo de Reclamo.
 - Informará a la Comunidad la existencia de éste, su funcionamiento y la forma de acceder a él.
 - Conducirá la revisión
 - Generará informes mensuales e informará al Coordinador de Relaciones Comunitarias.

4. DEFINICIONES

- **Denunciante:** Persona que tiene una queja, reclamo o consulta sobre las Operaciones de Latin America Power, o sus contratistas o subcontratistas.
- **Queja:** Algo que un grupo de interés como una organización social cree que no es justo para ellos, que piensa que las Operaciones de Latin America Power son responsables, de manera que quieran expresar su opinión o llevar esto a la consideración de la Compañía.
- **Reclamo:** Similar a la queja con la diferencia que el denunciante solicita una compensación monetaria o no monetaria, y demanda una reparación formal por parte de la Compañía.
- **Consulta:** Es toda solicitud de información verbal o escrita relacionada con el

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 5

accionar de las Operaciones de Latin America Power, en distintos ámbitos de la Operación.

- **Sugerencias:** Insinuación o proposición de alguna idea frente a ciertas problemáticas o mejoramientos de programas existentes presentadas por las Operaciones de Latin America Power.
- **Solicitudes:** Son documentos escritos que van dirigidos a la Compañía en los cuales se pide algo en calidad de beneficio o donación con la exposición de los motivos en los que se basan.
- **Comunidad:** Colectivo de personas relativas a un lugar, valores, intereses, problemas y características comunes.
- **Stakeholders:** Este término engloba a todas aquellas terceras partes o grupos de interés, ya sean naturales, jurídicas o colectivos que se ven o se sientan afectados en forma directa o indirecta por las actividades de la Compañía, sus productos, servicios e incluso contratistas.
- **Zonas de influencia:** Los asentamientos humanos que conviven con las Operaciones de Latin America Power ya sea de generación y su tendido eléctrico.

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 6

4. DESCRIPCION DEL PROCESO

4.1 Recepción de Quejas, Reclamos y registro

- La recepción de **reclamos, quejas y consultas** serán recibidas y registradas por el Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente y/o el Coordinador de Relaciones con la Comunidad a través de las siguientes vías:
 - Garita de guardias
 - Correo electrónico
 - Encargado de Relacionamiento Comunitario en terreno
- En caso de que un trabajador contratista se encuentre trabajando en alguna de las Operaciones de Latin America Power, y sea abordado por un vecino para comunicar alguna Consulta o Reclamo, debe hacer la derivación hacia garita de guardias.
- En cualquiera de estas instancias se deberán registrar las denuncias recibidas, usando para ello el registro:

“REG- OP-506 a) Formulario Notificación de Consulta o Reclamo”
- A cada persona o institución que presente una queja, reclamo o consulta, se le solicitará presentar toda la información de respaldo, facilitando de esta forma la decisión de la Compañía respecto al plan de acción a seguir.
- Al momento de la recepción de la queja, reclamo o consulta, se debe indicar que se gestionará y que en un plazo de entre 24 horas y un máximo de 30 días corridos se entregará una respuesta.
- Según la queja, reclamo o consulta recibida, el Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente y/o el Coordinador de Relaciones con la Comunidad deriva copia del formulario al área de competencia técnica que debe dar respuesta oportuna.
- El área de competencia que debe dar respuesta oportuna, tiene un plazo de 10 días hábiles para enviar respuesta al el Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente y/o el Coordinador de Relaciones con la Comunidad, quien deberá informar al

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 7

denunciante y realizar seguimiento de éste. Los resultados de la revisión se consignarán en el registro:

“REG- OP-506 b) Formulario Revisión de Consultas y Reclamos”

- Una vez conforme el denunciante de la respuesta entregada, éste procederá a firmar el Formulario de Resultados de Revisión de Reclamo y Quejas” y se procederá a su archivo
- En el caso de expresar inconformidad, el denunciante puede solicitar la participación de terceros, los cuales deben ser neutrales y expertos en la materia que es motivo de queja, mediante comunicación al responsable de la gestión de quejas
- Una vez aceptada la participación de terceros de parte de la Compañía, el responsable de la gestión de quejas coordina entrega de información a los terceros, quienes emiten un informe, el cual es revisado/recibido por el responsable de la gestión de quejas y validado por al área de competencia técnica involucrada en le revisión del caso.
- El responsable de la gestión de quejas emite la respuesta formal incorporando el juicio de terceros en la respuesta.
- Cuando el denunciante expresa su conformidad con la respuesta, se finaliza el proceso, firmando el registro: “REG- OP-506 b) Formulario Revisión de Consultas y Reclamos”.

4.2 ACCIONES DE PROTESTA DE PARTE DE ALGÚN GRUPO DE INTERES Y/O DENUNCIANTE

- Cuando el denunciante, persona natural o grupos de interés, expresa su inconformidad con las actividades que lleva a cabo Latin America Power en sus operaciones, ya sean aquellas incurridas por trabajadores internos y/o contratistas,

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 8

mediante el uso de la fuerza, bloqueo de caminos, impedimento de ingreso a predios, impedimento de ingreso a fajas de servidumbre, u otra acción que evite el normal desarrollo de las labores, se deberá seguir las siguientes indicaciones:

- De manera calmada proceder a detener las labores.
- En caso de ser contratista, informar que se es un trabajador de una empresa externa, identificarse y empresa para la cual trabaja.
- Escuchar atentamente al reclamante
- No responder consultas, agresiones, ni comprometerse a generar mejoras
- Consultar a la persona o grupo de personas un nombre y datos de contacto
- Comunicar que existe un Sistema de Quejas y Reclamos, al que se puede acceder a través del Coordinador de Relacionamiento Comunitario
- Informar a su jefatura. Si es el caso de una empresa contratista, deberá informar a su contraparte de Latin America Power de manera expedita, para activar procedimiento regular.
- Retirarse del lugar de forma calmada y respetuosa.

4.3 SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACION DE ANTECEDENTES

El Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente y/o el Coordinador de Relaciones con la Comunidad revisarán los registros existentes del “REG- OP-506 a) Formulario Notificación de Consulta o Reclamo”, en forma mensual para llevar debida cuenta de los casos resueltos (cerrados) y los no resueltos y aquellos que dependen de terceros. Los resultados de la revisión los consignará en el registro “REG- OP-506 c) Informe Mensual de Estado de Consultas y Reclamos” que será enviado al Gerente de Operaciones y el Gerente de Seguridad, Medio Ambiente y Sustentabilidad, para derivación y análisis con los equipos respectivos.

De la revisión de los informes mensuales recibidos, el Coordinador de Relaciones con la Comunidad elaborará un informe trimestral sobre Consultas y Reclamos, que incluirá tendencias de los tipos de reclamos o quejas y la relación oportunidad / efectividad de las soluciones. Este informe trimestral será enviado al Gerente de Seguridad, Medio Ambiente y Sustentabilidad, y gerentes y/o encargados de las áreas involucradas en los reclamos o quejas, informados. El análisis de tendencias, el modelo de reclamos/quejas y la efectividad de la remediación son críticas para ayudar a identificar problemas sistémicos y adaptar/mejorar prácticas en la ejecución del Proyecto.

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 9

4.4 DIVULGACION Y CAPACITACION

A nivel Interno:

- Difundir el procedimiento de Mecanismo de Reclamo, a todos los empleados de la Compañía y sus contratistas. (E- mailing y afiches)
- Informar en forma escrita a todas las áreas involucradas en el Proyecto, la existencia de este procedimiento. (Afiches)

A nivel externo:

- A través de cartas dirigidas a las autoridades locales y regionales.
- Cartas dirigidas a organismos de la sociedad civil. (Unión Comunal Juntas de Vecinos, líderes religiosos, ONG, entre otros).
- Difusión en los distintos talleres que realiza el Coordinador de Relaciones Comunitarias

5. REGISTROS RELACIONADOS

- REG-OP-506 a) Formulario Notificación de Consulta y denuncias
- REG-OP-506 b) Formulario Revisión de Consultas y denuncias
- REG-OP-506 c) Informe Mensual del Estado de Consultas y denuncias

	EMPRESA LATIN AMERICA POWER PARQUE EÓLICO SAN JUAN			
	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS			REV. 0
Fecha Aprobación	Junio 2019	Aprobado por	Gerente de Sustentabilidad	Página 10

6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

