PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS, INDEPENDIENTE DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO Y DEL TIPO DE PERMISO AMBIENTAL, APLICABLE A OBRAS CIVILES Y/O DE INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN Y/O PROYECTOS COMERCIALES QUE INVOLUCREN CAMBIOS DE EQUIPOS O MATERIALES O COLOCACION DE CUALQUIER INFRAESTRUCTURA FISICA	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

1. OBJETIVO

Gestionar la atención y cierre por parte de la distribuidora las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias receptadas, en cualquiera de sus canales de comunicación ya sea mediante medios digitales, escritos o verbales, durante la ejecución de cada obra hasta el inicio de operación de la misma, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental.

Tramitar las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias receptadas durante las audiencias públicas, reuniones con beneficiarios del área de influencia del proyecto, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, receptadas en las socializaciones o en las inspecciones generales o inspecciones ambientales o inspecciones de seguridad industrial realizadas por la distribuidora, durante la ejecución de cada obra con o sin financiamiento, hasta el inicio de operación de la misma.

Gestionar de manera prioritaria la atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias provenientes de cualquiera de las 14 nacionalidades o de los más de 18 pueblos que incluye a los pueblos afroecuatorianos y montubios como entidades históricas y políticas con derechos, ubicadas dentro del área de influencia del proyecto, garantizando que los mecanismos sean accesibles, culturalmente adecuados y con enfoque de derechos, que asegure que la gestión sea transparente, oportuna y respetuosa ante las demandas comunitarias presentadas.

Gestionar para atender las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias escritas en la encuesta de violencia de género en el lugar del trabajo, que fueron llenadas por el personal del contratista o por el personal de la distribuidora a cargo de la gestión del proyecto, las mismas que se canalizan conforme con la ley para aplicar un plan de acción a través del área de talento humano para el personal de la distribuidora o a través del administrador del contrato para el personal del contratista.

Comunicar a través del área de comunicación de la distribuidora, el procedimiento de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias utilizado por la distribuidora, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, con el detalle del área encargada de tramitar y número de contacto para hacerle seguimiento hasta su solución, donde se señale los medios digitales, verbales e impresos con un responsable de la distribuidora que informe sobre el seguimiento hasta el cierre de las quejas, reclamos, comunicaciones o sugerencias receptadas periódicamente.

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

Incorporar una visión sociológica que reconozca la diversidad cultural, la organización comunitaria, la relación simbólica, material que los pueblos y nacionalidades del Ecuador mantienen con su territorio.
Impulsar una participación activa de las colectividades para fortalecer los principios democráticos y el ejercicio de los derechos colectivos, sino que también asegurar que los procesos de ejecución de obras se desarrollan en armonía con los saberes ancestrales, los sistemas normativos propios y el cuidado del entorno natural, en consonancia con el Sumak Kawsay o Buen Vivir.

Mantener en los mecanismos de gestión de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, las condiciones culturalmente pertinentes, dialogantes y facilitadores de la resolución de conflictos, garantizando la transparencia, la inclusión y la rendición de cuentas.

Velar en el respeto al medio ambiente como un derecho colectivo y una obligación intergeneracional.

Ejecutar la obra de cada proyecto con criterios de pertinencia cultural, consulta informada y corresponsabilidad, que reconozca los derechos colectivos, la diversidad sociocultural y la sostenibilidad ambiental como ejes fundamentales para una gestión ética, justa y transformadora de los proyectos de desarrollo.

2. ALCANCE

Este procedimiento sirve para gestionar la queja, reclamo, consulta y/o sugerencia que se presente desde la recepción, atención, hasta el cierre, durante la fase de construcción de la obra del proyecto con o sin financiamiento, independiente del permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, cubriendo a todo tipo de queja, reclamo, consulta y/o sugerencia presentada sea verbal o escrita o por un medio digital, que se haya receptado ya sea en la obra, en territorio o en las oficinas de la distribuidora, ya sea durante las audiencias públicas, reuniones con los beneficiarios del área de influencia del proyecto, en las socializaciones o en las inspecciones ambientales y de seguridad industrial, realizadas por la distribuidora durante el diseño del proyecto, en la fase de construcción de la obra del proyecto hasta la entrada en operación de la misma.

Este procedimiento cubre a las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias que se hayan escrito en las encuestas de violencia de género en el espacio laboral por parte del personal del contratista o del personal de la distribuidora a cargo de la obra, las mismas que se hará un seguimiento a la atención y cierre.

El presente procedimiento le aplica al contratista, fiscalizador, administrador de contrato, área ambiental, área de seguridad industrial de la distribuidora, al área de talento humano,

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

fiscalización y administración del contrato de la obra de la distribuidora, durante la fase de diseño, construcción e inicio de operación de cada obra con o sin financiamiento.

El presente procedimiento incluye de manera específica a los reclamos, quejas, consultas y/o sugerencias recibidas directamente de representantes comunitarios, organizaciones locales, autoridades territoriales y habitantes del área de influencia directa e indirecta del proyecto, utilizando medios formales e informales de recepción (consensuados con la comunidad).

3. DEFINICIONES

Acuerdo: Un acuerdo es un pacto o convenio entre dos o más personas, organizaciones o partes, que implica un compromiso mutuo de hacer algo juntos. Puede ser una decisión tomada en común o el resultado de un proceso de entendimiento y consenso, buscando producir efectos jurídicos o simplemente establecer reglas de convivencia. Los acuerdos pueden ser formales e informales, temporales o permanentes, y sirven para resolver conflictos, establecer obligaciones, derechos y para alcanzar objetivos comunes.

Acuerdos legales: Decisiones tomadas en un tribunal, asambleas o acuerdos que tienen consecuencias jurídicas y son obligatorios para las partes, como contratos y tratados.

Acuerdos informales: Acuerdos de convivencia, como "te toca a ti pasear al perro" o decisiones tomadas por un grupo sin un contrato formal.

Acuerdos normativos: Un marco general al que se deben ajustar acuerdos más concretos, como un acuerdo marco sobre el empleo.

Características principales de un acuerdo:

- Convergencia de voluntades: Es una manifestación de acuerdo entre las partes involucradas, donde sus voluntades convergen hacia un mismo fin.
- Compromiso: Implica una promesa o compromiso de cumplir con lo pactado, ya sea a través de un contrato formal o de reglas informales.
- Posibilidad de modificarlo: Si no funcionan, los acuerdos pueden ser modificados si ambas partes están de acuerdo en ello, incluso llevando a la negociación de un nuevo consenso.
- Fundamento de derechos y obligaciones: Un acuerdo puede ser la base para establecer derechos y obligaciones para las partes, como ocurre en un contrato.

Consultas: preguntas y peticiones de información para solicitar alguna aclaración sobre el desarrollo del proyecto, o para resolver alguna duda sobre un tema relacionado con las actividades del proyecto y que las exponen los clientes o potenciales clientes, o personas interesadas.

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

Compromiso: El compromiso es una obligación contraída, como resultado de una promesa o un acuerdo, que implica cumplir con lo prometido incluso ante circunstancias adversas. También puede referirse a una situación difícil. En esencia, es un estado de responsabilidad y lealtad hacia una acción, causa o persona.

Quejas: se trata de aquellas manifestaciones de malestar o descontento por algún aspecto durante el desarrollo del proyecto ya sea de clientes internos o externos.

Queja comunitaria: expresión de malestar emitida por miembros de la comunidad o colectivos comunitarios respecto a impactos sociales, ambientales, económicos o culturales atribuibles a la ejecución del proyecto.

Reclamo: es toda presentación por escrito que se efectúa para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por el proyecto o durante las socializaciones del mismo.

Representantes comunitarios: personas o colectivos reconocidos por la comunidad que canalizan formal o informalmente las inquietudes, reclamos o sugerencias colectivas.

Sugerencias: son aquellas propuestas que hacen llegar los clientes o potenciales clientes, desde mejoras en el servicio hasta solicitud de nuevas prestaciones de servicio.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Nivel de atención a quejas / reclamos / consultas / sugerencias recibidas en cada proyecto de obra, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental.

Se ha dividido en tres niveles de atención a las quejas / reclamos / consultas / sugerencias recibidas en cada proyecto de obra, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución, los mismos que se detallan a continuación:

- Primer nivel (personal del contratista)
- Segundo nivel (residente de obra o el coordinador del proyecto)
- Tercer nivel (administrador de contrato de la obra de la distribuidora)

Para el primer y segundo nivel, se debe llenar en el registro los datos adicionales del nombre del responsable de atender las quejas / reclamos / consultas / sugerencias, el tiempo en horas que le llevó atender las quejas / reclamos / consultas / sugerencias y el detalle del acuerdo alcanzado.

En caso de requerirse escalar al tercer nivel, se debe llenar el nombre de la persona que reporta las quejas / reclamos / consultas / sugerencias al administrador del contrato de la distribuidora,

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

la fecha y la hora de ese reporte con la firma de recepción del administrador del contrato de la distribuidora.

Para el tercer nivel, la distribuidora debe llenar el formato del Anexo 6.- Formato AA-QRCS Acta de acuerdos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental y el Anexo 7.- Formato AC-QRCS Acta de compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental conforme aplique.

En caso de que las quejas / reclamos / consultas / sugerencias no sean competencia de la distribuidora, se debe notificar por escrito al usuario o al contratista según corresponda la responsabilidad y el área ambiental debe elaborar un informe de cierre, que justifique que no es competencia donde se anexe la comunicación entregada y recibida.

4.1.1 Recepción de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias en la obra, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental

Quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias que se reciban en la obra.

El personal de la obra debe canalizar las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias hacia el residente de obra, el cual debe llenar las mismas en el Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias.

Cuando la queja, reclamo, consulta y/o sugerencia se deba a las actividades constructivas ejecutadas en el proyecto, o que han sido ocasionadas por el personal del contratista de la obra, este debe resolver los inconvenientes presentados en el menor tiempo posible y notificar a la fiscalización del proyecto lo ocurrido para la verificación del Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental.

4.1.2 Recepción de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias en las socializaciones del contratista o de la distribuidora, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental

El contratista o el personal de la distribuidora, en las socializaciones del proyecto que cada uno imparta, deben registrar las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias que se hayan hecho por parte de los asistentes durante las socializaciones del proyecto, en el Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental.

4.1.3 Recepción de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias durante las inspecciones generales o inspecciones ambientales y sociales o inspecciones de seguridad industrial del proyecto, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental

El personal de la distribuidora, que realice la inspección general o ambiental y social o de seguridad industrial del proyecto y que reciba una queja, reclamo, consulta y/o sugerencia debe llenar el Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental y además el formato que corresponda a la inspección realizada:

- Anexo 3.- Formato RI-G Registro de inspección general al proyecto realizado por la distribuidora, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental
- Anexo 4.- Formato RI-AYS Registro de inspección ambiental y social de la obra realizada por la distribuidora, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, y
- Anexo 5.- Formato RI-SISO Registro de inspección de seguridad industrial al proyecto de la obra en ejecución por parte de la distribuidora, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y Anexo del RI-SISO Anexo fotográfico, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental.

4.1.4 Recepción de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias receptadas en las encuestas de violencia de género aplicadas al personal de la distribuidora relacionado con el proyecto y al personal del contratista, Independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física.

Para disminuir o minimizar las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, previo al inicio de trabajos de la obra se debe convocar al personal de la distribuidora asignado al proyecto, así como el personal del contratista asignado al proyecto para socializarles los instrumentos legales sobre violencia de género, así como el VGLT-P-01. Protocolo de atención, reparación y sanción en los casos de discriminación, acoso laboral, acoso sexual o toda forma de violencia en los espacios de trabajo para el personal de la distribuidora asignado al proyecto de obra, así como para el personal del contratista asignado a la obra del proyecto independiente de la fuente de financiamiento del proyecto y la VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, luego de lo cual se debe aplicar dicha encuesta y procesar la misma. Cada pregunta de la VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, cuenta para cada tema con un apartado para que el encuestado registre novedades u observaciones, los cuales son hallazgos que deben ser tratados como quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, que son receptadas en cada VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, aplicada en cada proyecto de obra.

Las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias que se hayan colocado en las VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, deben cumplir con el protocolo y sus formatos para la atención, reparación y sanción en los casos de discriminación, acoso laboral, acoso sexual o toda forma de violencia en los espacios de trabajo tanto en el personal de la distribuidora como en el personal del contratista asignado a cada proyecto de obra contratada por la distribuidora.

El personal de la distribuidora, que aplique la VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, debe hacerlo tanto al personal de la distribuidora a cargo del proyecto como al personal del contratista asignado al proyecto por separado de tal manera que se pueda procesar de la misma manera. En el caso de que en la obra trabaje personal de la comunidad como parte del personal del contratista las VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, de este grupo deben ser procesadas por separado.

El personal de seguridad industrial designado por la distribuidora debe procesar y tabular las VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, de manera independiente una tabulación para las encuestas del personal de la distribuidora asignado al proyecto, otra tabulación para el personal del contratista asignado al proyecto y en caso de

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

existir hallazgos registrados en los dos grupos de encuestas sobre quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias se debe llenarlas una por una por separado de cada grupo en el Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, y el Anexo 2 RR-QRCS de los dos grupos debe enviar al área ambiental para su seguimiento hasta el cierre del hallazgo levantado en cada grupo conforme corresponda. El tercer grupo de encuestas conformadas por las encuestas aplicadas al personal de la comunidad que forma parte de los trabajadores del contratista deben procesarse conjuntamente entre el personal de seguridad industrial designado por la distribuidora y el personal del área ambiental y social.

Con los datos de Quejas / Reclamos / Consultas / Sugerencias de las tres tabulaciones independientes de las encuestas, se debe seguir los siguientes pasos:

a) Comprobar que se haya llenado adecuadamente en el formulario del Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física con todos los hallazgos de cada grupo por separado.
b) Para los datos tabulados de Quejas / Reclamos / Consultas / Sugerencias del personal del contratista, se debe enviar adjunto al listado un pedido por escrito al administrador de contrato, para que solicite al contratista, que emita en un plazo (señalar la fecha con no más de ocho días laborables de plazo) un informe con el cronograma y el plan de acción a implementar en el personal del contratista de la obra para levantar todos los hallazgos encontrados en la VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, Independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física.
c) Para el personal de la distribuidora asignado al proyecto con los datos tabulados de Quejas / Reclamos / Consultas / Sugerencias, Independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, debe adjunto al listado, enviar un pedido al área de talento humano de la distribuidora para que emita en un plazo (señalar la fecha con no más de ocho días laborables de plazo) un informe con el cronograma y el plan de acción a implementar para levantar todos los hallazgos encontrados en la VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física.

d) En el caso de que en la obra trabajen personas de la comunidad, dentro del personal del contratista, se debe tabular independientemente las VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión de este personal por parte personal de seguridad industrial designado por la distribuidora y el personal del área ambiental y social de la distribuidora los cuales deben realizar el análisis e incorporar criterios de pertinencia cultural, normas locales y la consulta a los líderes comunitarios, para poder elaborar el plan de acción y el cronograma conjunto para el personal de la comunidad que trabaje en el proyecto y que esté afectado, solo para esos casos se aplica este protocolo.
e) Una vez que obtenga los tres planes de acción, con los cronogramas del contratista, del área de talento humano y el realizado para los trabajadores de la comunidad en conjunto entre el área ambiental y social con el delegado de seguridad industrial de la distribuidora en caso que aplique, el personal de seguridad industrial designado por la distribuidora debe hacer un informe técnico para el cierre de las Quejas / Reclamos / Consultas / Sugerencias de cada proyecto y entregar al área ambiental para que se adjunte al expediente de gestión del proyecto.

4.1.5 Recepción comunitaria directa de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

Las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias emitidas directamente por la comunidad, a través de sus representantes, asambleas, mingas o canales comunitarios, deben ser recibidas por cualquier miembro del personal de la distribuidora o del contratista presente en el territorio, (información que debe entregarse de forma inmediata al responsable socio ambiental del proyecto.

- Se debe registrar la información en el Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física y, en caso de ser necesario, se debe proveer del acompañamiento de un facilitador comunitario o promotor social que ayude a levantar la información respetando la cultura y el lenguaje local.
- Se priorizará el registro de quejas, reclamos, consultas o sugerencias verbales en asambleas o reuniones comunitarias, debiendo documentarse con la firma de los asistentes o mediante grabaciones si así se acuerda con los participantes (esto se realiza debido a que el índice de analfabetismo dentro de las comunidades es superior al reconocido).

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

4.2 Acta de acuerdos y acta de compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

En toda queja, reclamo, consulta y/o sugerencia se debe analizar y determinar la factibilidad de poder atenderla en ese momento por parte del contratista o si por el grado de complejidad de la misma, se requiere escalar a un segundo nivel que es el residente de obra o el coordinador del proyecto y en caso de superar este nivel se avanza al tercer nivel y se reporta al administrador del contrato de la obra junto con el registro en el documento del Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, Independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física.

Cuando la queja, reclamo, consulta y/o sugerencia provenga de las comunidades, se debe levantar el Anexo 6.- Formato AA-QRCS Acta de acuerdos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias y el Anexo 7.- Formato AC-QRCS Acta de compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física, elaboradas en conjunto con los representantes comunitarios, como un documento complementario, que permita alcanzar acuerdos donde se debe procurar obtener la firma del presidente o presidenta de la comuna como testigos del acuerdo alcanzado en base de los compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias, esto permite contar con la certificación de dicho acuerdo.

Toda queja, reclamo, consulta y/o sugerencia, de la comunidad del área de influencia o beneficiarios, se debe registrar en el formato del Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física y donde además se debe levantar el Anexo 6.- Formato AAYC-QRCS Acta de acuerdos y/o compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física.

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

4.3 Consideraciones generales

4.3.1 Trabajo con el área de influencia del proyecto o con los beneficiarios de un proyecto de distribución de energía eléctrica

Con el fin de disminuir o minimizar las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, previo al inicio de trabajos de la obra, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, se debe notificar a la comunidad del área de influencia directa del proyecto, beneficiarios del proyecto, el área que va a ser intervenida, mediante las socializaciones del proyecto en:

• Reuniones informativas
• Carteles informativos
• Socialización puerta a puerta o con la comunidad afectada
• Mensajes de celular a la comunidad afectada cuando se ejecuten suspensión del servicio o cierre de vías o por trabajos en la vía
• Comunicaciones escritas a los afectados
• Perifoneo comunitario (comunidad y distribuidora)

4.3.2 Informe de cumplimiento de atención a la recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias y cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en las respectivas actas, Independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

Para culminar la gestión del procedimiento de recepción y atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, registro y actas de acuerdos y compromisos, se debe considerar el Anexo 8.- Formato IA-QRCS Informe de atención de quejas / reclamos / consultas / sugerencias y tiempo promedio de atención por parte del contratista y tiempo promedio de atención por parte del contratista, para elaborar el informe conforme el formato Anexo 9.- Formato IC-QRCS Informe de cierre de la atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias recibidas, en el proyecto recibidas, así como al cumplimiento del acta de acuerdos y del acta de compromisos conforme corresponda.

El informe debe contar con un anexo específico que sistematice todas las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias comunitarias recibidas, el tratamiento otorgado en cada caso y el nivel de satisfacción reportado por la comunidad. Este anexo debe contener la siguiente información:

- Testimonios o actas comunitarias cuando corresponda.
- Detalle de recomendaciones de mejora desde la perspectiva comunitaria.
- Identificación de buenas prácticas o lecciones aprendidas en el trato comunitario.

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

Es importante que el informe de cierre se haga cada vez que una queja, reclamo, consulta y/o sugerencia internas o externas recibidas hayan sido atendidas y cerradas a satisfacción. Estos informes serán parte de los expedientes de cada proyecto.

4.4 Informe de cierre de quejas / reclamos / consultas / sugerencias receptadas y atendidas durante la fase de construcción e inicio de operación del proyecto, Independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

El área ambiental debe elaborar el informe completo de la subsanación y cierre de las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias que se hayan colocado en las encuestas de violencia de género y el informe formará parte del expediente del proyecto en el punto de quejas, reclamos, consultas o sugerencias, junto con el Anexo 8.- Formato IA-QRCS Informe de atención de quejas / reclamos / consultas / sugerencias y tiempo promedio de atención por parte del contratista y tiempo promedio de atención por parte del contratista, que será considerado para la elaboración del informe de cierre para lo que se utilizará el Anexo 9.- Formato IC-QRCS Informe de cierre de la atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias recibidas, en el proyecto recibidas, en el proyecto.

Para cada obra, que cuenta con su acta entrega recepción, es decir al finalizar la fase de construcción e inicio de operación de la obra, el área ambiental debe elaborar un informe con todas las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias receptadas independiente del mecanismo utilizado, las mismas que deben haberse subsanado y al informe debe anexar todos los registros de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias recibidas en el proyecto, registros de eventos de socializaciones realizadas, planes de acción, con los cronogramas recibidos, actas de compromisos, actas de acuerdos alcanzados, documentos recibidos y entregados durante el proceso, así como las conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas.

5. ANEXOS

5.1 Anexo 1.- Formato ADRC-QRCS Acta de designación del responsable para atender quejas / reclamos / consultas / sugerencias por parte del contratista, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.2 Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.3 Anexo 3.- Formato RI-G Registro de inspección general al proyecto realizado por la distribuidora, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.4 Anexo 4.- Formato RI-AYS Registro de inspección ambiental y social de la obra realizada por la distribuidora, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.5 Anexo 5.- Formato RI-SISO Registro de inspección de seguridad industrial al proyecto de la obra en ejecución por parte de la distribuidora, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física y Anexo del RI-SISO Anexo fotográfico, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.6 Anexo 6.- Formato AAYC-QRCS Acta de acuerdos y/o compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.7 Anexo 7.- Formato IA-QRCS Informe de atención de quejas / reclamos / consultas / sugerencias y tiempo promedio de atención por parte del contratista, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.8 Anexo 8.- Formato IC-QRCS Informe de cierre de la atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias recibidas, en el proyecto, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec

eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

5.9 Anexo 9.- VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión, independiente de la fuente de financiamiento y del tipo de permiso ambiental, aplicable a obras civiles y/o de infraestructura del sector eléctrico de distribución y/o proyectos comerciales que involucren cambios de equipos o materiales o colocación de cualquier infraestructura física

Dirección: Av. República de El Salvador N36-64 y Suecia
Código postal: 170135 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 397 6000
www.recursosyenergia.gob.ec