ANEXO 2

**Procedimiento para que el Contratista reciba consultas, denuncias, quejas o reclamos**

La empresa consultora deberá seguir estos pasos cuando reciba una consulta, denuncia, queja o reclamo por parte de los moradores-as del área donde ejecuten trabajos:

1. Recibir solamente, las consultas, denuncias, quejas o reclamos por parte de los moradores-as u otra persona, donde se ejecuten trabajos y que se consideren afectados por las actividades que se realizan en el área.
2. Registrar, las consultas, denuncias, quejas o reclamos, que reciba, las cuales podrán ser presentadas en forma verbal o escrita.
3. La empresa consultora deberá indicar a la persona que presenta la queja, reclamo, que oportunamente se le estará brindando respuesta a través oficina de Relaciones Comunitarias.
4. La empresa consultora deberá documentar la queja, reclamo, entre otros, con los siguientes datos de la persona que presenta la solicitud:

* Fecha y hora en que recibe la solicitud
* Nombre completo
* N° de cédula de identidad
* Dirección completa (comunidad, sector, casa número)
* Teléfono o forma de contactarlo
* Realizar una breve descripción de la solicitud presentada

1. La empresa consultora deberá llenar el formato de registro de la consulta, queja o reclamo. (Ver formato adjunto).

ANEXO 3

**Formato de registro de la consulta, denuncia, queja o reclamo**

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: |  |
| Hora de recepción: |  |
| Nombre del trabajador-a que registra la queja/reclamo/denuncia | Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Datos de la persona que presenta la queja/reclamo/solicitud | |
| Comunidad |  |
| Nombre |  |
| N° de cédula de identidad |  |
| Dirección completa |  |
| N° de teléfono  Celular  Correo electrónico  Fax |  |
| DATOS DE LA CONSULTA, DENUNCIA, QUEJA O RECLAMO | |
| Breve descripción de la consulta, denuncia, queja o reclamo |  |