



aguas pacífico

## Procedimiento de Gestión del Mecanismo de Reclamos, Consultas y Sugerencias

	CREADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre	Paula Olguín	Jorge Sanhueza	Javier Moreno
Cargo	Gerente Relaciones Comunitarias	Director Sustentabilidad y Asuntos Corporativos	Gerente General
Fecha	Febrero 2024	Febrero 2024	Febrero 2024
Firma			

Febrero, 2024

[www.aguaspacifico.cl](http://www.aguaspacifico.cl)

---

## Tabla de Contenido

1.	<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	3
2.	<i>OBJETIVOS</i> .....	3
3.	<i>ALCANCE</i> .....	4
4.	<i>ROLES</i> .....	4
5.	<i>DEFINICIONES:</i> .....	5
6.	<i>DESARROLLO DEL MECANISMO DE RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS</i> .....	6
6.1.	<i>Ingreso de reclamos, consultas o sugerencias:</i> .....	6
6.2.	<i>Registro y derivación:</i> .....	6
7.	<i>GESTIÓN DE LA RESPUESTA A RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS</i> .....	7
8.	<i>CIERRE DE RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS</i> .....	7
9.	<i>SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO</i> .....	8
10.	<i>MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO</i> .....	8
11.	<i>ANEXO</i> .....	10

## 1. INTRODUCCIÓN

Aguas Pacífico ha diseñado un Mecanismo de Reclamos, Consultas y/o Sugerencias que tiene como objetivo fortalecer la comunicación permanente entre los grupos de interés y la empresa, a través de un procedimiento confiable, seguro, trazable y fácil de usar por los interesados, ya sean parte de las comunidades, de las empresas contratistas y/o proveedoras, o bien, de la misma empresa.

En este sentido, el Procedimiento de Gestión del Mecanismo de Reclamos, Consultas y Sugerencias es una herramienta de transparencia para recibir retroalimentación de las partes interesadas con las cuales se relaciona Aguas Pacífico y una forma eficaz de reforzar las relaciones de corto y largo plazo que mantiene con cada una de estas. Permite detectar, prevenir y actuar oportunamente frente a posibles situaciones y oportunidades de mejora, que pueden generar riesgos, tales como retrasos u obstaculizaciones del normal desarrollo de las actividades del Proyecto ya sean ejecutadas directamente por Aguas Pacífico o por sus empresas contratistas.

El procedimiento se enmarca en los objetivos de las Política de Sustentabilidad, Comunidades y Derechos Humanos de Aguas Pacífico y considera los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas (UNGP), especialmente respecto al Principio N°31, que establece estándares que permiten garantizar que el mecanismo de gestión de reclamos, consultas y sugerencias, sea y se perciba como Legítimo; Accesible; Predecible; Equitativo; Transparente; Compatible con los Derechos Humanos; una Fuente de Aprendizaje Continuo; y un espacio de Participación y Diálogo entre las partes interesadas, tanto para su diseño como para la implementación y gestión permanente.

## 2. OBJETIVOS

### Objetivo General

El objetivo de este procedimiento es formalizar las etapas, flujos y responsabilidades que aseguren la gestión oportuna y eficaz de los reclamos, consultas y sugerencias de partes interesadas externas de la empresa.

### Objetivos Específicos

- Establecer un procedimiento claro de los pasos a seguir para anticipar, identificar y gestionar quejas y molestias de personas y grupos de interés, de manera transparente, efectiva y considerando sus visiones.
- Conocer, atender y responder consultas y/o sugerencias de los grupos de interés, registrando motivos e identificando a las personas y sus requerimientos.
- Prevenir potenciales impactos negativos y/o molestias que los proyectos de Aguas Pacífico puedan generar en el territorio, resolviendo tempranamente requerimientos de las partes interesadas del territorio.
- Formalizar las medidas de seguimiento, monitoreo y comunicación con las partes interesadas en torno a la gestión de los reclamos y consultas, creando registros y estadísticas para la gestión interna.
- Mejorar la relación con las partes interesadas externas al atender sus consultas y quejas de manera diligente, repercutiendo positivamente en las relaciones comunitarias y la ejecución de los proyectos.

### 3. ALCANCE

Se utilizará este procedimiento para la gestión de todo reclamo, consulta y sugerencia interpuesta por una persona o grupo de interés del territorio. Se considerarán dentro de este canal, aquellos reclamos, consultas y sugerencias que sean ocasionadas directa e indirectamente por los proyectos u de otras organizaciones que estén bajo la administración directa de Aguas Pacífico contratistas o subcontratistas asociados a los proyectos.

Este procedimiento y su mecanismo no aplican para responder a Denuncias de conductas que violen principios éticos, de buena conducta y/o la legislación vigente. Para esas situaciones, Aguas Pacífico ha implementado un Canal de Ética, gestionado por una empresa independiente y especializada en esta materia, con el objeto de garantizar la más absoluta confidencialidad, como es el caso de las denuncias en temáticas tales como *compliance*, ética en los negocios, violencia y acoso de género (GBVH) con un enfoque centrado en las víctimas, integridad laboral, entre otros. En estos casos la persona o grupo de interés deberá utilizar el Canal de Ética de la empresa, habilitado en el sitio web de Aguas Pacífico (<http://www.canaldeetica.com.br/aguaspacifico/>), o en el teléfono gratuito: 800 914194.

### 4. ROLES

Será responsabilidad de todas las áreas funcionales de Aguas Pacífico tomar conocimiento y aplicar el presente procedimiento de manera que se pueda llevar a cabo una gestión de respuesta efectiva a los reclamos, consultas y/o sugerencias por parte de los grupos de interés.

#### a) Director de Sustentabilidad y Asuntos Corporativos

- Velar por fiel cumplimiento del mecanismo, designando los recursos necesarios para la implementación, cumplimiento, desarrollo y seguimiento de las acciones relativas al presente documento.

#### b) Gerenta Relaciones Comunitarias

- Difundir y efectuar las medidas necesarias para la correcta implementación del Mecanismo.  
- Realizar la coordinación con los equipos de Relaciones Comunitarias para la correcta implementación del mecanismo.  
- Participar en la investigación de Reclamos  
- Implementar mejoras en los procesos para el fiel cumplimiento del Mecanismo.  
- Reportar al Director de Sustentabilidad y Asuntos Públicos respecto del estatus en la gestión del Mecanismo.

#### c) Supervisor de Relaciones Comunitarias

- Implementar y llevar a cabo las acciones descritas en el presente documento.  
- Monitorear la correcta aplicación del documento, relativas a temas comunitarios.

#### d) Empresas Contratistas

- Implementar las medidas establecidas para dar cumplimiento al compromiso.

- Facilitar información para dar respuestas a reclamos, consultas y/o sugerencias.
- Mantener canal de información permanente con la Gerenta y supervisores de Relaciones Comunitarias.

## 5. DEFINICIONES:

Para los efectos de este procedimiento se entenderá por:

**Reclamo:** cualquier demanda expresada por alguna persona o grupo de interés, ya sea de forma individual o grupal, respecto de alguna afectación producida durante el proceso de negociación, construcción y operación relacionada con las actividades del Proyecto ya sea por el personal de Aguas Pacífico o de cualquier empresa contratada o subcontratada por ésta. Éstas podrán originarse por la comisión u omisión de acciones que afecten directamente a algún grupo de interés, generando la percepción de efectos negativos, por el no cumplimiento de compromisos acordados o simplemente por la percepción de comportamientos que atenten contra los protocolos y normas que el Proyecto ha definido para su correcto desempeño. Los Reclamos pueden ser Urgentes, cuando la queja está asociada a algún impacto o situación grave que afecte a la comunidad de manera inminente; o de carácter sin urgencia, cuando el reclamo está vinculado a una situación general, atemporal o sin requerir una respuesta inmediata.

**Consulta:** cualquier pregunta que tenga por objetivo esclarecer, por parte de una persona o grupo de interés, alguna duda respecto del funcionamiento del proyecto, sus procesos, tiempos o cualquier situación que no esté lo suficientemente clara. Se diferencia del reclamo en cuanto no tiene asociado una queja o malestar con la empresa, respecto de dicha situación y solo está orientada a satisfacer una necesidad de información. Las consultas no siguen el mismo procedimiento de gestión de los reclamos, no obstante, deben igualmente registrarse, analizarse y responderse, dado que la reiteración de éstas en el tiempo puede dar señales de un potencial problema.

**Sugerencia:** cualquier comentario o propuesta de una persona o grupo de interés que apunte a reducir impactos negativos, mejorar procesos y relaciones entre éstos y las empresas vinculadas al desarrollo de las actividades del Proyecto. Las consultas no siguen el mismo procedimiento de gestión de los reclamos, no obstante, deben igualmente registrarse, analizarse y responderse.

**Grupos de interés externos (partes interesadas externas):** corresponde a una persona, grupo u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las actividades u operaciones de Aguas Pacífico, tales como la ciudadanía en general; las comunidades aledañas a los proyectos de la empresa y sus organizaciones de base; las autoridades locales, regionales o nacionales; las organizaciones no gubernamentales (ONG); entre otras.

**Grupos de interés internos (partes interesadas internas):** corresponde a una persona, grupos o áreas que pueden afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las actividades u operaciones de Aguas Pacífico y, que, a su vez, pertenecen directa o indirectamente a ésta, tales como trabajadores; contratistas; proveedores y sindicatos de trabajadores, entre otros.

## 6. DESARROLLO DEL MECANISMO DE RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

### 6.1. Ingreso de reclamos, consultas o sugerencias:

Los reclamos, consultas y/o sugerencias podrán ser recibidas a través de dos modalidades:

- a) **Modalidad vía *Contact Center* (no presencial o remota):** se realiza a través del *contact center* (operado por una empresa externa independiente) a través de los siguientes canales (Ver figura 1):
- Números de teléfono gratuito: 600 077 8111 y +56 2 2899 1414
  - WhatsApp: +56 9 5236 2241
  - Correo electrónico: [consultas@aguaspacifico.cl](mailto:consultas@aguaspacifico.cl).
- b) **Modalidad presencial:** Si el reclamo, consulta y/o sugerencia es recibida de forma presencial en alguna instalación de faena u otro lugar, el receptor (trabajador propio o contratista), debe contactar de inmediato al jefe de Obra quien deberá registrarla (ver anexo 1) y comunicarla dentro del mismo turno al Supervisor de Relaciones Comunitarias de Aguas Pacífico de la zona, para que lo ingrese al *Contact Center* y quede registro de este, y así iniciar el flujo de respuesta del Mecanismo. (Ver figura 1)

Todas las vías de ingreso de reclamos, consultas y/o sugerencias deben permitir que los autores de estas, puedan realizarlas de forma anónima.

### 6.2. Registro y derivación:

La empresa del *Contact Center* deberá registrar los requerimientos en una **Matriz o Registro de Reclamos, Consultas y/o Sugerencias**, la que deberá ser actualizada diariamente en una plataforma digital. Deberá consignar: Número de etiqueta, motivo, persona o grupo de interés asociado y categorización preliminar del requerimiento.

Una vez registrada la recepción del reclamo, consulta y/o sugerencia, la empresa externa derivará el requerimiento por correo electrónico, a la Gerencia de Relaciones Comunitarias, quién canalizará el requerimiento dentro de Aguas Pacífico, en los plazos siguientes:

Tipo	Condición	Plazo máximo de información a AP
Reclamo	Urgente	2 horas
Reclamo	Sin urgencia	12 horas
Consulta	Regular	24 horas
Sugerencia	Regular	24 horas

Una vez registrado el reclamo, consulta y/o sugerencia, el *Contact Center* o el supervisor de relaciones comunitarias para los casos presenciales, deberá contactar al autor para acusar recibo del requerimiento, utilizando las respuestas tipo elaboradas por la Gerencia de Relaciones Comunitarias, en un plazo no mayor a 3 días hábiles desde la recepción.

## 7. GESTIÓN DE LA RESPUESTA A RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

- **Para los reclamos**, la Gerencia de Relaciones Comunitarias deberá evaluar el tipo, riesgo y urgencia del requerimiento y, en el caso de ser necesario, personal del equipo de Relacionamento Comunitario será el responsable de acudir al sitio para ratificar y evaluar el reclamo, dentro de las 12 horas siguientes. Adicionalmente, si es que el requerimiento lo necesita, se realizará una derivación a un área interna de Aguas Pacífico, definiéndole una cantidad de días para la entrega de información y/o solución, resguardando cumplir con los tiempos definidos de respuesta (tabla 1).

Las propuestas de respuesta a reclamos de carácter urgente, podrá activar el Plan de Preparación y Respuestas ante Emergencias para la Comunidad (PPREC) y previo a su envío, deberán ser validadas por el Director de Sustentabilidad y Asuntos Corporativos y, en caso que el reclamo presente algún riesgo legal para Aguas Pacífico, también debe ser revisada por la Consejería Jurídica.

- **Para las consultas y sugerencias** recibidas, la Subgerencia de Comunicaciones Externas deberá analizar el caso y proceder a responder directamente cuando el caso lo permita, o solicitar información adicional al área interna respectiva, para poder responder de manera adecuada en los plazos definidos (tabla 1).

Tabla 1 Plazos de respuesta

Tipo	Condición	Plazo 1era Respuesta
Reclamo	Urgente	24 horas
Reclamo	Sin urgencia	2 días hábiles
Consulta	Regular	5 días hábiles
Sugerencia	Regular	5 días hábiles

Si no se cumple con los plazos de respuesta establecidos en la tabla anterior, el requerimiento debe tener un 1er escalamiento dentro de la estructura del organigrama de Aguas Pacífico. Será el *Contact Center* el encargado de escalar el ticket con el requerimiento vía correo electrónico al Director de Sustentabilidad y Asuntos Corporativos de Aguas Pacífico.

En el caso de que no se responda dentro de los 3 días hábiles posteriores, ocurrirá un 2do escalamiento del requerimiento pendiente. El *Contact Center* deberá escalar el ticket con el requerimiento vía correo electrónico al Gerente General de Aguas Pacífico.

Se mantendrá un registro mensual de los tickets que tengan escalamiento por no responderse a tiempo.

## 8. CIERRE DE RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

Los Reclamos, Consultas y/o Sugerencias deberán ser respondidos a quien los generó y siempre deberán ir con copia al *Contact Center* para asegurar su seguimiento y cierre. Se pueden presentar dos opciones:

- 1) **El requirente acepta la respuesta.** En este caso se documentará el proceso y sus acciones (en caso de que se produzca una aprobación verbal, se deberá dejar consignado en el registro que el autor consintió de esa manera). El *Contact Center* será el responsable de registrar la información del ticket, tiempos de respuesta, texto de la respuesta, entre otros en la plataforma en línea. La Gerencia de Relaciones Comunitarias facilitará información y resguardará que todos los documentos asociados estén respaldados.

- 2) **El requirente no acepta la respuesta.** En caso de no aceptarse la respuesta por parte del requirente, se cierra esta etapa del proceso y se abre una nueva, en la que podrían participar equipos externos a la Gerencia de Relaciones Comunitarias, como las áreas legal y técnica de Aguas Pacífico o de algún contratista.

## 9. SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO

Mensualmente, el Equipo de la Gerencia de Relaciones Comunitarias, elaborará un informe cuantitativo resumido, que permita el seguimiento de los indicadores clave de la gestión del mecanismo.

- Número y % de Reclamos por categoría
- Tiempos de respuesta
- Número de casos cerrados

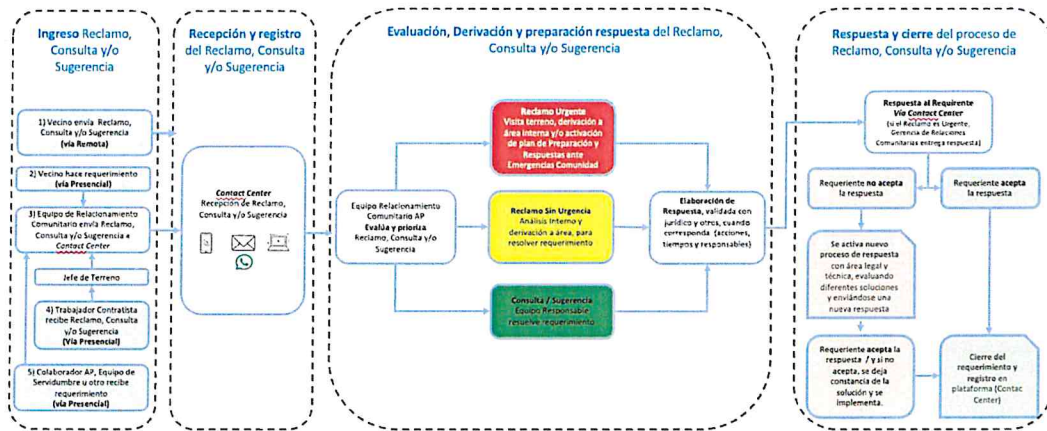
## 10. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO

El diseño y el perfeccionamiento conjunto entre Aguas Pacífico y los grupos de interés para el mejoramiento de este procedimiento es esencial para su eficacia y eficiencia, pero además es imprescindible para dar cumplimiento a los criterios de Legitimidad, Participación y Diálogo.

Una vez al año, con los resultados del monitoreo y evaluación, se deberá ajustar y mejorar el proceso en caso de ser necesario.



Figura 1: Mecanismo de Reclamos, Consultas y Sugerencias



## 11. ANEXO

### Anexo 1: Formulario de Recepción de Reclamos, Consultas y/o Sugerencias

## FORMULARIO RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

### RELACIONAMIENTO COMUNITARIO



INDIVIDUALIZACIÓN DE QUIEN RECEPCIONA				
Nombre:				
Cargo:		Empresa:		
Fecha:				
Sector:		Comuna:		
Subtramo:				
Obra:				
INFORMACIÓN DEL CONTACTO				
Nombre:				
Correo electrónico:		Teléfono:		
Sector:		Comuna:		
¿Usted es...?	Vecino	Representante de la comunidad	Colaborador o Contratista	
	Colaborador de Aguas Pacífico	Otro:		
¿Cuál es el motivo de su contacto?	Reclamo:	Consulta:	Sugerencia:	
Sector:		Comuna:		
Dirigido a:				
RECLAMO, CONSULTA Y/O SUGERENCIA				