

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	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.

Tramitar las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias receptadas durante las audiencias públicas, reuniones con beneficiarios del área de influencia del proyecto, 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 cualquier proyecto de obra en ejecución hasta el inicio de la operación, 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.

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.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

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, 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, 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

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.

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.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

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.

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

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

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.

#### 4. PROCEDIMIENTO

4.1 Nivel de atención a quejas / reclamos / consultas / sugerencias recibidas en cada proyecto de obra.

Se ha dividido en tres niveles de atención a las quejas / reclamos / consultas / sugerencias recibidas en cada proyecto de obra 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, 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 y el Anexo 7.- Formato AC-QRCS Acta de compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias 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.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

#### 4.1.1 Recepción de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias en la obra

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.

#### 4.1.2 Recepción de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias en las socializaciones del contratista o de la distribuidora

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.

#### 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

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 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,
- Anexo 4.- Formato RI-AYS Registro de inspección ambiental y social de la obra realizada por la distribuidora, y
- Anexo 5.- Formato RI-SISO Registro de inspección de seguridad industrial al proyecto de la obra en ejecución por parte de la distribuidora y Anexo del RI-SISO Anexo fotográfico.

#### 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

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

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 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:

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

- a) Comprobar que se haya llenado adecuadamente en el formulario del Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias 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.
- c) Para el personal de la distribuidora asignado al proyecto con los datos tabulados de Quejas / Reclamos / Consultas / Sugerencias, 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.
- 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

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,



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

(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 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).

#### 4.2 Acta de acuerdos y acta de compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias

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.

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, 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, donde además 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, de manera independiente.

#### 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 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:

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

- 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

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.

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

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.



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

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.

5.2 Anexo 2.- Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias.

5.3 Anexo 3.- Formato RI-G Registro de inspección general al proyecto realizado por la distribuidora

5.4 Anexo 4.- Formato RI-AYS Registro de inspección ambiental y social de la obra realizada por la distribuidora

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 y Anexo del RI-SISO Anexo fotográfico

5.6 Anexo 6.- Formato AA-QRCS Acta de acuerdos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias

5.6 Anexo 7.- Formato AC-QRCS Acta de compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias

5.6 Anexo 8.- Formato IA-QRCS Informe de atención de quejas / reclamos / consultas / sugerencias y tiempo promedio de atención por parte del contratista

5.7 Anexo 9.- Formato IC-QRCS Informe de cierre de la atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias recibidas, en el proyecto

5.8 Anexo 10.- VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

### Anexo 1

#### Formato ADRC-QRCS Acta de designación del responsable para atender quejas / reclamos / consultas / sugerencias por parte del contratista

ACTA DE DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE PARA ATENDER QUEJAS / RECLAMOS / CONSULTAS / SUGERENCIAS POR PARTE DEL CONTRATISTA				FECHA: 15/10/2025	
				VERSIÓN: 0	
				ADRC-QRCS	
EMPRESA CONTRATISTA		ADMINISTRADOR DEL CONTRATO			
REPRESENTANTE LEGAL		CÓDIGO DEL CONTRATO	FECHA INICIO DEL PROYECTO	PLAZO DEL CONTRATO	
NOMBRE DEL PROYECTO					
<p>Yo, _____, en mi carácter de Contratista y responsable del proyecto, asigno al Sr. _____, como Responsable para atender quejas, reclamos, pedidos o sugerencias que puedan originarse durante la ejecución de las obras que requiere el proyecto en mención.</p> <p>Para constancia de lo actuado y en fe de conformidad y aceptación suscriben:</p>					
<p>_____ Nombre: _____ Ct: _____</p> <p style="text-align: center;">Contratista</p>		<p>_____ Nombre: _____ Ct: _____</p> <p style="text-align: center;">Responsable asignado</p>			

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

## Anexo 2

### Formato RR-QRCS Registro de recepción de quejas / reclamos / consultas / sugerencias

REGISTRO DE RECEPCION DE QUEJAS / RECLAMOS / CONSULTAS / SUGERENCIAS										FECHA: 15/10/2025	
										VERSIÓN: 0	
										RR-QRCS	
EMPRESA CONTRATISTA					ADMINISTRADOR DE CONTRATO						
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO					CÓDIGO DEL CONTRATO				FECHA INICIO DEL PROYECTO		
NOMBRE DEL PROYECTO											
RECEPCION DE LAS QUEJAS / RECLAMOS / CONSULTAS / SUGERENCIAS	VERBAL						ESCRITA				
	OBRA			SOCIALIZACION CONTRATISTA			SOCIALIZACION DISTRIBUIDORA			INSPECCION AMBIENTAL Y SOCIAL / SEGURIDAD INDUSTRIAL	
DATOS DE LA PERSONA QUE EXPONE LA QUEJAS / RECLAMOS / CONSULTAS / SUGERENCIAS											
Autodeterminación					Comunidad a la que pertenece						
Ubicación Geográfica					Cargo o rol comunitario						
Lengua					Traductor local						
Requiere traductor local	SI			No			Contacto del traductor local				
Nombre del representante de la comunidad					Número de contacto del representante						
NOMBRES Y APELLIDOS					CI						
TELÉFONO					CORREO ELECTRÓNICO						
Fecha											
Hora											
Ubicación											
Descripción de la queja / reclamo / consulta / sugerencia (contratista)											
NIVEL PARA ATENCION DE LA QUEJA / RECLAMO / SUGERENCIA											
PRIMER NIVEL (PERSONAL DE LA OBRA)				SEGUNDO NIVEL (RESIDENTE DE LA OBRA O COORDINADOR DEL PROYECTO)			TERCER NIVEL (ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)				
PARA PRIMER O SEGUNDO NIVEL DE ATENCION DE LA QUEJA / RECLAMO / SUGERENCIA (LLENAR LOS SIGUIENTES PUNTOS)											
Responsable de atención											
Tiempo en atender queja/reclamo/sugerencia											
Detalle de acuerdos alcanzados											
PARA TERCER NIVEL											
Persona que reporta la queja / reclamo / sugerencia al administrador del contrato											
Fecha de reporte				Hora de reporte			Firma de Recepción del administrador del contrato				
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div> <p>_____ ADMINISTRADOR / FISCALIZADOR</p> </div> <div> <p>_____ CONTRATISTA</p> </div> </div>											

## Anexo 3

**Formato RI-G Registro de inspección general al proyecto realizado por la distribuidora**

12

## Anexo 4

[illegible]

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

## Anexo 5

Formato RI-SISO Registro de inspección de seguridad industrial al proyecto de la obra en ejecución por parte de la distribuidora y Anexo del RI-SISO Anexo fotográfico

[illegible]





PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

ANEXO RI-SISO  
ARCHIVO FOTOGRAFICO FECHADO Y GEORERENCIADO

FOTO 1



FOTO 2

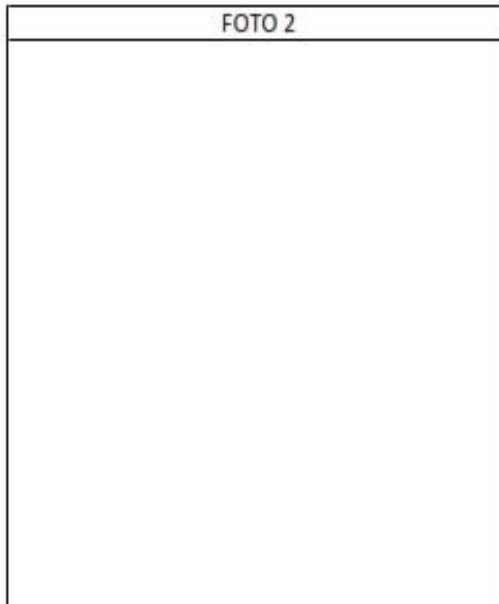
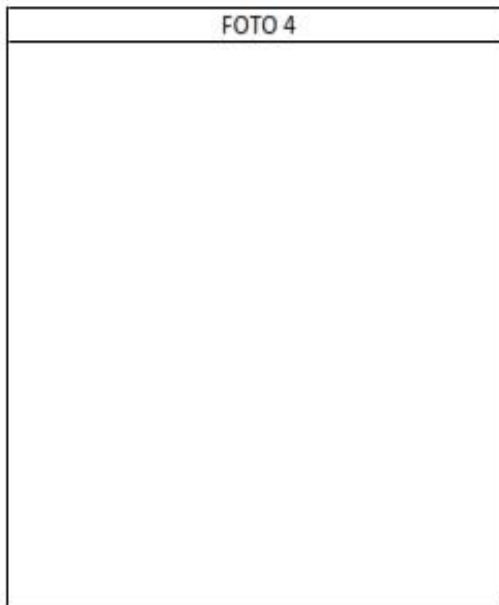


FOTO 3



FOTO 4





PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 5

FOTO 6

FOTO 7

FOTO 8



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 9

FOTO 10

FOTO 11

FOTO 12



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 13

FOTO 14

FOTO 15

FOTO 16



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 17

FOTO 18

FOTO 19

FOTO 20



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 21

FOTO 22

FOTO 23

FOTO 24





PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 25

FOTO 26

FOTO 27

FOTO 27



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 28

FOTO 29

FOTO 30

FOTO 31



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 32

FOTO 33

FOTO 34

FOTO 35



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 36

FOTO 37

FOTO 38

FOTO 39



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 40

FOTO 41

FOTO 42

FOTO 43



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 44

FOTO 45

FOTO 46

FOTO 47





PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 48

FOTO 49

FOTO 50

FOTO 51



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 52

FOTO 53

FOTO 54

FOTO 55



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

FOTO 56

FOTO 57

FOTO 58

FOTO 59

## Anexo 6

Formato AA-QRCS Acta de acuerdos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias

30

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

Anexo 7

Formato AC-QRCS Acta de compromisos ante quejas / reclamos / consultas / sugerencias

ACTA DE COMPROMISOS ANTE QUEJAS / RECLAMOS / CONSULTAS / SUGERENCIAS								FECHA: 15/10/2025	
								VERSIÓN: 0	
								AC-QRCS	
NOMBRE DEL PROYECTO							CONTRATO N°		
CONTRATISTA			FECHA INICIO DEL PROYECTO				PLAZO DEL CONTRATO		
FISCALIZADOR			ADMINISTRADOR DE CONTRATO						
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE ESTABLECER COMPROMISOS									
IDENTIFICAR SI CORRESPONDE A QUEJAS / RECLAMOS / CONSULTAS / SUGERENCIAS	QUEJA		RECLAMO		CONSULTA		SUGERENCIA		
DESCRIPCIÓN									
COMPROMISOS							RESPONSABLE		
COMPARECIENTES									
NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCIÓN	Nro. CÉDULA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA				

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

Anexo 8

Formato IA-QRCS Informe de atención de quejas / reclamos / consultas / sugerencias y tiempo promedio de atención por parte del contratista

INFORME DE ATENCION DE QUEJAS / RECLAMOS / CONSULTAS / SUGERENCIAS Y TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION POR PARTE DEL CONTRATISTA								FECHA: 15/10/2025
								IA-QRCS
EMPRESA CONTRATISTA				ADMINISTRADOR DEL CONTRATO				
REPRESENTANTE LEGAL				CÓDIGO DEL CONTRATO		FECHA INICIO DEL PROYECTO	FECHA FINALIZACIÓN DEL PROYECTO	
NOMBRE DEL PROYECTO								
Nro.	Número asignado a la solicitud de queja y reclamo adjunta	NOMBRES Y APELLIDOS	CI	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	Fecha	Hora	Tiempo en atender queja/reclamo/sugerencia
Tiempo total de atención a quejas, reclamos o sugerencias								
Número total de quejas, reclamos o sugerencias recibidas								
Tiempo promedio de atención a las quejas, reclamos o sugerencias recibidas								
ADMINISTRADOR / FISCALIZADOR				CONTRATISTA				



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

Anexo 9

Formato IC-QRCS Informe de cierre de la atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias recibidas, en el proyecto

INFORME DE CIERRE DE LA ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS, ASI COMO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y/O COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LAS ACTAS RESPECTIVAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	IC-QRCS
	1

**INFORME DE CIERRE DE LA ATENCIÓN A QUEJAS,  
RECLAMOS CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS,  
ASI COMO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y/O  
COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LAS ACTAS  
RESPECTIVAS**

**NOMBRE DEL PROYECTO**  
**CODIGO DEL PROYECTO**

**DISTRIBUIDORA**

**REALIZADO POR:** .....

**Fecha del informe: Mes y año**



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

INFORME DE CIERRE DE LA ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS, ASI COMO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y/O COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LAS ACTAS RESPECTIVAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

IC-QRCS

2

INFORME DE CIERRE DE LA ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS, ASI COMO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LAS ACTAS RESPECTIVAS

1. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZA LA QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

DATOS DE LA PERSONA QUE EXPONE LA QUEJA, RECLAMO, CONSULTA Y/O SUGERENCIA				
Autoidentificación				Comunidad a la que pertenece
Ubicación Geográfica				Cargo o Rol Comunitario
Lengua				Traductor local
Requiere traductor local	Si		No	Contacto del traductor
Representante de la comunidad, barrio o sector:				
NOMBRES Y APELLIDOS				CI
TELÉFONO				CORREO ELECTRÓNICO
Fecha				
Hora				
Ubicación				

2. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

No.	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	TIEMPO EN HORAS QUE LE LLEVÓ ATENDER LA QUEJA / RECLAMO / CONSULTA / SUGERENCIA	EVIDENCIA	CUMPLE			Observación
				SI	NO	NO APLICA	
1	Primer nivel						
2	Segundo nivel						
3	Tercer nivel						
4	Comunicaciones realizadas conforme al procedimiento de recepción y atención a quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias						
Total							



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

INFORME DE CIERRE DE LA ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS, ASÍ COMO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y/O COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LAS ACTAS RESPECTIVAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

IC-QRCS

3

3. REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

ORIGEN	REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS		NIVEL PARA ATENCIÓN DE LA QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	EVIDENCIAS	CUMPLE			Observación
	VERBAL	ESCRITA			SI	NO	NO APLICA	
Obra								
Socialización del contratista								
Socialización de La distribuidora								
Informe de atención de quejas / reclamos / consultas / sugerencias y tiempo promedio de atención por parte del contratista								
Inspección general								
Inspección ambiental y social								
Inspección de seguridad industrial								
Total								

4. ACTA DE ACUERDOS Y/O COMPROMISOS PARA EL CIERRE DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS O SUGERENCIAS PARA EL TERCER NIVEL (ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, AREA AMBIENTAL DE LA DISTRIBUIDORA)

No.	DESCRIPCION	ACUERDOS	COMPROMISOS	NUMERO			
				QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA
1							
2							

Detallar en el caso de que no sea competencia de la distribuidora las notificaciones realizadas por escrito al usuario o al contratista según corresponda la responsabilidad y colocar en anexos dichos documentos.

5. CONCLUSIONES

Mínimo una acción por cada queja, reclamo, consulta y/o sugerencia que se haya presentado durante la construcción de la obra del proyecto

6. RECOMENDACIONES

Sobre cómo mejorar la gestión ambiental y social durante la construcción de la obra para evitar que existan quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias en el proyecto que lleven a desacuerdos con la comunidad del área de influencia directa y/o beneficiarios del proyecto y sobre las lecciones aprendidas



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

INFORME DE CIERRE DE LA ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS, ASÍ COMO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y/O COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LAS ACTAS RESPECTIVAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

IC-QRCS

4

**7. LECCIONES APRENDIDAS**

Hacer un análisis de lo ocurrido en la obra en la fase de construcción de la obra del proyecto e inicio de operación, considerando los documentos generados de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias con las particularidades presentadas.

**8. ANEXOS**

**Detalles de los anexos**

Nota: Los informes deben tener firma ya sea electrónica o física y deben estar en PDF.

Realizado por:

Revisado por:

Añadir un campo para agregar el nombre del representante de la comunidad en caso que aplique

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS	FECHA: 15/10/2025
	VERSIÓN: 0
	P-QRCS 01.

Anexo 10

VGLT-E-01. Encuesta sobre la violencia de género en el lugar de trabajo y su gestión

ENCUESTA SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL LUGAR DE TRABAJO Y SU GESTIÓN		FECHA: 15/10/2025
		VERSIÓN: 0
		VGLT-E-01.
		Pág. 1

**Objetivo**

La encuesta busca identificar, registrar y evaluar situaciones de violencia de género en el ámbito laboral, así como evaluar la gestión cumplida. La información proporcionada por usted, es confidencial y pretende implementar mejoras en las condiciones de trabajo.

**Instrucciones para el llenado de la encuesta**

Usted debe responder con sinceridad y marcar la opción que corresponda a su experiencia. Además, si usted considera relevante, puede proporcionar novedades u observaciones adicionales si usted así lo considera.

**Datos Generales**

- Nombre del Proyecto: \_\_\_\_\_
- Edad: \_\_\_\_\_
- Género: \_\_\_\_\_
- Cargo desempeñado: \_\_\_\_\_

---

**I. Violencia Física**

**Ejemplos de violencia física:** Golpes, empujones, limitaciones de movimiento, ataduras, confinamiento, agresiones con objetos, intentos de daño físico al trabajador.

1. ¿Usted ha sufrido algún tipo de agresión física en su lugar de trabajo?  
☐ Sí ☐ No
2. ¿En caso de que su respuesta haya sido sí, describir qué tipo de violencia física ha sufrido? (señalar cual)  
\_\_\_\_\_
3. ¿Con qué frecuencia ha experimentado violencia física en el trabajo?  
☐ Una vez ☐ Ocasionalmente ☐ Frecuentemente ☐ Permanentemente
4. ¿Quién fue el agresor?  
☐ jefe ☐ Subalterno ☐ Compañero de trabajo ☐ Residente de obra ☐ Fiscalizador  
☐ Administrador de contrato ☐ Contratista ☐ Otro (describir el cargo) \_\_\_\_\_
5. ¿La empresa tiene conocimiento de la agresión?  
☐ Sí ☐ No
6. ¿Usted conoce si la empresa tiene algún mecanismo para denunciar casos de agresión física en el lugar de trabajo?  
☐ Sí (¿Qué mecanismo?) \_\_\_\_\_ ☐ No
7. ¿La empresa tomó alguna medida tras la agresión?  
☐ Sí (¿Qué medida tomó?) \_\_\_\_\_ ☐ No
8. Novedades u observaciones que usted considere relevantes para mejorar la gestión preventiva sobre violencia física en el lugar de trabajo  
\_\_\_\_\_



ENCUESTA SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL LUGAR DE TRABAJO Y SU GESTIÓN

FECHA:  
15/10/2025  
VERSION: 0  
VGLT-E-01.  
Pág. 2

II. Violencia Sexual

Ejemplos de violencia sexual: Críticas, comentarios, ofensas o chistes de contenido sexual, insinuaciones inapropiadas, tocamientos sin consentimiento, chantajes sexuales.

1. ¿Has experimentado algún tipo de violencia sexual en tu trabajo?  
☐ Sí ☐ No
2. ¿En caso de que su respuesta haya sido sí, describir qué tipo de violencia sexual has sufrido? (señalar cual)  
\_\_\_\_\_
3. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?  
☐ Una vez ☐ Ocasionalmente ☐ Frecuentemente ☐ Permanentemente  
¿Quién fue el agresor?  
☐ jefe ☐ Subalterno ☐ Compañero de trabajo ☐ Residente de obra ☐ Fiscalizador  
☐ Administrador de contrato ☐ Contratista ☐ Otro (describir el cargo) \_\_\_\_\_
4. ¿Usted conoce si la empresa tiene algún mecanismo para denunciar casos de violencia sexual en el lugar de trabajo?  
☐ Sí (¿Qué mecanismo?) \_\_\_\_\_ ☐ No
5. ¿La empresa tiene conocimiento de la agresión?  
☐ Sí ☐ No
6. ¿En caso de que su respuesta haya sido sí, describir si la empresa tomó alguna medida tras la agresión?  
☐ Sí (¿Qué medida tomó?) \_\_\_\_\_ ☐ No
6. Novedades u observaciones que usted considere relevantes para mejorar la gestión preventiva sobre violencia sexual en el lugar de trabajo  
\_\_\_\_\_

III. Violencia Psicológica

Ejemplos de violencia psicológica: Insultos, burlas, humillaciones, exclusión intencional, amenazas, sobrecarga de trabajo sin justificación, ha sido ignorado o no tomado en cuenta.

1. ¿Alguna vez has experimentado violencia psicológica en tu trabajo?  
☐ Sí ☐ No
2. ¿Qué tipo de violencia psicológica has sufrido? (señalar cual)  
\_\_\_\_\_
3. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?  
☐ Una vez ☐ Ocasionalmente ☐ Frecuentemente ☐ Permanentemente
4. ¿Quién fue el agresor?  
☐ jefe ☐ Subalterno ☐ Compañero de trabajo ☐ Residente de obra ☐ Fiscalizador  
☐ Administrador de contrato ☐ Contratista ☐ Otro (describir el cargo) \_\_\_\_\_
5. ¿La empresa tiene conocimiento de la agresión?  
☐ Sí ☐ No
6. ¿En caso de que su respuesta haya sido sí, describir si la empresa tomó alguna medida tras la agresión?  
☐ Sí (¿Qué medida tomó?) \_\_\_\_\_ ☐ No





PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

ENCUESTA SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL LUGAR DE TRABAJO Y SU GESTIÓN

FECHA:

15/10/2025

VERSIÓN: 0

VGLT-E-01.

Pág. 3

7. ¿Te han amenazado que si no cumples con el trabajo extra dentro de los plazos solicitados perderás tu empleo, aunque eso requiera trabajo fuera de horario o fines de semana?
8. ☐ Sí ☐ No
9. ¿Quién te amenazó?  
☐ jefe ☐ Subalterno ☐ Compañero de trabajo ☐ Residente de obra ☐ Fiscalizador  
☐ Administrador de contrato ☐ Contratista ☐ Otro (describir el cargo) \_\_\_\_\_
10. Novedades u observaciones que usted considere relevantes para mejorar la gestión preventiva sobre violencia psicológica en el lugar de trabajo  
\_\_\_\_\_

IV. Otras formas de violencia laboral

Ejemplos de otras formas de violencia laboral: Discriminación por género, trato desigual, falta de oportunidades, represalias por denunciar, sanciones injustificadas.

1. ¿Te han insultado, ofendido o humillado en tu trabajo por tu género?  
☐ Sí ☐ No
2. ¿Te han ignorado o hecho sentir inferior por tu género?  
☐ Sí ☐ No
3. ¿Te han obligado a trabajar fuera de tu horario sin remuneración?  
☐ Sí ☐ No
4. ¿Has notado actitudes de exclusión, burla o desprecio por parte de compañeros o superiores?  
☐ Sí ☐ No
5. ¿Te han asignado tareas imposibles de cumplir dentro del horario laboral con la intención de hacerte fracasar?  
☐ Sí ☐ No
6. ¿Te han hecho sentir que podrías sufrir represalias si denuncias violencia?  
☐ Sí ☐ No
7. ¿Te sientes inseguro/a de ir a trabajar debido a la actitud de algún compañero o jefe?  
☐ Sí ☐ No
8. ¿Te han obligado a trabajar en actividades para las que no estas capacitado?  
☐ Sí ☐ No
9. Novedades u observaciones que usted considere relevantes para mejorar la gestión preventiva sobre otras formas de violencia laboral en el lugar de trabajo  
\_\_\_\_\_

V. Gestión preventiva sobre violencia de género en el lugar de trabajo

Ejemplos de gestión: capacitación, socialización, talleres, casos de estudio, programas preventivos periódicos sobre violencia de género en el lugar de trabajo, etc.

1. ¿Ud. ha recibido algún tipo de entrenamiento sobre el riesgo psicosocial de violencia de género en el lugar de trabajo?  
☐ Sí ☐ No



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 15/10/2025

VERSIÓN: 0

P-QRCS 01.

ENCUESTA SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL LUGAR DE TRABAJO Y SU GESTIÓN

FECHA:

15/10/2025

VERSIÓN: 0

VGLT-E-01.

Pág. 4

2. ¿En caso de que su respuesta haya sido sí, señalar tipo de entrenamiento sobre el riesgo psicosocial de violencia de género en el lugar de trabajo recibió?  
☐ Charla ☐ Curso ☐ Socialización ☐ taller ☐ Estudio de casos ☐ Programa preventivo  
☐ Contratista ☐ Otro (describir el cargo) \_\_\_\_\_
3. ¿Conoce usted sobre el programa de riesgos psicosociales de su empresa?  
☐ Sí ☐ No
4. ¿En caso de que su respuesta haya sido sí, describir las actividades del programa en las cuales usted haya participado?  
\_\_\_\_\_
5. ¿Existen mecanismos adecuados en su empresa para mejorar la acción preventiva en riesgos psicosociales?  
☐ Sí ☐ No
6. ¿En caso de que su respuesta haya sido sí, describir los mecanismos que usted considere importantes?  
\_\_\_\_\_
7. Novedades u observaciones que usted considere relevantes para mejorar la gestión preventiva sobre otras formas de violencia laboral en el lugar de trabajo  
\_\_\_\_\_