



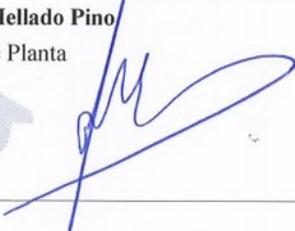
Planta Recuperadora de Metales SpA.

HR01

Versión	:	04
Fecha	:	Julio 2023
Página	:	1 de 9

Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos

FIRMAS AUTORIZADAS DE LA VERSIÓN.

ELABORADO POR	Yenifer Callejas Vicencio Asistente de Recursos Humanos 	
REVISADO POR	Ricardo Lillo Guajardo Encargado de Remuneraciones y Recursos Humanos 	
AUTORIZADO POR	Roberto Mellado Pino Gerente de Planta 	



Gestión de Due Diligence	Código	Versión: 04
Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos	GP-P04/HR01	Fecha: Julio 2023
		Página: 2 de 9

Índice.

1. OBJETIVO-----	3
2. ALCANCE-----	3
3. CRITERIOS GENERALES-----	3
4. COMISION ENCARGADA DE RECEPCION DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS-----	3
4.1 INTEGRANTES COMISION ENCARGADA DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	
5. RESPONSABILIDADES-----	4
6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES-----	4
7. RECEPCION-----	5
7.1 RECEPCION DE QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA-----	5
7.2 PLATAFORMA WEB-----	5
8. GESTION-----	5
9. RESPUESTAS-----	6
9.1 RESPUESTA PERSONALIZADA O ANONIMA-----	6
9.2 PLAZOS DEL RECLAMANTE-----	6
10. RESOLUCION DE CONFLICTOS-----	6
11. DIFUSION Y GARANTIAS-----	7
12. MECANISMOS LEGALES-----	7
13. DIAGRAMA DE QUEJAS-RECLAMO O DENCUNCIA-----	8
14. VITACORA DE REVISION Y MODIFICACIONES-----	9

 Planta Recuperadora de Metales SpA.	Gestión de Due Diligence	Código GP-P04/HR01	Versión: 04
	Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos		Fecha: Julio 2023
			Página: 3 de 9

1. OBJETIVO

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos, denuncias internas en Planta Recuperadora de Metales Spa, sean estas de carácter nominativas o anónimas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas la áreas o trabajadores de Planta Recuperadora de Metales Spa, como también a personal externos (contratistas)

3. CRITERIOS GENERALES

Para efectos del presente procedimiento, se entiende por queja, reclamo o denuncia, cualquier expresión formal que manifieste fundamentalmente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con Planta Recuperadora de Metales Spa.

Planta Recuperadora de Metales Spa, considera que una queja, reclamo o denuncia puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

4. COMISION ENCARGADA DE RECEPCION QUEJAS, RECLAMO O DENUNCIA

4.1 Se ha creado una comisión integrada por el Asistente de Recursos Humanos, Encargado de Remuneraciones y Recursos Humanos, Gerente de Planta, quienes tendrán a cargo las siguientes responsabilidades.

 Planta Recuperadora de Metales SpA.	Gestión de Due Diligence	Código GP-P04/HR01	Versión: 04
	Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos		Fecha: Julio 2023
			Página: 4 de 9

5.- RESPONSABILIDADES

Asistente de Recursos Humanos:

- Recepcionar y revisar las solicitudes de quejas, reclamos o denuncias.
- Realizar las investigaciones pertinentes según corresponda.
- Llevar el control y archivar el registro de las solicitudes de quejas, reclamos o denuncias.

Encargado de Remuneraciones y Recursos Humanos:

- Realizar las investigaciones pertinentes según corresponda.
- Informar al Gerente General y Gerente de Debida Diligencia, de los casos denunciados de quejas, reclamos o denuncias realizados en la página web www.prm.cl
- Entregar respuestas a los involucrados y finalizar el ciclo de queja, reclamo o denuncia según corresponda.
- Realizar las denuncias o constancias en organismos públicos de ser necesario (Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, Inspección del Trabajo).

Gerente de Planta:

- Designado como Gerente de Programa Debida Diligencia.
- Garantizar el cumplimiento de la Política de Cadena de Suministro
- Realizar las investigaciones pertinentes según corresponda.
- Informar al Gerente General de los casos denunciados de quejas, reclamos o denuncias realizados en la página web www.prm.cl
- Realizar las denuncias o constancias en organismos públicos de ser necesario (Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, Inspección del Trabajo).

6.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El departamento de Recursos Humanos a través del Asistente de Recursos Humanos será el encargado de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja, reclamo o denuncia.

Una vez recibida la solicitud de queja reclamo o denuncia, el Asistente de Recursos Humanos deberá comunicar inmediatamente por correo electrónico al Encargado de Remuneraciones y Recursos Humanos y al Gerente de Planta, que se ha recibido y recepcionado una solicitud de queja, reclamo o denuncia, de manera de activar las responsabilidades descritas en el punto **número 5 (Responsabilidades)** que tiene cada integrante de la comisión.

 Planta Recuperadora de Metales SpA.	Gestión de Due Diligence	Código GP-P04/HR01	Versión: 04
	Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos		Fecha: Julio 2023
			Página: 5 de 9

Las reuniones realizadas por los integrantes de la comisión encargada de recepción de quejas, reclamos o denuncias indicados en el punto **número 4**, deberán ser registradas en el formulario llamado **Reunión Registro de Asistencia Due Diligence (Queja-Reclamo-Denuncia), Numero Documento 01/2022**

7.- RECEPCION

7.1 El procedimiento se inicia con la recepción de una queja, reclamo o denuncia. El canal de comunicación que se puede utilizar y que se encuentra a disposición para cualquier persona es:

7.2 A través de la plataforma web, en la dirección www.prm.cl, sección sugerencias/reclamos, opción **RECLAMOS / QUEJAS**

HOME VALORES POLITICAS NOTICIAS COMPROMISOS AMBIENTALES CONTACTO SUGERENCIAS / RECLAMOS

Una vez ingresado la queja, reclamo o denuncia en el portal web, llegara un correo electronico (rrhh@prmchile.com) al departamento de RRHH indicando que se ha ingresado una queja, denuncia o reclamo.

8.- GESTION

El Asistente de Recursos Humanos, será el encargado de revisar día a día el correo electrónico rrhh@prmchile.com, como una manera de controlar si existe alguna queja, reclamo o denuncia.

Los responsables de la comisión indicadas en el punto número 4, deberán en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificar las quejas o reclamos internas respectivas, de ser posible y necesario escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder los 15 días hábiles.

 Planta Recuperadora de Metales SpA.	Gestión de Due Diligence	Código GP-P04/HR01	Versión: 04
	Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos		Fecha: Julio 2023
			Página: 6 de 9

9.- RESPUESTA

9.1 Las respuestas formales de la empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico en el caso que la queja, reclamo o denuncia haya sido ingresado con un correo personalizado.

Si la queja, reclamo o denuncia es registrada a través del correo anonimo@prmchile.cl, las respuestas no podrán ser publicadas ni divulgadas, por existir una infracción al derecho de la honra, sin embargo, la comisión de la debida diligencia (Encargado de Remuneraciones y RRHH) generará una reunión informativa con el departamento involucrado para indicar la recepción de dicha queja, reclamo o denuncia.

9.2 El reclamante tendrá 30 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la empresa Planta Recuperadora de Metales Spa, e ingresar una nueva solicitud en la página web www.prm.cl, transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, reclamo o denuncia.

10.- RESOLUCION DE CONFLICTOS

Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 7.2, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

Frente a un conflicto, será responsabilidad del Asistente de Recursos Humanos y Encargado de Remuneraciones y Recursos Humanos, coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

 Planta Recuperadora de Metales SpA.	Gestión de Due Diligence	Código GP-P04/HR01	Versión: 04
	Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos		Fecha: Julio 2023
			Página: 7 de 9

11.- DIFUSION Y GARANTIAS

Los trabajadores internos de Planta Recuperadora de Metales Spa, como así también personal contratista, serán informados a través de inducciones de la manera en que la empresa gestiona sus quejas, reclamos o denuncias, así como todos los medios disponibles señalados en el presente procedimiento, se dejara registro de la difusión del Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos o Denuncias, en el formulario llamado **Registro Asistencia Difusión Procedimiento Due Diligence (Queja-Reclamo-Denuncia)**, numero del documento 001/2022.

La Difusión y plazos para realizar las inducciones al personal interno de PRM y Contratistas regirá a contar del **30-05-2022 al 30-06-2022**.

Las reinducciones al personal interno de PRM y personal Contratistas, se realizarán una vez al año en el mes de Mayo de cada año.

Tanto las inducciones como las reinducciones estarán a cargo y serán realizadas por el Asistente de Recursos Humanos.

Se mantendrán archivas y guardas en RRHH todas las inducciones realizadas al personal interno de PRM y personal Contratista.

A su vez se ha creado una carpeta virtual en Drive denominada **Inducciones Due Diligence (Quejas-Reclamos o Denuncias)**, donde quedarán los respaldos de las inducciones realizadas al personal interno de PRM y personal Contratista, el encargado de realizar estas gestiones estarán a cargo del Asistente de Recursos Humanos.

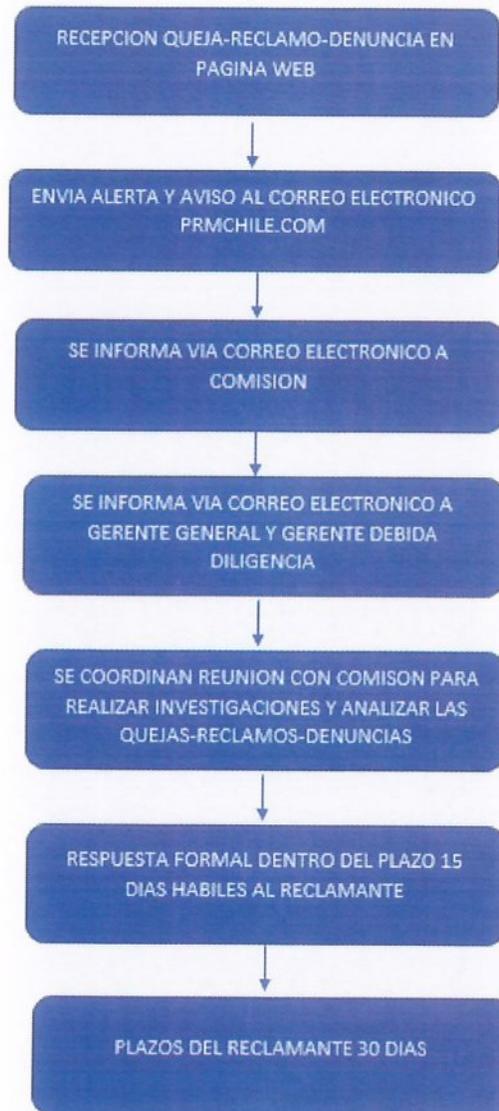
11.2 Además, el presente procedimiento se mantendrá publicado en el sitio web, www.prm.cl.

12.- MECANISMOS LEGALES

En el caso que, no obstante, todo lo anterior, se agoten los mecanismos de dialogo y buena fe para acordar una solución a la queja, reclamo o denuncia, la empresa Planta Recuperadora de Metales Spa podrá invitar a la parte interesada a utilizar los mecanismos legales que estime pertinentes.

13.- DIAGRAMA DE QUEJA-RECLAMO-DENUNCIA

DIAGRAMA DE QUEJA-RECLAMO-DENUNCIA





Planta Recuperadora de Metales SpA.

Gestión de Due Diligence

Código

Versión: 04

**Procedimiento de Gestión de Quejas,
Reclamos, Denuncias y Resolución de
Conflictos**

GP-P04/HR01

Fecha: Julio 2023

Página: 9 de 9

14.- BITACORA DE REVISION Y MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Descripción de modificaciones
01	01-04-2022	Se crea procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias
02	01-05-2023	Se modifica y actualiza en intranet los integrantes y comisión del Procedimiento de Gestión de Quejas Reclamos, Denuncias y Resolución de Conflictos.
03	01-06-2023	Actualiza y modifica procedimiento, respecto de las respuestas denuncias anónimas
04	01-07-2023	Especifica cargo, Gerente de Planta es Gerente de Debida Diligencia

... COPIA NO CONTROLADA ...

El sitio oficial de la documentación es:

Es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.