

ANEXO 10 - MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TRABAJADORES

1. Objetivos

Objetivo General

Cumplir con los requerimientos del Marco Ambiental y Social (EAS-2), recibiendo y respondiendo las quejas y reclamos de los trabajadores del Proyecto dirigidas tanto a las UEP, así como también a los contratistas y subcontratistas.

Objetivos Específicos

- Disponer de canales de fácil acceso y efectivos para que los trabajadores del Proyecto gestionen apropiadamente sus quejas y reclamos.
- Responder a quejas y reclamos de una manera ágil y coherente.
- Documentar a totalidad las quejas y reclamos a fin de identificar oportunidades de mejoras para futuras prácticas.

2. Alcance y aplicación.

Este documento aplica al Proyecto “Programa de Mejoramiento de Redes Media y Baja Tensión y Normalización de Clientes de las Empresas Distribuidoras de Electricidad a Nivel Nacional”.

3. Documentos de referencia

- Cláusula 7.4 Norma ISO 14001:2015.
- Procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Mecanismo de Quejas y Reclamos del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas.
- Plan de Comunicación del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas 2017-2019.

4. Indicadores de Desempeño

Para medir la efectividad del Mecanismo se establecen los siguientes indicadores de desempeño:

- **Cantidad de quejas y reclamos atendidos:** La meta es que el 100% de las quejas y reclamos sean atendidos según lo establecido en el mecanismo.
- **Tiempo de respuesta:** La meta es que el 100% de quejas e inquietudes reciban respuestas en los tiempos establecidos por el mecanismo.

5. Alcance del Mecanismo

El Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos de los Trabajadores estará disponible para todos los trabajadores del Proyecto.

La participación en el Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos de los Trabajadores es voluntaria y no excluyente. Cualquier trabajador tendrá acceso al mismo. Este procedimiento no sustituye los mecanismos jurídicos públicos para las quejas y resolución de conflictos, pero sí busca minimizar el uso de los mismos.

6. Tipos de Quejas y Reclamos

El Proyecto recibirá todas las quejas y reclamos relacionados a las interacciones de los trabajadores. Aquí se pueden encontrar;

- Pactos o promesas incumplidas.
- Daños a la persona o la propiedad.
- Hostigamiento Laboral Conductas impropias.
- Observaciones relacionadas con un servicio: servicios prestados por algún área administrativa, área de salud y seguridad en el trabajo o de soporte al colaborador.
- Derechos laborales o incumplimiento de las normas, procedimientos y políticas.

Las quejas y reclamos serán clasificadas por los siguientes criterios:

- Por Subproyecto y zona geográfica
- Por la naturaleza de la queja

7. Canales de Recepción de Quejas y reclamos

Los canales habilitados para la recepción de quejas y reclamos son los siguientes:

- **Buzones de Quejas y Reclamos:** En las instalaciones de las UEP, DGP, PF y DPF se colocarán buzones para que los empleados del Proyecto puedan expresar sus quejas o reclamos de forma personal o anónima. Así mismo, se colocarán buzones en las instalaciones de los contratistas en

los emplazamientos de los subproyectos. El acceso a estos buzones estará a cargo de la Coordinación Ambiental, quienes los verificarán con una frecuencia semanal.

- **Canales Digitales:** Las quejas, dudas o reclamos también serán recibidos vía los canales digitales de las EDE, tales son: portal web, correo electrónico y redes sociales.
- **Visitas de Supervisión:** El equipo de las UEP realizará visitas de supervisión a los emplazamientos de los subproyectos y estará disponible para recibir y canalizar quejas durante sus visitas y recorridos utilizando el formulario establecido este mecanismo.

8. Recepción de Quejas o reclamos:

Las quejas podrán ser recibidas verbalmente y por escrito. Todas las reclamaciones verbales deben ser registradas en el formato homologado para las quejas escritas. Este formato estándar debe incluir:

- Información personal: nombre, posición, teléfono y correo electrónico. (Es voluntario para la parte afectada otorgar su información personal, pero sí recomendado para poder ofrecer un trato de respuesta personalizado).
- Fecha, hora y lugar de recepción de la queja.
- Descripción de la queja, duda o reclamo.

Todas las quejas e inquietudes serán manejadas de acuerdo a los procesos estipulados en este Mecanismo.

9. Registro de Quejas y Reclamos

Las quejas y reclamos recibidas deben ser centralizadas en el Equipo Ambiental de las UEP, unidad que realizará su registro y recopilación de la información. Al momento de realizar el registro las quejas y reclamos pasarán a tener la calificación de “Caso”. Este proceso de recolección debe realizarse asegurando que cada caso tenga un número de registro individual para la gestión del análisis y seguimiento correspondiente. Este registro debe incluir, entre otras informaciones, las siguientes:

- Número de Caso
- Fecha de Registro
- Responsable de Respuesta
- Plazo de Respuesta
- Canal o Medio de recepción
- Incidente Reportado
- Criticidad
- Descripción de la Situación
- Respuesta
- Fecha de Cierre

Este registro sería archivado como “Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de los Trabajadores”. Las identidades de las personas que utilicen este mecanismo son confidenciales. Para el registro en el

archivo de los casos se deben seguir las indicaciones de la guía para la gestión de la base de datos del mecanismo de quejas y reclamos.

10. Centralización de las Quejas y los Reclamos

Una vez las quejas sean remitidas al Equipo Ambiental y verificadas. El Especialista Ambiental tendrá la potestad y criterios necesarios para delegar en el área pertinente el análisis y resolución de dicha queja.

El Especialista Ambiental debe identificar en cada área un responsable de realizar los análisis y verificaciones correspondientes, y generar una respuesta a las inquietudes delegadas de forma exclusiva, a fines de lograr una gestión ágil y efectiva en la generación de resoluciones.

11. Análisis de la Queja o Reclamo

Es importante tratar de identificar e incluir todas las informaciones posibles del contexto para garantizar la calidad del análisis y la resolución más adecuada para prevenir el conflicto:

- Al momento del levantamiento de la queja o reclamo, motivar mediante la conversación el desglose más profundo posible. ¿Qué sucedió exactamente? ¿Cuándo? ¿Quiénes fueron los involucrados? Es importante que quien tome registro de la queja escuche de forma activa al interesado mientras realiza el proceso de recepción. En muchos casos, esto también permite calmar la situación.
- Una vez centralizados los casos y canalizados a los responsables de respuesta designados por el Especialista Ambiental, el responsable del área debe determinar la acción correctiva o de mitigación a la queja o reclamo. Debe notificarse el tiempo en el que la acción será implementada y el responsable de la misma, que serán incluidos en el registro del archivo “Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de los Trabajadores”.
- La notificación y retroalimentación con el afectado debe realizarse dentro de un máximo de quince (15) días de haber recibido la solicitud, incluyendo la propuesta correctiva y el tiempo de su implementación. El acápite de “Tiempo de Resolución” desglosa el procedimiento y los plazos para las acciones que conlleva la resolución de los casos.

12. Revisión y solución de las Quejas y Reclamos

Si el reclamo es resuelto con una explicación, clarificación, o remisión de información pendiente, estos casos serán cerrados y documentados. Sin embargo, si la actividad implica una acción por parte de las UEP, DGP, DP, DPF y/o Contratista, es necesario realizar una revisión y seguimiento de la ejecución de la misma.

En este sentido, si la persona afectada no se encuentra satisfecha con el procedimiento o considera pertinente insistir en su solicitud, puede insistir en su pedimento.

En esta segunda revisión, la documentación correspondiente a la queja no resuelta será revisada por el área responsable junto al Especialista Ambiental, para reconocer la viabilidad de otras alternativas si es adecuado.

13. Responsabilidad

La correcta gestión de este Mecanismo es responsabilidad de los Especialistas Ambientales. Se podrá delegar en un colaborador que reporte el seguimiento de los casos abiertos, terminado siempre la resolución de los mismos con el visto bueno del Especialista Ambiental.

14. Tiempo de Respuesta y/o Resolución

Cada queja o reclamo debe recibir un acuse de recepción por de las UEP en un plazo máximo de cinco (5) días laborables. Este acuse debe servir como confirmación institucional de la centralización de la queja en la Coordinación Ambiental y el inicio de las gestiones para una resolución. Este acuse puede ser remitido por medio de los siguientes canales:

- Correo electrónico
- Carta física
- Llamada telefónica

El plazo de cinco días laborables para remitir el acuse de recibo por parte de las UEP coincide del mismo modo con el momento en que el Especialista Ambiental recibe la queja una vez centralizada. En el plazo de un (1) día laboral, el Especialista Ambiental debe asignar el análisis para verificación y resolución del caso al área que considere correspondiente, tomando también como referente la matriz general contemplada como Anexo de este procedimiento.

El proceso de análisis de la naturaleza y validez de la queja o reclamo, que implica la verificación en terreno de la situación según aplique, no debe superar el plazo de tres (3) días laborables, y será realizado por el área determinada por el Especialista Ambiental una vez la queja ha sido centralizada.

La implementación de una acción resolutive, en los casos que se estime necesario, debe tomar un máximo de siete (7) días laborables, y posterior a su cierre, una notificación a la parte interesada debe ser realizada para comunicar el cierre de la cuestión. Esta notificación no debe superar el tiempo de dos (2) días. Puede suceder que una resolución implique un plazo mayor al de siete días tomando en cuenta los estándares de calidad. En estos casos, debe notificarse a la parte interesada que la resolución es de naturaleza extraordinaria y tendrá un plazo fuera de lo habitual previo a su inicio.

En caso de que la queja o el reclamo correspondan a una simple aclaración informativa, o que se entienda que una acción resolutive no es necesaria o viable, la retroalimentación y aclaración pertinente debe ser provista al interesado en un plazo máximo de cinco (5) días posterior a la designación del responsable por el Especialista Ambiental.

15. Notificación de la Resolución Final

Cada caso registrado debe ser objeto de una respuesta emitida por el responsable designado por el Especialista Ambiental y debidamente notificada a quien realiza la queja o reclamo. Este proceso debe hacerse cumpliendo los plazos establecidos en la sección anterior y utilizando el formato de respuesta de caso.

Esta notificación puede ser realizada mediante los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** En todo caso registrado en que el interesado haya facilitado un correo electrónico, se remitirá un correo institucional confirmando la resolución del incidente.
- **Llamada telefónica:** La resolución final también podrá ser notificada a través de una llamada al número de contacto facilitado por el interesado, en caso de que éste no cuente con correo electrónico.
- **Mensajería de las Redes Sociales:** Si la queja o reclamo fue registrada por uno de los perfiles en las Redes Sociales de las EDE, se notificará por esa misma y si lo amerita se utilizarán las vías previamente mencionadas.

16. Seguimiento y control

Los Especialistas Ambientales deberán elaborar todos los meses un informe con el resumen del funcionamiento del mecanismo que permita apreciar la efectividad del mismo. Se presentará principalmente información cuantitativa:

- Cantidad de casos abiertos
- Cantidad de casos registrados en el período
- Cantidad de casos con tiempo de resolución vencidos
- Estadística por tipo de caso.

Adicional a la información cuantitativa, se podrá agregar de ser necesario texto descriptivo para presentar casos relevantes.

Como parte del sistema de seguimiento, se realizarán visitas a los trabajadores que hayan reportado casos y que estén cerrados para verificar si el mecanismo sirvió para atender su queja o reclamo.

17. Divulgación del Mecanismo

Las UEP velarán porque todos los trabajadores del Proyecto conozcan sobre el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de los Trabajadores, se sientan bienvenidos a remitir una queja en caso de que sea necesario, y conozcan las vías para realizarla.

- Inducciones al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de los Trabajadores serán realizadas, dirigidas a todos los trabajadores del Proyecto, a fines de que todos los implicados estén en capacidad de utilizar el mecanismo.

18. Auditoría del Mecanismo

Para asegurar la correcta gestión del Mecanismo e implementar oportunidades de mejora, las UEP realizarán una auditoría semestral del Mecanismo.

Esta auditoría también tomará en cuenta los indicadores estipulados en los objetivos de este Mecanismo, velando por el correcto cumplimiento del mismo.

Todos los casos serán documentados de manera digital. Las UEP deberán contar con una carpeta que agrupe todos los casos completados y serán remitidos de manera semestral al BM.

19. Registros.

Nombre del documento	Área custodia del documento	Período de conservación
Formulario Registro de Caso	Equipo Ambiental	7 años
Formulario Respuesta de Caso	Equipo Ambiental	7 años
Formulario Recepción y Resolución de Quejas de Comunicación Digital.	Equipo Ambiental	7 años

Anexo 1

Clasificación Quejas y Reclamos

A	Incidente crítico: Situación que puede generar daño al(los) trabajadores o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.
B	Incidente grave: Situación que puede afectar la salud, seguridad, bienestar del trabajador(a).
C	Incidente: Situación que genera incomodidad en un trabajador(a)

	Incidente	Criticidad
	Trato inadecuado	C
	Acoso/Abuso sexual	A
	Uniformes insuficientes/en mal estado	C
	Desnaturalización del contrato	B
	Discriminación	C
	Hostigamiento laboral	C
	Desigualdad de oportunidades	C
	Trabajos fuera de horario reglamentario	C
	Falta de agua potable	A
	Vulneración de la libertad sindical	B
	Falta de información sobre el proyecto	C
	Trabajo forzado	A
	Violencia de género	A
	Incumplimientos en normas de seguridad y salud en el trabajo	A
	Problemas de higiene	C
	Exposición indiscriminada a enfermedades transmisibles, tales como; COVID-19	A
	Otras	A determinar considerando las evidencias

Anexo 2

UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS UEP	<u>MECANISMO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TRABAJADORES</u> Formulario Registro de Caso en Circuito
--	--

Fecha de Caso		Subproyecto	
Zona/Sector			
Canal de Recolección			
<input type="checkbox"/> BQR: Buzón de Quejas y Reclamos <input type="checkbox"/> VCAM: Visita de Circuito Ambiental		<input type="checkbox"/> CCOM: Canales de Comunicación	
Nombre: _____		Fecha: _____	
Posición: _____		Teléfono: _____	
Para uso del Analista de Datos de Gestión Social:			
Número de Caso			

1- Datos del trabajador:

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

2- Incidente reportado:

<input type="radio"/> Trato inadecuado <input type="radio"/> Acoso/Abuso sexual <input type="radio"/> Uniformes insuficientes/en mal estado <input type="radio"/> Desnaturalización del contrato <input type="radio"/> Vulneración de la libertad sindical <input type="radio"/> Falta de información sobre el proyecto	<input type="radio"/> Discriminación <input type="radio"/> Hostigamiento laboral <input type="radio"/> Desigualdad de oportunidades <input type="radio"/> Trabajos fuera de horario reglamentario <input type="radio"/> Falta de agua potable <input type="radio"/> Trabajo forzado <input type="radio"/> Violencia de género	<input type="radio"/> Incumplimientos en normas de seguridad y salud en el trabajo <input type="radio"/> Problemas de higiene <input type="radio"/> Exposición indiscriminada a enfermedades transmisibles, tales como; COVID-19 <input type="radio"/> Otros, especifique: _____ _____
--	---	---

Explique en qué consiste su queja informando en que zona exactamente se produce la situación:

Anexo 3

Guía para la Gestión de Base de Datos del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de los Trabajadores

La base de datos de la UEP de EDENORTE se completará atendiendo las siguientes indicaciones:

No. CASO	Se genera de manera secuencial iniciando con el código de subproyecto más un número con 4 dígitos: Circuito <div><div>LOTE A-0001</div><div>Número secuencial</div></div>						
FECHA REGISTRO	Fecha de recolección en terreno del caso.						
SUPROYECTO							
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Designado por el Especialista Ambiental						
RESPONSABLE DE RESPUESTA	Designado por el Especialista Ambiental						
PLAZO DE RESPUESTA	Fijado según el Nivel de Criticidad						
CANAL/ MEDIO	Canal de Recepción del Caso: <ul style="list-style-type: none">Buzones de quejas y reclamosVisita de Circuito Ambiental: VCamCanales de Comunicación: CCOM						
INCIDENTE REPORTADO	Según listado incluido en el formulario.						
CRITICIDAD	<table><tr><td>A</td><td>Incidente crítico: Situación que puede generar daño al(los) trabajadores o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.</td></tr><tr><td>B</td><td>Incidente grave: Situación que puede afectar la salud, seguridad, bienestar del trabajador(a).</td></tr><tr><td>C</td><td>Incidente: Situación que genera incomodidad en un trabajador(a)</td></tr></table>	A	Incidente crítico: Situación que puede generar daño al(los) trabajadores o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.	B	Incidente grave: Situación que puede afectar la salud, seguridad, bienestar del trabajador(a).	C	Incidente: Situación que genera incomodidad en un trabajador(a)
A	Incidente crítico: Situación que puede generar daño al(los) trabajadores o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.						
B	Incidente grave: Situación que puede afectar la salud, seguridad, bienestar del trabajador(a).						
C	Incidente: Situación que genera incomodidad en un trabajador(a)						
BREVE DESCRIPCIÓN	Resumen de la queja o reclamo registrado. Incluir detalles que ayuden a la gestión del caso.						
RESPUESTA	Respuesta ofrecida por el responsable designado por el Especialista Ambiental						
FECHA CIERRE	Fecha de comunicación de la respuesta al trabajador						
ESTATUS	Abierto: Caso registrado sin asignación de responsable. Abierto Asignado: Caso con un responsable asignado. Abierto con Respuesta: Caso que recibió respuesta. Cerrado: Caso con respuesta notificada al ciudadano.						

Anexo 4

UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS UEP	<u>MECANISMO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TRABAJADORES</u> Formulario Respuesta de Caso
--	---

Fecha Respuesta		Subproyecto	
Fecha de Registro		Número de Caso	
Responsable de Respuesta		Posición	
<u>Incidente Reportado:</u>			
<u>Respuesta al Caso:</u>			

Firma del Responsable de Respuesta _____

Firma del Especialista Ambiental _____

Estatus del Proceso de Respuesta:

Estatus	Fecha
Respuesta Generada:	
Respuesta Comunicada:	

Anexo 5

BASE DE DATOS														
FECHA REGISTRO	EDE	CIRCUITO	No. CASO	COMPONENTE	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DE RESPUESTA	PLAZO DE RESPUESTA	CANAL/ MEDIO	TIPO DE QUEJA	CRITICIDAD	BREVE DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	FECHA CIERRE	ESTATUS