

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS			
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01	Página 1 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR				

Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos (PGQR) para la planta Solar El Casar en en T.M. El Casar, Guadalajara. (España)

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01 Página 2 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

Revisión del documento

Documento: SGAS-ECS-Pr001	Versión: 01
Elaborado por: Alten	
Revisado por:	Aprobado por:
1. E&S Corporate Manager	E&S Corporate Manager
2.	Aprobado por:
1.	
2.	Aprobado por:
3.	
Sustituye/afecta a:	
Lista de distribución: Alten y Grupo Ortiz	

Control de Revisiones

Revisión	Fecha	Descripción	Capítulo/ Páginas
Construcción			
V01	04/02/2019	Emisión del procedimiento	Todo
Operación			

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS			
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01	Página 3 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR				

Tabla de Contenidos

1.	Resumen ejecutivo	4
2.	Objetivo	4
3.	Alcance y ámbito	4
4.	Definiciones	5
5.	Roles y responsabilidades	6
6.	Inicio del procedimiento	6
6.1	Recepción de Retroalimentación	6
6.2	Ingreso de Retroalimentación al PGQR	8
6.3	Categorización de Retroalimentación	8
6.4	Revisión y tiempos de respuesta	9
6.5	Comunicación de respuesta y cierre	10
6.6	Reportes periódicos	11
7.	Indicadores Clave de Desempeño	11
8.	Referencias	12
9.	Anexos	12

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01 Página 4 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

1. Resumen ejecutivo

Alten El Casar, como parte de su sistema de gestión ambiental y social (SGAS) está comprometida con la comunicación y transparencia para recibir y resolver retroalimentaciones recibidas por los Grupos de Interés del proyecto fotovoltaico “Alten El Casar, S.L.” (El Casar) al que en lo consiguiente se denominará como el Proyecto. Con base en lo anterior, este procedimiento establece los lineamientos para gestionar las retroalimentaciones recibidas de los Grupos de Interés del Proyecto.

Para la ejecución de este procedimiento se siguen los siguientes pasos:

- Recepción de Retroalimentación;
- Ingreso de Retroalimentación al Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos;
- Categorización de Retroalimentación;
- Revisión y tiempos de respuesta;
- Comunicación de respuesta y cierre; y
- Reportes periódicos.

2. Objetivo

Los principales objetivos de este procedimiento son:

- a) Permitir una comunicación bidireccional del Proyecto con sus Grupos de Interés;
- b) Identificar riesgos ambientales, sociales o de salud y seguridad ocupacional o comunitaria no identificados previamente;
- c) Resolver o evitar conflictos, manifestaciones, dudas o reclamos de los Grupos de Interés; y
- d) Comunicar las soluciones a las Retroalimentaciones recibidas.

3. Alcance y ámbito

Este procedimiento involucra, principalmente, a quienes ocupan las siguientes posiciones:

- Site Manager – Grupo Ortiz
- E&S Corporate Manager – Alten;
- E&S Team – Alten y Grupo Ortiz
- E&S Manager – Sponsor;
- Health & Safety Central department - Grupo Ortiz;
- Head of Project – Alten y Grupo Ortiz; y
- Contratistas y subcontratistas de los Proyectos

Este procedimiento es aplicado durante las etapas de:

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS			
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01	Página 5 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR				

- Preparación del sitio;
- Construcción;
- Operación y mantenimiento; y
- Cierre del Proyecto.

4. Definiciones

Colaboradores: son los empleados directos e indirectos del Proyecto, asesores, representantes, proveedores, Contratistas y socios de negocio del Proyecto.

Contratista: se refiere a aquella empresa contratada por el Proyecto para que lleve a cabo la construcción y la operación y mantenimiento del mismo a través de un contrato llave en mano y desarrolle los servicios asociados a dicho acuerdo.

Subcontratista: se refiere a aquellas empresas contratadas por el Contratista para que presten algún servicio asociado al desarrollo del Proyecto.

Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos (PGQR): es un mecanismo que consiste en una herramienta de retroalimentación para la resolución de quejas y dudas, así como para el seguimiento a sugerencias de los Grupos de Interés aplicando principios de transparencia. El PGQR es gratuito, diverso y culturalmente apropiado para quienes lo deseen utilizar, es diverso en su acceso a través de varios mecanismos, ofrece el seguimiento de una queja o retroalimentación desde que ingresa al PGQR hasta que se da respuesta, aun cuando esta respuesta no sea favorable para el usuario del PGQR, facilita un proceso confidencial, que no sea sujeto a represalias y permite el aprendizaje continuo con respecto al desempeño del Proyecto.

Grupos de Interés: persona o grupo, interno o externo al Proyecto, que tiene interés o está afectado por el desempeño del mismo en materia ambiental, social o de salud y seguridad ocupacional o comunitaria.

Ejemplos de Grupos de Interés Internos son: directores, gerentes, empleados, contratista del Proyecto, subcontratistas, sindicatos, etc.

Ejemplos de Grupos de Interés Externos son: representantes de gobiernos locales, miembros comunitarios, organizaciones no gubernamentales, etc.

Retroalimentación: es el proceso a través del cual un Grupo de Interés expresa una inquietud, opinión o sugerencia, positiva o negativa (ej. felicitación o queja), la cual es recibida y analizada por el Proyecto con el fin de proveer una respuesta oportuna.

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01 Página 6 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

Sitio: Es el espacio físico que se encuentra dentro de un límite de propiedad en el cual se instala la infraestructura necesaria para el desarrollo del Proyecto.

Usuario: Grupo de Interés, interno o externo, que hace uso del PGQR.

5. Roles y responsabilidades

Site Manager – Grupo Ortiz: Conoce el “PGQR”, además de proveer de los recursos necesarios para asegurar una gestión adecuada de las Retroalimentaciones recibidas por el Proyecto.

E&S Corporate Manager - Alten: Conoce y aprueba el “PGQR”, y apoya al E&S Manager en el análisis de los reclamos recibidos y en la definición de las acciones a implementar. Recibe y retroalimenta los reportes de desempeño del Proyecto referentes a la recepción de Retroalimentaciones durante todas sus etapas.

E&S Manager – Sponsor: Responsable en esta materia por parte del Sponsor. Conoce y difunde el “PGQR”, entre los Grupos de Interés del Proyecto, gestiona el registro y atiende a las Retroalimentaciones recibidas desde su recepción hasta su cierre, y genera reportes de desempeño del Proyecto referentes a la recepción de Retroalimentaciones durante todas sus etapas. Dichos reportes los enviará al E&S team.

E&S team – Alten y Grupo Ortiz: Conoce el “PGQR”, recepciona las Retroalimentaciones recibidas a través del correo electrónico y apoya al E&S Manager a gestionar el registro y a atender a las Retroalimentaciones recibidas desde su recepción hasta su cierre. Mantiene informado al E&S Corporate Manager, en especial en aquellas medias-altas.

Health & Safety Central department - Grupo Ortiz: Responsable en esta materia por parte de la Contratista de conocer y difundir el “PGQR” entre los trabajadores de su compañía así como de las empresas Subcontratistas. Su responsabilidad principal será la de comunicar todas las retroalimentaciones recibidas en el sitio de la construcción, así como toda la información de las mismas al E&S Manager, con el fin de que éste último las pueda gestionar.

Head of Project – Alten y Grupo Ortiz: Conoce el “PGQR”, recepciona las Retroalimentaciones de carácter Alto recibidas a través del correo electrónico y apoya al E&S Manager a gestionar el registro y a atender a las Retroalimentaciones recibidas desde su recepción ha

6. Inicio del procedimiento

6.1 Recepción de Retroalimentación

	<h2>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</h2>			
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN: 01	Página 7 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR				

Los Grupos de Interés del Proyecto tienen acceso a diversos medios para presentar Retroalimentaciones. Los puntos de acceso para ingresar Retroalimentaciones al PGQR son:

- Buzón de quejas ubicado en las entradas al centro de trabajo; y
- Por correo electrónico a la dirección altenelcasar@alten-energy.com

Las siguientes personas serán, en su mayoría, las encargadas de recibir retroalimentaciones de los Grupos de Interés del Proyecto:

1. E&S Manager – Sponsor;
2. E&S team – Alten y Grupo Ortiz; y
3. E&S Corporate Manager.

A pesar de lo anterior, es importante mencionar que cualquier colaborador del Proyecto podrá en cualquier momento recibir una Retroalimentación de parte de un Grupo de Interés del Proyecto, en cuyo caso será responsabilidad de éste colaborador el comunicar de manera oportuna dicha Retroalimentación al E&S Manager de manera que este último esté enterado de todas las Retroalimentaciones recibidas en relación con el Proyecto.

Cuando el E&S Manager reciba Retroalimentaciones deberá capturarlas en la forma identificada como “Formato de Retroalimentación”, la cual está incluida como Anexo 1 de este documento. La forma de registro deberá contener la siguiente información:

- Medio utilizado para hacer llegar la Retroalimentación al Proyecto (buzón, teléfono, personalmente, correo electrónico);
- Tipo de usuario (ej. interno o externo);
- Nombre del usuario del PGQR (opcional);
- Teléfono del usuario (opcional);
- Dirección del usuario (opcional);
- Correo electrónico del usuario (opcional);
- Tipo de Retroalimentación (ej. solicitud de información, queja, felicitación o sugerencia);
- Detalles de la Retroalimentación;
- Categorización (ej. baja, media, alta);
- Expectativas del usuario;
- Firma del usuario (opcional);
- Firma de persona que recibió la Retroalimentación; y
- Fecha de recepción de Retroalimentación (dd-mm-aaaa).

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01 Página 8 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

Al recibir una Retroalimentación, la persona que la recibe le explica el funcionamiento del PGQR al usuario del PGRQ y se le comunican los tiempos de respuesta esperados según la categoría de la Retroalimentación recibida (ver secciones 6.3).

El PGQR incluye la recepción de Retroalimentación anónima mediante el uso del buzón, el cual estará ubicado en el sitio donde se desarrolla el Proyecto (entradas al Proyecto).

6.2 Ingreso de Retroalimentación al PGQR

Una vez recibida, el Laboral E&S Manager ingresa la Retroalimentación en la base de datos de Seguimiento a Retroalimentaciones en la sección correspondiente a la “Recepción de la Retroalimentación” e ingresa los datos que obtiene de la forma recibida.

El Laboral E&S Manager deberá comunicar al usuario que interpuso la Retroalimentación que ésta ha sido ingresada al sistema en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles después de recibir la Retroalimentación.

Dicha comunicación se hará vía correo electrónico (en caso de que el usuario lo haya proporcionado). Si no lo proporcionó, la comunicación se hará vía telefónica (en caso de que el usuario lo haya proporcionado). Si no hay datos de contacto del usuario que interpuso la Retroalimentación, se considera que la Retroalimentación es anónima (ver sección 6.5 en el apartado “Respuestas a usuarios anónimos”).

6.3 Categorización de Retroalimentación

La Retroalimentación será clasificada con base en las siguientes categorías.

Categoría	Descripción
Positiva	Felicitación por el trabajo realizado.
Baja	Inquietud, queja o sugerencia sobre falta de información o de claridad en la información otorgada.
Media	Inquietud, queja o sugerencia de Grupos de Interés – de manera individual o en grupo - que afectan la reputación de los Proyectos o comprometen el desarrollo de los mismos a mediano plazo.
Alta	Inquietud, queja o sugerencia que involucren a Grupos de Interés internos y/o externos de alta prioridad, que cumplan uno o varios de los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> 1. denuncien una violación a los derechos humanos, 2. que supongan un incumplimiento legal,

		PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS			
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01	Página 9 de 16	
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR					

Categoría	Descripción
	3. que pongan en riesgo la continuidad del Proyecto a plazo inmediato.

Tabla 1. Criterios de categorización de Retroalimentaciones

6.4 Revisión y tiempos de respuesta

La tabla a continuación describe el tipo de revisión, responsable y tiempos de respuesta de cada categoría de Retroalimentación.

Categoría	Responsable y descripción de flujo	Tiempo de respuesta
Positiva	Persona que recibe la Retroalimentación agradece la felicitación o reconocimiento de manera inmediata y la comunica al E&S Manager para su ingreso al sistema del PGQR.	Al momento de recibir la Retroalimentación y en un plazo de <u>tres</u> (3) días hábiles.
Baja	<p>Al momento de recibir la Retroalimentación sobre (i) falta de información o (ii) falta de claridad en la información, la persona que recibe la Retroalimentación es distinta al E&S Manager, éste comunicará de la misma al E&S Manager del Proyecto para su registro y solución.</p> <p>En caso de que el E&S Manager sea el receptor directo de la Retroalimentación, éste ofrecerá información nueva o aclarará la información provista de manera inmediata. La Retroalimentación será ingresada al PGQR y cerrada por el E&S Manager del Proyecto.</p> <p>Si el E&S Manager no cuenta con la información suficiente para aclarar la inquietud o queja de falta de información, la duda se canaliza al E&S Corporate Manager y al E&S Team del Proyecto, quienes buscarán la respuesta y la ingresará al PGQR a través del formato del “formato de reclamación”.</p>	<p>La revisión y facilitación de respuesta será llevada a cabo dentro de un tiempo límite de <u>treinta</u> (30) días hábiles a partir del registro de la Retroalimentación en el PGQR.</p> <p>Si la Retroalimentación no se pudiera resolver en este marco de tiempo por causas ajenas al Proyecto, se deberá notificar al usuario y se establecerá el tiempo en que se resolverá la Retroalimentación siempre manteniendo el límite de solución en un rango de máximo <u>treinta</u> (30) días hábiles.</p>
Media	E&S Manager recibe e ingresa la Retroalimentación al sistema, y analiza	La revisión y respuesta será llevada a cabo dentro de un plazo máximo de

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01 Página 10 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

Categoría	Responsable y descripción de flujo	Tiempo de respuesta
	<p>y diseña la resolución a la Retroalimentación.</p> <p>Para este proceso, y dependiendo la complejidad de la Retroalimentación, el E&S Manager solicitará apoyo del E&S Corporate Manager y al E&S Team .</p>	<p>diez_(10) días hábiles a partir de la fecha de registro de la Retroalimentación en el PGQR.</p> <p>Si la Retroalimentación no se pudiera resolver en este marco de tiempo por causas ajenas al Proyecto, se deberá notificar al usuario y se establecerá el tiempo en que se resolverá la Retroalimentación.</p>
Alta	<p>El E&S Manager recibe y registra la Retroalimentación en el sistema y de manera inmediata comunica por correo electrónico/llamada telefónica la Retroalimentación al E&S Corporate Manager corporativo, al E&S Team y a Head of Project.</p> <p>Una vez registrada y comunicada internamente, E&S Manager diseñará la resolución de la Retroalimentación en conjunto con el E&S Corporate Manager, el E&S Team y a Head of Project.</p>	<p>Dependiendo de la severidad de la Retroalimentación, la revisión y resolución de la misma se dará en un plazo de <u>cinco</u> (5) días hábiles a partir del registro de la Retroalimentación en el PGQR.</p> <p>En caso de que, por razones ajenas al Proyecto, el agravio no pueda resolverse en el período establecido, se deberá notificar al usuario y se establecerá el tiempo en que se resolverá la Retroalimentación.</p>

Tabla 2. Responsables, descripción de revisión y tiempos según categoría de Retroalimentaciones

Con el apoyo de demás colaboradores del Proyecto, el E&S Manager es el responsable de dar seguimiento a la resolución de las Retroalimentaciones con los responsables indicados en la Tabla 2.

Para definir las resoluciones a las Retroalimentaciones, el E&S Manager envía el “Formato de Retroalimentación” al o a los colaboradores responsables de proveer soluciones. Con base en esta información, el responsable de proveer la solución llena la sección “Resolución y Cierre de Retroalimentaciones” de la forma de registro de Retroalimentaciones y la envía al E&S Manager para su comunicación.

6.5 Comunicación de respuesta y cierre

Como se mencionó anteriormente, el responsable de proveer una solución, regresa la forma de registro “Formato de Retroalimentación” con las soluciones propuestas al E&S Manager del Proyecto. Al recibir las soluciones propuestas, el E&S Manager contacta al usuario que interpuso la Retroalimentación y le comunica las soluciones sugeridas. El usuario tiene la oportunidad de estar en desacuerdo con las soluciones propuestas, en cuyo caso el E&S Manager notifica al responsable de proveer la solución para definir siguientes pasos (ej. Diseñar nuevas soluciones o notificar al usuario

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01 Página 11 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

que no se diseñarán nuevas soluciones). En este caso, se acuerda con el usuario, una nueva fecha de resolución.

En caso de que el usuario esté de acuerdo con las soluciones propuestas, se solicita su firma de aceptación en la sección “Cierre de Retroalimentaciones” de la forma de registro “Formato de Retroalimentación”.

El E&S Manager deberá mantener registros físicos de cada retroalimentación emitida por un usuario interno o externo.

Respuestas a usuarios anónimos

Cuando las Retroalimentaciones se ingresan de manera anónima y carecen de factor personal, el “Formato de Retroalimentación” se publica, en una pizarra ubicada junto a los buzones de quejas y sugerencias mencionados en la sección 6.1, un boletín visible al público para comunicar la Retroalimentación recibida y la solución propuesta. La publicación de dicha solución permanece disponible al público en el boletín mencionado por diez (10) días hábiles a partir de la fecha de diseño de soluciones.

6.6 Reportes periódicos

Una vez cada dos (2) meses, el E&S Manager envía al E&S Corporate Manger y al E&S Team del Proyecto la base de datos de “Resumen de Retroalimentaciones” con la información de las Retroalimentaciones recibidas.

El Laboral E&S Manager genera un reporte consolidado que muestre, al menos:

- Número de Retroalimentaciones recibidas;
- Tipo de Retroalimentaciones recibidas;
- Categorizaciones más comunes;
- Soluciones implementadas más comunes;
- Número de Retroalimentaciones abiertas; y
- Días promedio que se tarda en cerrar una Retroalimentación por categoría.

En el caso en el que la Retroalimentación sea Alta o Media, el E&S Manager envía inmediatamente tras su recepción al E&S Corporate Manager y al E&S Team del Proyecto la Retroalimentación recibida para que en caso de ser considerada por ellos como una “Reclamación Material”, ésta pueda ser atendida a través de un Plan de Corrección.

7. Indicadores Clave de Desempeño

La siguiente tabla muestra los indicadores clave de desempeño (KPIs por sus siglas en inglés) que

	<h1>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</h1>			
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01	Página 12 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR				

sirven para dar seguimiento a lo establecido en este plan, junto con los responsables de entregarlos, supervisarlos y aprobarlos, al igual que la periodicidad del monitoreo y análisis de éstos.

Indicador de desempeño [meta] (KPIs)	Responsable			Periodicidad y análisis
	Entregar	Supervisar /Apoyar a quien entrega	Aprobar	
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de retroalimentaciones de baja prioridad con primera respuesta en menos de 30 días hábiles contados a partir de su recepción [95%] • Porcentaje de retroalimentaciones de prioridad media con primera respuesta en menos de 10 días hábiles contados a partir de su recepción [95%] • Porcentaje de retroalimentaciones de alta prioridad con primera respuesta en menos de 5 días hábiles contados a partir de su recepción [95%] • Porcentaje de quejas cerradas en menos de 30 días [95%] 	E&S Manager	E&S team	E&S Corporate Manager	El monitoreo del KPI será mensual. La periodicidad del análisis será trimestral.

8. Referencias

- Normas de Desempeño para la Sustentabilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés);
- Guías sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del IFC.
- Política de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Aspectos Sociales de Alten.

9. Anexos

- Formatos de Retroalimentación;

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
	CODIGO: SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

Anexo 1 – Mecanismo de Retroalimentaciones – Registro

MECANISMO DE RECLAMACIONES					
REGISTRO DE RECLAMACIONES					
Nombre del Proyecto				Area	
Numero de Retroalimentación				Fecha	
Medio utilizado para hacer llegar la Retroalimentación a los Proyectos	Buzón	Teléfono	Personalmente	Correo Electrónico	Otros
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indique cuál
Solicitante	Nombre	Tipo de usuario			
	Teléfono	Trabajador	Comunidad	Otros	
	Dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Email				
Tipo de Retroalimentación	Solicitud de Información	Queja	Felicitación o sugerencia	Otros	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indique cual	
Detalles de la Retroalimentación (adjuntar páginas adicionales, fotos, o evidencias de apoyo si es requerido)	<i>Incluya fecha, hora, persona (s) involucrada (s), testigos, eventos, etc.</i>				
Expectativa del Solicitante					
Categorización	Positiva	Negativa	Media	Alta	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del Solicitante				Fecha	
Firma Representante del Proyecto				Fecha	

Por favor separar esta sección y dársela al Reclamante					
Acuse de recibo					
Nombre del Proyecto				Area	
Numero de reclamación				Fecha	
Nombre del Reclamante				Nombre Representante del Proyecto	
				Firma del Representante	
Este acuse de recibo indica que su Reclamación ha sido registrada y que será analizada. Le contactaremos en [X] días de la fecha de este documento. Si tiene alguna pregunta mientras tanto, por favor contactar con el Laboral Risk Prevention, Environment & Quality <insert contact info>					

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01 Página 14 de 16
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

Anexo 2– Mecanismo de Retroalimentaciones – Análisis y Solución

MECANISMO DE RECLAMACIONES			
ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN			
Nombre del Proyecto		Area	
Numero de reclamación		Fecha	
Nombre del Reclamante		Nombre Representante del Proyecto	
Registro de la reunión			
Análisis y Hallazgos (breve explicación de los hallazgos, documentos de apoto, testimonios, etc)			
Solución propuesta (Puede ser preliminar o final dependiendo del tipo de problema a resolver y el estado del proceso)			
Firma del responsable del Análisis			

Para uso interno			
Cambios		Fecha	
Laboral Risk Prevention, Environment & Quality		Fecha	
E&S Corporate Manager		Fecha	
E&S Team		Fecha	
Otro		Fecha	

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
CODIGO:	SGAS-ECS-Pr001	FECHA: Febrero 2019	REVISIÓN : 01
OBRA: PLANTA SOLAR FOTOVOLTAICA EN EL CASAR, ESPAÑA – ALTEN EL CASAR			

Anexo 4 – Mecanismo de Retroalimentaciones – Resolución y Cierre

MECANISMO DE RECLAMACIONES			
Cierre de la Reclamación			
Nombre del Proyecto		Area	
Numero de reclamación		Fecha	
Nombre del Reclamante		Nombre Representante del Proyecto	
Responsable de Implementar la acción			
Acciones para la resolución (fecha propuesta)	Acción		Fecha
	1		
	2		
	3		
	4		

Esta sección se rellenará una vez ejecutadas todas las acciones anteriores			
Fecha de Implementación de la resolución			
Reclamante satisfecho con el proceso?	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Reclamante satisfecho con los resultados?	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Firma del Reclamante sobre la acción tomada		Firma del responsable del Análisis de la Reclamación	
Comentarios adicionales			
Firma del Reclamante del cierre de la reclamación		Firma del responsable del Cierre de la Reclamación	