kallpa	Fecha de vigencia:	Octubre 2019
	Preparada por:	Sub-Gerente de Gestión Social
	Aprobada por:	Gerente General
	Versión:	02
	Seguridad:	Nivel 0

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS

CODIGO GGS2-000-PR-001

kallpa	Fecha de vigencia:	Octubre 2019
	Preparada por:	Sub-Gerente de Gestión Social
	Aprobada por:	Gerente General
	Versión:	02
	Seguridad:	Nivel 0
PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS		

1. PRINCIPIOS

Los principios rectores del procedimiento de atención de quejas son:

1.1. **Buena fe:** Los pobladores, autoridades y demás grupos de interés locales cuentan con el presente procedimiento, el mismo que les generara confianza al contar con respuestas objetivas y debidamente justificadas.
1.2. **Transparencia:** El procedimiento es ágil y con la proporción de toda la información posible entre las partes. Es posible mantener la confidencialidad del reclamante, sin que ello signifique que se puede aceptar quejas anónimas.
1.3. **Asequibilidad:** Los pobladores, autoridades y demás grupos de interés locales cuentan con todas las facilidades para presentar su queja.
1.4. **Registro**: Se mantiene un registro actualizado de todas las quejas, que permita el seguimiento de las mismas y su oportuna atención.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es establecer los lineamientos que debe seguir Kallpa en Perú para gestionar (tramitar y atender) de manera oportuna las quejas interpuestas por los pobladores, autoridades y/o demás grupos de interés locales, las que deben guardar relación con las actividades de la empresa.

2.2. Alcance

- El presente procedimiento aplica para cualquiera de las operaciones o proyectos de la Unidad de negocios Peru, en adelante la Kallpa, la Empresa o la Compañía.
- Este procedimiento también aplica frente a quejas que tengan que ver con terceros que en representación de Kallpa ejecuten cualquier trabajo que implique interactuar con comunidades o zonas del ámbito de influencia de la empresa.
- El presente procedimiento no limita el derecho de los solicitantes de acudir a otras instancias administrativas y/o judiciales

3. PARTICIPANTES

Todas las áreas que guarden relación con el tema materia de la queja, siendo liderado por el área de Gestión Social

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Recepción y registro

La queja debe ser recibida en el marco del principio de asequibilidad, garantizando un acceso fácil al mecanismo para la presentación de quejas por parte de las poblaciones, autoridades y/o demás grupos de interés locales, pudiendo utilizar cualquier medio (escrito, verbal, telefónico, correo electrónico, etc.)

La recepción se realiza a través de cualquiera de las oficinas de Kallpa, o a través de cualquier canal de comunicación que guarde relación con Kallpa; sin embargo, el registro deberá estar a cargo del área de Gestión Social, para cuyo efecto se utilizará la herramienta de gestión implementada para tal efecto.

La documentación física que forme parte del procedimiento será registrada por el área de Gestión Social para su archivo.

Plazo para el registro: 24 horas de recibida la queja. En caso de requerirse información complementaría, el equipo de Gestión Social lo solicitará en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la recepción; excepcionalmente se podrá ampliar dicho plazo por 3 días hábiles adicionales, teniendo en cuenta el ámbito geográfico, la lejanía del lugar donde se encuentren las personas, autoridades y/o demás grupos de interés locales que presenten la queja, o la complejidad de la información requerida.

4.2. Determinación del área responsable de atender la queja

Con toda la información disponible, el jefe o responsable de Gestión Social de cada operación, o a quien este delegue de su equipo, en coordinación con la Gerencia de Gestión Social, evalúa la queja registrada, determinando (de ser el caso) que área o áreas de la empresa deben ser incluidas en la gestión de acuerdo con el contenido de la misma.

En el supuesto que la queja solo requiera de la intervención del área de Gestión Social, el plazo de respuesta no deberá ser mayor a 15 días hábiles, contados desde la recepción de toda la documentación necesaria para su atención, salvo que se requiera un mayor análisis o la recopilación de información que amerite la ampliación del plazo.

En caso la respuesta requiera de la intervención de otras áreas y estas a su vez requieran emitir una opinión técnica o legal, el plazo para resolver la queja no deberá exceder de 30 días hábiles contados desde la recepción de toda la documentación necesaria para su atención. En caso la complejidad del tema requiera de mayor tiempo, con la debida justificación, deberá ser comunicado a las partes interesadas solicitando el tiempo que fuese necesario.

4.3. Respuesta final a la parte interesada y cierre de la queja

El Jefe o responsable de Gestión Social de cada operación, o a quien este delegue la tarea, coordina con la parte interesada para proceder con la entrega de la respuesta a la queja presentada dentro de los plazos establecidos, ya sea en forma verbal o escrita. En el caso de la respuesta verbal, se deberá consignar la misma en el formato de visita que se utiliza como herramienta de gestión en la Gerencia de Gestión Social, dejando constancia de toda la evidencia que acredite que el interesado ha sido debidamente notificado con la respuesta.

Finalmente se registra el proceso efectuado en la herramienta de gestión implementada para tal fin.

En todos los casos, se deberá dejar constancia que la respuesta a la queja no agota cualquier otra instancia (judicial o administrativa) a la que el interesado pretenda acudir si no estuviera satisfecho con la misma.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Gerencia de Gestión Social

a. A cargo de la tramitación de la queja, articulando la intervención de otras Gerencias que tengan relación con el tema de la misma.
b. Revisa la respuesta a las partes interesadas respecto a los temas de su competencia y según se considere el caso. Proporciona asesoría a las distintas áreas para la respuesta a las quejas, según lo requiera el área competente.

5.2. Administradores de plantas (Recepción de documentos)

a. Los colaboradores que estén a cargo de la recepción de documentos en cada operación o en las oficinas de Lima, derivan al área de Gestión Social cualquier documento que tenga que ver con alguna queja presentada por los pobladores, autoridades y/o demás grupos de interés locales.

5.3. Jefe o responsable de Gestión Social / Gestor Social Senior

a. Se encarga de implementar el presente procedimiento de atención de quejas, coordinando la intervención de otras áreas, de ser el caso, velando por el estricto cumplimiento de los plazos establecidos para tal fin.

5.4. Área Legal:

a. Revisa las comunicaciones evaluadas como especiales, definidas por las áreas responsables en el presente documento. Proporcionan asesoría legal para la respuesta a las comunicaciones externas, según lo determinen cada área usuaria.

6. CONTROL Y CUMPLIMIENTO

6.1. Control y Cumplimiento

El cumplimiento de este procedimiento es obligatorio. Todo el personal del área de Gestión Social de Kallpa, deberán conocer y ejercer su rol con responsabilidad en relación con este procedimiento.

6.2. Consecuencias de Incumplimiento

Desvíos e incumplimiento de puede acarrear la imposición de medidas disciplinarias, que, de aplicarse, servirán como elemento correctivo y formador de nuestra cultura organizacional.

Las medidas disciplinarias deben ser justas, razonables y proporcionales a la falta cometida, respetando el marco legal correspondiente y las normas internas de la empresa.

6.3. Excepciones

Cualquier excepción a este procedimiento deberá tratarse de manera particular y deberá estar debidamente sustentada por el solicitante y aprobada por el Gerente de Gestión Social.

7. DEFINICIONES

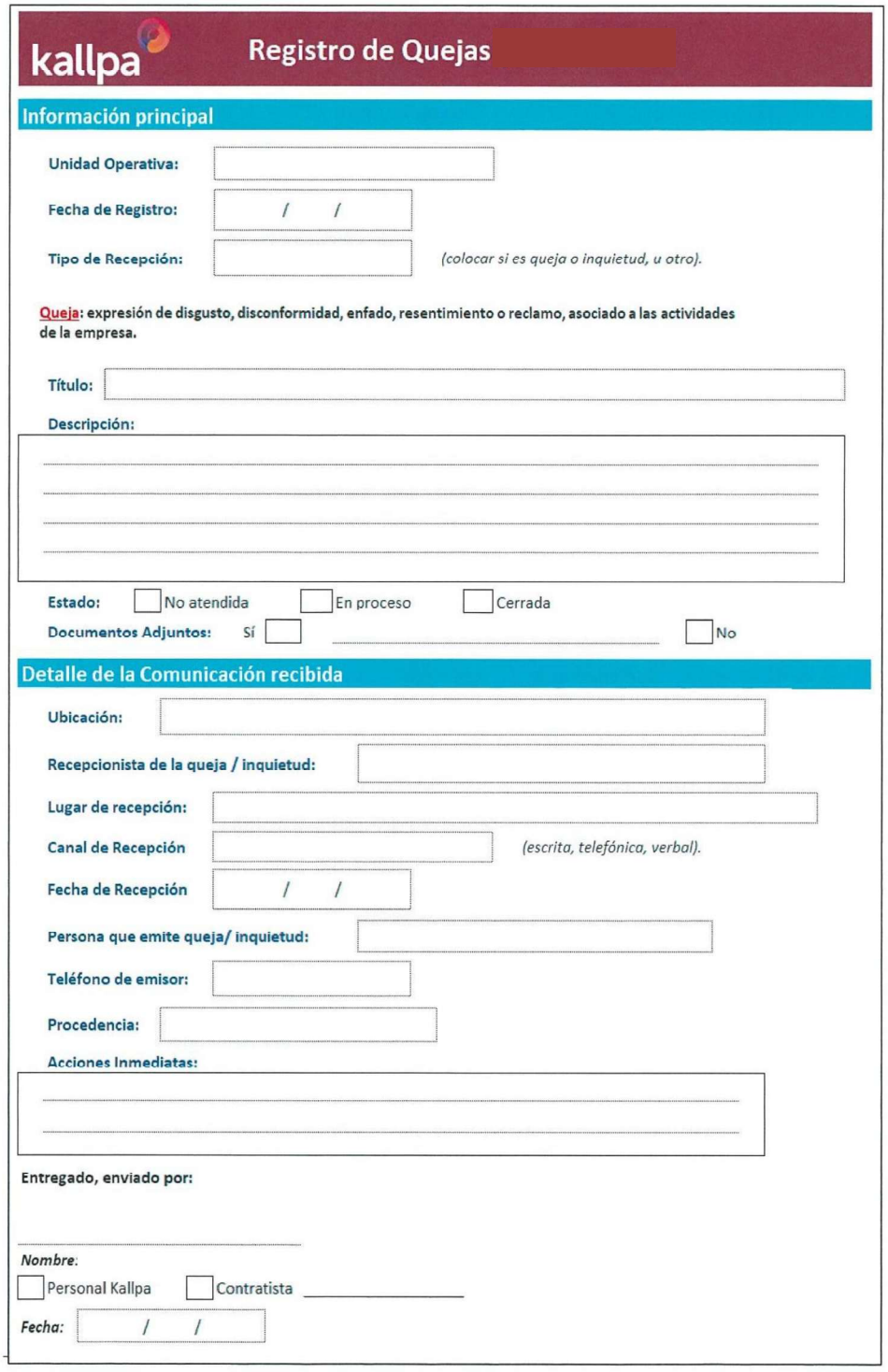
TÉRMINO	DEFINICIÓN
Unidad de Negocio Perú	Son las compañías operativas del grupo ubicadas en el Perú. A la fecha forman parte de la Unidad de negoció Perú, Kallpa Generación S.A., Orazul Energy Perú S.A. y Kondu S.A.C.
Asequibilidad	Se refiere a la facilidad de acceso, eliminación de barreras, trabas, o condiciones excesivas, brindando las facilidades correspondientes.
Colaborador	Directores, gerentes, sub gerentes y demás trabajadores permanentes o temporales y practicantes o pasantes que forman parte de la empresa.
Comunicación	La comunicación es el proceso de intercambio de información entre dos o más personas, con el fin de lograr comprensión mutua.
Comunicación externa	Interacción e intercambio mutuo de información y mensajes que se sostiene con las partes interesadas externas, a través de un canal determinado
Documento	Medio de soporte de la información sobre un tema específico (papel, USB, CD, etc.)
Formato	Documento que contiene una forma o estructura definida y tiene la finalidad de registrar determinada información para dejar evidencia de los resultados obtenidos. Cuando el formato es llenado con datos se considera un registro.
Intranet	Espacio virtual privado creado por la empresa para compartir información permitiendo que los usuarios puedan ver y distribuir electrónicamente su información desde cualquier lugar y en cualquier momento.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Medio de comunicación	Toda forma oral y/o escrita que permita transmitir información, dentro de las cuales están: las comunicaciones verbales, escritas, correo electrónico e información disponible en carteles.
Partes Interesadas	Individuo o grupo interesado o impactado por el desempeño en temas como el medio ambiente, seguridad y salud, expectativas diversas, entre otros, de Kallpa. Las partes interesadas incluyen: • Clientes • Proveedores • Gobierno • Comunidad • ONG'S • Medios de Comunicación • Empresas Externas • Otros
Proveedor	Personas e instituciones con las cuales la Empresa mantiene vínculos comerciales, contractuales o empresariales e incluye en sentido amplio a los, contratistas, prestadores de bienes y/o servicios, consultores, subcontratistas, asesores, agentes, distribuidores, socios comerciales, etc.
Queja	Expresión de malestar o descontento respecto a la atención o el interactuar de los representantes de Kallpa.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas originadas dentro de la organización.
Sistema de Gestión de Quejas	Herramienta de gestión que permite registrar, documentar, atender y monitorear la oportuna la atención de las quejas recibidas de las partes interesadas externas. Este sistema se encuentra en la intranet de Kallpa

8. ANEXOS

Formato de Quejas

Anexo 1: Formato de Registro de Quejas



kallpa **Registro de Quejas**

Información principal

Unidad Operativa:

Fecha de Registro: / /

Tipo de Recepción: *(colocar si es queja o inquietud, u otro).*

Queja: expresión de disgusto, disconformidad, enfado, resentimiento o reclamo, asociado a las actividades de la empresa.

Título:

Descripción:

Estado: ☐ No atendida ☐ En proceso ☐ Cerrada

Documentos Adjuntos: Sí ☐ _____ ☐ No

Detalle de la Comunicación recibida

Ubicación:

Recepcionista de la queja / inquietud:

Lugar de recepción:

Canal de Recepción *(escrita, telefónica, verbal).*

Fecha de Recepción / /

Persona que emite queja/ inquietud:

Teléfono de emisor:

Procedencia:

Acciones Inmediatas:

Entregado, enviado por:

_____

Nombre.

☐ Personal Kallpa ☐ Contratista _____

Fecha: / /