 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p>
		<p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 1 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir el mecanismo para la gestión de quejas, reclamos y afectaciones que son generados por las obras y servicios que brinda el Programa Saneamiento de Panamá.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas, reclamos y afectaciones recibidas y generadas por las actividades y servicios, brindados por el PSP.

3.- REFERENCIAS


- Cláusulas 5.1.2, 8.2.1, 9.1.2, 10.2 de la Norma ISO 9001:2015
- Cláusula 10.2 de la Norma ISO 14001:2015
- Cláusula 10.2 de la Norma ISO 45001:2018

4.- DEFINICIONES

- 4.1. **UCPSP:** Unidad Coordinadora del Programa Saneamiento de Panamá. Adscrita al Ministerio de Salud.
- 4.2. **Afectaciones:** Son daños de manera consciente o inconsciente a infraestructuras públicas y/o propiedades privadas, las cuales deben ser reparadas por parte del Contratista. Para efectos de afectaciones que conlleven a la pérdida total de tierra; pérdida total de mejoras; pérdida parcial de tierra; pérdida parcial de mejoras será manejado con el procedimiento para afectaciones por adquisición de tierras y reasentamiento involuntario.
- 4.3. **Queja:** Es el malestar o descontento por algo que está relacionado directa o indirectamente a la obra o proyecto del Programa Saneamiento de Panamá y que se encuentra en ejecución por el Contratista. Esta disconformidad puede estar referenciada a los trabajos o/ y servicios brindados a los sectores interesados.
- 4.4. **Reclamo:** Es una expresión de disconformidad que busca que se solucione rápidamente entre las partes, por lo que el reclamante pretende casi siempre algún tipo de compensación. Lo que se busca es que se llegue a una solución objetiva y rápida entre el reclamante y Contratista.
- 4.5. **Queja de rápida resolución:** son las quejas que se generan productos de los trabajos que realiza el Contratista, que son atendidas y subsanadas en un periodo dos días máximo.
- 4.6. **Incidencias O&M:** son las quejas reportadas a través del sistema 311 por parte de los usuarios relacionados con los desbordes de agua residual de la red de alcantarillado sanitario.

	Elaborado o Modificado por	Revisión	Aprobación
Nombre	Julio César Pino	Alexis Botacio	Rafael Díaz
Cargo	Oficial de Acompañamiento Social	Gerente de la Sección Socio Ambiental	Coordinador General

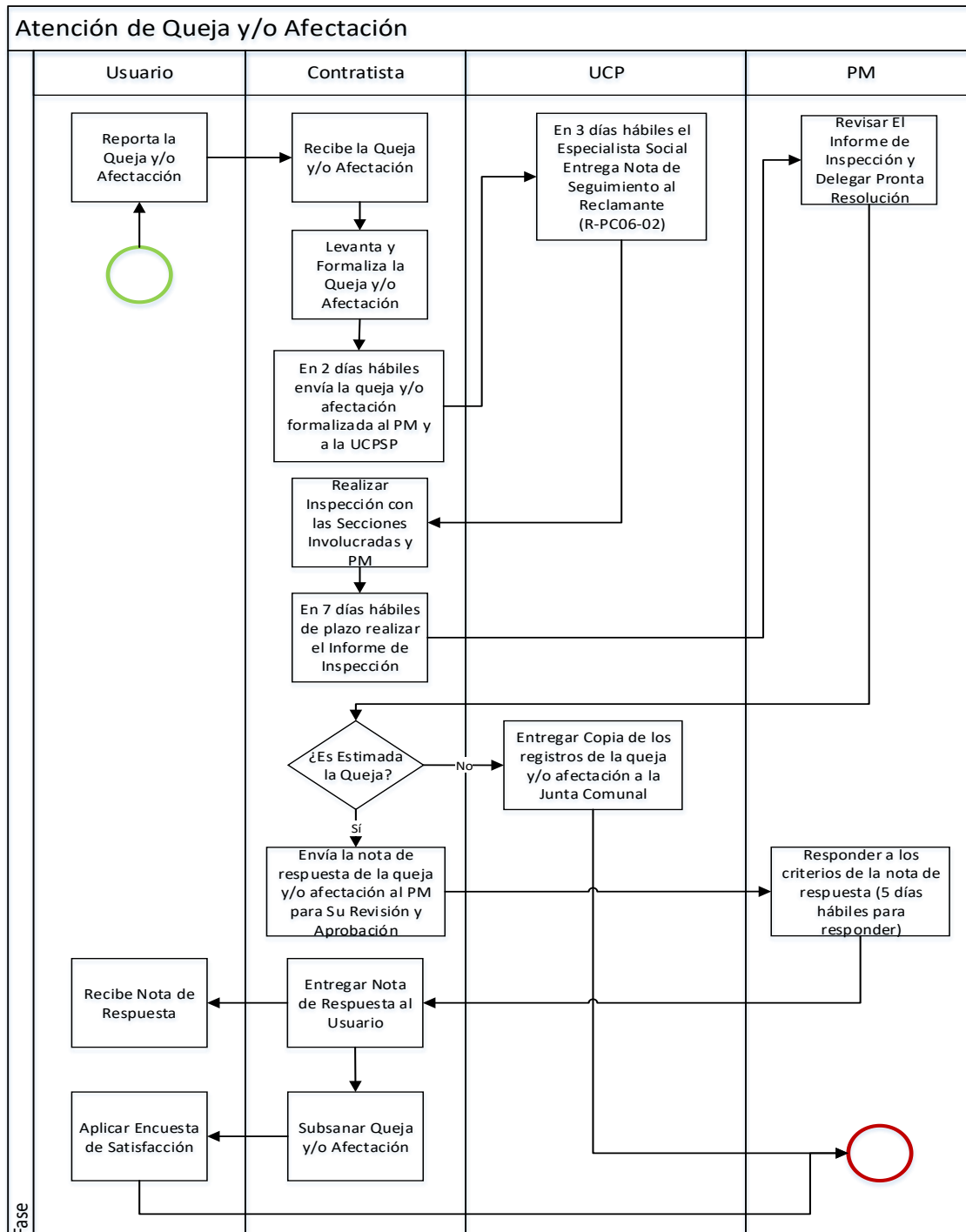
La copia impresa se convierte en una versión no controlada


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 2 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

- 4.7. **Sugerencia:** manifestación voluntaria de una oportunidad de mejora en la institución, planteada por nuestros clientes internos y externos.
- 4.8. **Solicitud de información:** Es el derecho que tiene toda persona, Organización de Base Comunitaria, actores claves e instituciones para solicitar información sobre los proyectos en ejecución y ejecutados por la Unidad Coordinadora del Programa Saneamiento de Panamá.
- 4.9. **Supervisor o Project Manager (PM):** Empresa encargada de apoyar y vigilar las coordinaciones de las actividades del proyecto, de tal manera que se realicen de manera satisfactoria.
- 4.10. **Contratista:** Persona natural o jurídica, consorcio o asociación accidental, nacional o extranjero, domiciliado dentro o fuera del territorio de la República de Panamá, que goce de plena capacidad jurídica, vinculado por un contrato con el Estado, producto de ser adjudicatario de un procedimiento de selección de contratista.
- 4.11. **Seguimiento:** Consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas, verificando su cumplimiento y notificando sobre las medidas preventivas y correctivas que se aplicaran en el proyecto.
- 4.12. **Registro:** Documento que debe generar el Contratista de manera física y digitalizada, los cuales funcionan como prueba de una actividad o transacción realizada por la organización y se debe conservar durante un determinado período de tiempo.
- 4.13. **Encuesta de satisfacción:** Es una herramienta que permite a la gestión social, saber y comprender la satisfacción del reclamante referente a la atención y resolución que se le dio a la queja.
- 4.14. **IDAAN:** Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales.

5.- DIAGRAMA DE FLUJO

5.1. Atención de queja y afectación



 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 4 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

6.- PROCEDIMIENTO


El Programa Saneamiento de Panamá atenderá la aplicación de este procedimiento a través de las:

- Quejas y afectaciones que son generadas productos de las obras de los proyectos en ejecución las cuales deben ser atendidas de la siguiente manera.

6.1.- Recibidas por el Contratista

Las quejas y reclamos recibidas por la empresa contratista, deben ser gestionadas íntegramente por ella, Según la siguiente metodología:

- 6.1.1. El especialista social o persona encargada de la gestión de quejas de la empresa contratista, deberá levantar una hoja de queja en las que se tomarán todos los datos del aquejado o afectado, así como de la situación presentada (R-PC06-01 Hoja de quejas y reclamos).
- 6.1.2. En un plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de recepción de la queja, el especialista social o persona encargada de la gestión de quejas de la empresa Contratista enviará por correo electrónico la hoja de queja al PM del proyecto y al responsable de quejas y reclamos de la UCP.
- 6.1.3. En un plazo de 3 días hábiles desde que se levantó la queja o afectación, el especialista social deberá entregar la nota de seguimiento al reclamante. (R-PC06-02 Notificación de seguimiento de queja).
- 6.1.4. En un plazo máximo de 7 días hábiles desde que se levantó la queja/afectación, el Contratista iniciará la investigación de la queja presentada, convocando al reclamante, la sección involucrada de la queja y al especialista social del PM para una inspección al lugar donde se generó la queja o afectación.
- 6.1.5. El Contratista deberá levantar y presentar un informe de inspección de la queja o afectación en un plazo máximo de 7 días hábiles para ser revisado por el especialista social del PM el cual deberá delegar la pronta resolución.
- 6.1.6. El informe de inspección estará firmado en primera instancia por el gerente de proyecto, el especialista social y el área involucrada en la inspección según sea el caso, por ejemplo: obra civil, ambiente, seguridad, social, entre otros.
- 6.1.7. El Contratista debe enviar la nota de respuesta de la queja/afectación al PM para su revisión y aprobación, el PM debe responder a los criterios de la nota de respuesta en un máximo de 5 días hábiles. (R-PC06-03 Nota de respuesta de queja).

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 5 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

- 6.1.8. El Contratista deberá entregar la nota de respuesta al reclamante, después de ser revisada y aprobada por el PM, en la cual deberá decir si son o no responsables y una fecha aproximada para realizar la subsanación.
- 6.1.9. Si la queja/afectación es estimada el Contratista debe aplicar la encuesta de Satisfacción. (R-PC06-04 Encuesta de satisfacción).
- 6.1.10. Si la queja/afectación es desestimada, no se aplica la encuesta de satisfacción, sin embargo, el Contratista entregará copia de los registros de la queja o afectación y debe informar a la Junta Comunal.


6.2.- Recibidas por el Project Manager para ser atendidas por el Contratista

Las quejas y reclamos recibidas por el Project Manager serán gestionadas íntegramente por la empresa contratista, bajo la supervisión del PM según la siguiente metodología:

- 6.2.1 El especialista social o persona encargada de la gestión de quejas y afectaciones del PM, deberá abrir una hoja de queja donde se tomarán todos los datos del reclamante, así como de la situación presentada (ver registro R-PC06-01 Hoja de quejas y reclamos).
- 6.2.2. El especialista social del PM, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de recepción de la queja enviará por correo electrónico cada hoja de queja completada a la Empresa contratista quien colocará la codificación de la queja y al responsable de quejas y afectaciones de la UCP.
- 6.2.3. El especialista social del PM será responsable de que el Contratista cumpla con el Procedimiento de atención de quejas, reclamos y afectaciones, incluyendo el control y la calidad de los entregables.
- 6.2.4. En ausencia o abandono de la obra por parte del Contratista, el especialista social del PM deberá levantar, atender y darle seguimiento a las quejas o afectaciones en su totalidad las cuales deben ser reportadas a la UCP.

6.3.- Quejas y afectaciones generadas por la ejecución de obras civiles menores o puntuales que se encuentran fuera de un periodo de garantía

- 6.3.1. El reclamante por medio de nota, redes sociales, llamadas telefónicas y cualquier otro medio que considere, hará de conocimiento a la UCP su inconformidad.
- 6.3.2. El responsable de gestión social procederá a comunicarse de manera personal o vía telefónica con el afectado para realizar el llenado de la hoja de reclamo.


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 6 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

- 6.3.3. En un periodo de 3 días hábiles después de llenada la hoja de reclamo la UCP realizará una inspección al lugar de los hechos en compañía de la sección involucrada de la UCP y el afectado.
- 6.3.4. En un periodo de 7 días hábiles después de realizada la inspección, la UCP debe entregar una notificación de respuesta al reclamante, en caso de que la queja sea desestimada deberá poner en copia a las Autoridades Locales.

6.4.- Incidencias reportadas por medio del sistema 311

Las incidencias que son recibidas por el sistema 311 y transferidas a la UCP por el IDAAN, serán atendidas en un periodo de 72 horas, a partir de la recepción de estas en la UCP.

- 6.4.1. El reclamante debe realizar una llamada al sistema 311 donde expone la incidencia.
- 6.4.2. El sistema 311 envía los reportes al Instituto de Acueducto y Alcantarillado Nacional quien decide cuales son los casos que serán atendidos por la UCP.
- 6.4.3. Una vez que los casos llegan a la UCP, el contratista en un periodo de 72 horas enviará un equipo técnico para evaluar y diagnosticar la incidencia en campo.
- 6.4.4. El gestor social del contratista deberá comunicarse con el reclamante para indicar cual es la atención que se e brindará a la incidencia.
- 6.4.5. El gestor social deberá tener un acercamiento vía telefónica o presencial con el afectado o la persona que hace el reporte de incidencia al sistema 311.
- 6.4.6. El gestor social debe levantar una hoja de incidencia además de explicar el estado al afectado.
- 6.4.7. Una vez que el Contratista de por culminado la atención de la incidencia, el gestor social deberá aplicar una ficha de cierre de esta.
- 6.4.8. El Contratista deberá entregar indicadores de las incidencias recibidas todo los 25 de cada mes.
- 6.4.9. El responsable de incidencia del contratista deberá reportar a través de un informe mensual los resultados de las de las incidencias atendidas del sistema 311, que se hayan atendido durante el mes en curso bajo un formato establecido por la Unidad Coordinadora del Programa.


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 7 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

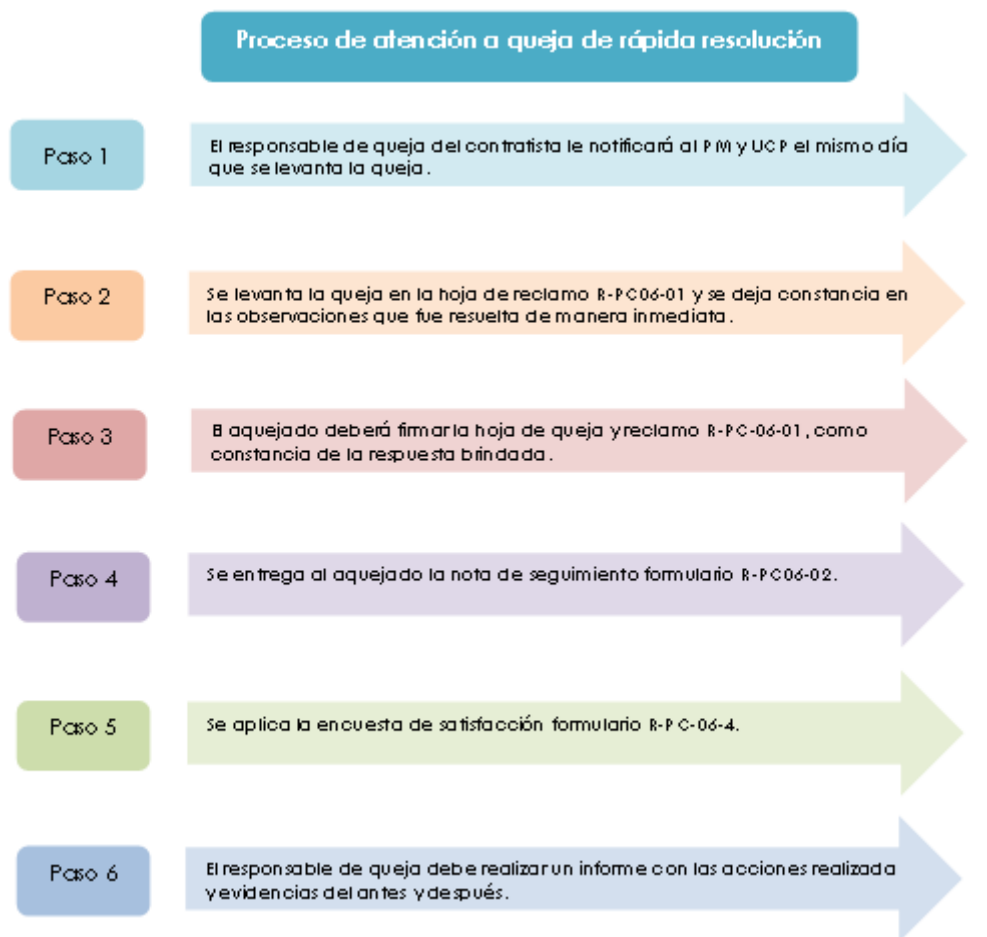
- 6.4.10. El responsable de atender quejas por parte de la UCP dará seguimiento a las respuestas de las incidencias presentadas por parte del Contratista, a manera de brindar información en caso de que las personas llamen directamente a la UCP para consultar el estado de misma.
- 6.4.11. El oficial de acompañamiento social de la UCP debe contar con un registro de las llamadas de las incidencias recibidas asociadas a los proyectos bajo su responsabilidad, donde los reclamantes consultan el estado de la incidencia presentada.
- 6.4.12. Si producto de la atención a una incidencia u otros, el Contratista genera una afectación a una propiedad privada y/o vía pública, el mismo será responsable de atender y resolver la situación, cumpliendo lo establecido en el Procedimiento de gestión de quejas PC-06.

6.5.- Queja de rápida resolución

Para aquellas quejas y reclamos en las que, por su naturaleza u origen, puedan ser subsanados en un período menor a 3 días calendario, se procederá de la siguiente manera:

- 6.5.1.- El responsable de quejas y reclamo por parte del Contratista notificará a través de correo electrónico al PM con copia al oficial de acompañamiento social responsable de la UCP el mismo día que se levantó la queja.
- 6.5.2.- Se levantará la hoja de reclamo PC06-01 dejando constancia en las observaciones que la queja se resolvió de manera inmediata, deberá mencionar las acciones que se llevaron a cabo como respuesta a la queja. En estos casos, el aquejado o reclamante deberá firmar la hoja de reclamaciones.
- 6.5.3.- Se deberá dar una notificación de seguimiento al aquejado o reclamante.
- 6.5.4.- El responsable de atención de quejas y reclamos por parte del Contratista deberá aplicar la encuesta de satisfacción al cierre de la queja o reclamo.
- 6.5.5.- Se deberá contar con fotografías de antes y después de las obras.
- 6.5.6.- El PM debe realizar un informe validando las acciones realizadas como respuesta a la queja presentada.


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 8 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		



6.6.- Control y Seguimiento


El seguimiento que se dar que se dará a todas las quejas y afectaciones recibidas, las cuales serán atendidas por el Contratista bajo la supervisión del PM y UCP.

- 6.6.1.- El contratista entregará una nota de seguimiento de queja o afectación, donde se le indica al aquejado o afectado que se ha abierto un proceso para seguimiento la queja presentada. Esta nota de seguimiento deberá entregarse en un período de 3 días laborales desde la fecha de recepción de la queja. (ver registro R-PC06-02 Notificación de seguimiento de quejas).
- 6.6.2.- Contando desde que se recibió la queja se deberá realizar una inspección al lugar de los hechos, donde participará el responsable de atención de quejas del PM, Contratista y reclamante.
- 6.6.3.- El contratista realizará un informe de la inspección de queja o afectación, donde determinará de acuerdo con los criterios técnicos de las áreas involucradas si la

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 9 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

queja o afectación será estimada o desestimada. Este informe deberá entregarse en siete (7) días hábiles después de realizada la inspección de queja o afectación.

- 6.6.4.- El contratista deberá emitir una nota de respuesta, donde indicará si la queja es estimada o desestimada. En caso de que se evidencie que el contratista generó la queja o la afectación de forma total o parcial, deberá indicar mediante la nota de respuesta (R-PC06-03), que solución va a adoptar para subsanar la queja. Esta nota deberá emitirse en un plazo máximo de 7 días hábiles contando desde que se realizó la inspección, se enviará por correo electrónico al PM para su debida revisión.
- 6.6.5.- El PM deberá evaluar la nota de respuesta emitida por el contratista a manera de aprobar o desestimar la nota de respuesta. En caso de que el PM considere que es necesario realizar una reunión con la UCP para decidir la respuesta, el mismo deberá hacer la solicitud por medio de correo electrónico o por nota formal.
- 6.6.6.- Una vez realizadas las acciones anteriores, y decidida la respuesta que se dará al aquejado, el responsable de gestión de queja del contratista procederá a entregar una notificación por escrito indicando la respuesta que se le brindará a su queja. El aquejado o afectado deberá firmar la original y copia de la nota de respuesta como constancia de recibido.
- 6.6.7.- Si la queja llega a ser desestimada, el Contratista deberá presentar un informe con evidencia sustentando la desestimación, el cual deberá ser revisado y aprobado por el PM o en su ausencia por la UCP. Si el aquejado no firma la nota de desestimación, el responsable de queja del contratista entregará una copia de la queja con el informe adjunto como constancia a la Junta Comunal, Municipio o la institución según sea el caso.
- Si el aquejado no está conforme con la respuesta de su queja o afectación, puede solicitar una reconsideración con las instancias que el así considere.
- 6.6.8.- El responsable de gestión de quejas del contratista le notificará al especialista social del PM o en su ausencia a la UCP la fecha y hora de entrega de la nota de respuesta del aquejado o afectado, para que el PM lo acompañe en este proceso.
- 6.6.9.- Una vez que las acciones son realizadas como respuesta a la queja presentada, el responsable de la atención de la queja por parte del contratista aplicará una encuesta para medir el grado de satisfacción del reclamante. Esta encuesta debe

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 10 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

ser firmada por la persona que presentó la queja. El especialista social del PM debe estar presente durante la aplicación de la encuesta.

- 6.6.10.- El especialista social del PM deberá garantizar que el Contratista cierre todas las quejas y afectaciones generada en los frentes de trabajos antes de que se realice la reunión de cierre.
- 6.6.11.- El especialista social de la empresa contratista deberá realizar reuniones, inspecciones u otras actividades que se requiera con instituciones, empresas privadas, comunidad y Organizaciones de Base Comunitaria.
- 6.6.12.- El especialista social del PM deberá garantizar que la documentación entregada al responsable de la UCP cumpla con la calidad del procedimiento específico PC-
- 6.6.13.- Gestión de Quejas, Reclamos y Afectaciones. Además de las consideraciones generadas en las reuniones de seguimientos.
- 6.6.14.- El especialista social del contratista deberá elaborar un cronograma con la programación mensual de las reuniones de quejas y afectaciones, la cual debe ser enviada al PM y UCP.
- 6.6.15.- Las reuniones de queja y afectación se realizarán en los últimos días de cada mes. Participará de estas reuniones los responsables de atención de quejas del Contratista, el PM y el responsable de quejas de la UCP, o quien la UCP designe.
- 6.6.16.- Cuando se considere necesario la UCP invitará a participar las áreas que mayor incidencia de quejas han presentado es decir producción, ambiente, seguridad, etc.
- 6.6.17.- El responsable de quejas y reclamos de la UCP será responsable de revisar todos los documentos de gestión de quejas, el cual deberá ser entregado por el especialista social del PM.
- 6.6.18.- El responsable de atención de quejas, reclamos y afectaciones de la UCP será responsable de darle seguimiento a las reuniones, donde participará el especialista social de PM y Contratista.
- 6.6.19.- Durante la reunión de seguimiento a quejas, el Contratista deberá levantar el acta de reunión con los puntos de mayor interés tratados en la reunión.
- 6.6.20.- El responsable de atención de quejas, reclamos y afectación de la UCP coordinará talleres a manera de desarrollar una mejora continua referente a la atención de quejas, reclamos y afectación.


6.7.- Quejas recibidas por colaboradores de la UCP

Las quejas recibidas directamente por la UCP que corresponde a obras o trabajos en ejecución serán atendidas por la empresa contratista, contando con la supervisión del PM, según la siguiente metodología:

- 6.7.1.- Todo colaborador de la UCP, que reciba o sea conocedor de una queja, debe informar por medio de correo electrónico al área social la siguiente información:

- Nombre y apellidos

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 11 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

- Teléfono de contacto
- Corregimiento o zona de residencia
- Proyecto que le afecta
- Breve descripción de la queja

6.7.2.- El área social de la UCP se pondrá en contacto con la persona afectada, con el fin de llenar la hoja de queja y de esta manera contar con información suficiente referente a la queja presentada (ver registro R-PC06-01 Hoja de quejas y reclamos).

6.7.3.- En el plazo máximo de 2 días hábiles, desde la fecha de recepción de la queja, el área social de la UCP enviará por correo electrónico la hoja de queja completada, al especialista social del PM y en ausencia del PM al Contratista.

6.8.- Atención de incidencias proveniente de líneas sanitarias que no son construidas por la UCP.

Las incidencias que son presentadas directamente a la Unidad Coordinadora del Programa Saneamiento de Panamá por motivo de mantenimiento a las obras realizadas por el Programa e inclusive a líneas sanitarias del Instituto de Acueducto y Alcantarillados Nacionales serán atendidas de la siguiente manera: a qui deben aclarar dos procesos: una que son la quejas que se presentan de las líneas sanitarias donde no tenemos Contratista y que son atendida con OYM.

6.8.1.- La queja deberá ser llenada a través de la hoja de queja y reclamo, la cual será levantada de manera personal o vía telefónica (ver registro R-PC06-01 Hoja de quejas y reclamos).


6.8.2.- El mismo día que se presenta la queja, se deberá informar al aquejado de manera personal, vía telefónica o por correo electrónico, el nombre del especialista social que le dará seguimiento y un número de teléfono para que pueda consultar sobre el seguimiento a su queja

6.8.3.- El especialista social de queja de la UCP deberá informar a la Sección de O&M de la UCP con la finalidad de que se le envíe un correo electrónico con toda la información de la queja al contratista.

En un período de 3 días hábiles el Contratista deberá indicar al responsable de afectaciones y queja de la UCP el estado de la queja presentada. En un período de cuatro (4) días hábiles contando desde el día que se recibió la queja, el responsable de quejas y reclamos de la UCP se comunicará con el afectado para informar el estado de la misma, en caso de que ya fue resuelta se aplicará una encuesta de satisfacción.

6.9.- Quejas que requieren ejecución de obras civiles

Referente a las quejas que son recibidas y según el afectado considera que es por motivo de las obras realizadas por la UCP y las mismas no están dentro de un período de garantía, su atención será la siguiente:


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 12 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

- 6.9.1.- La queja deberá ser levantada a través de la hoja de quejas y reclamos, la cual puede ser llenada de manera personal o vía telefónica (ver registro R-PC06-01 Hoja de quejas y reclamos).
- 6.9.2.- El primer día que se recibió la queja el responsable de quejas y reclamos de la UCP verificará si los trabajos se encuentran dentro de un período de garantía en caso de que, si estén, la información será enviada al Contratista para que la atienda de acuerdo con el Procedimiento de quejas y afectaciones que establece la UCP.
- 6.9.3.- Si las obras no están dentro de un período de garantía el responsable de quejas y reclamos de la UCP convocará a las secciones de Ingeniería y O&M a realizar una inspección en un período de 7 días laborales contando desde que se recibió la queja.
- 6.9.4.- En un período de siete 7 días hábiles contando desde el día que se realizó la inspección las secciones involucradas deberán emitir una nota de respuesta indicando si atienden o desestiman la queja (ver registro R-PC06-03 Nota de respuesta de queja) la cual debe ser aprobada por la Coordinadora del Programa Saneamiento de Panamá.
- 6.9.5.- Después de que se brinde la respuesta a la queja, se deberá aplicar una encuesta al reclamante para conocer el grado de satisfacción.

6.10.- Reportes

Para una adecuada gestión de las quejas y afectaciones, la UCP considera necesario establecer lineamientos para reportar la información asociada a estas.

- 6.10.1.- Se solicitará al contratista informe mensual de queja y afectación a manera de conocer el estado de los casos presentados. Este informe deberá contener al menos la fecha en que se recibió la queja, cuáles fueron las acciones que se realizaron como respuesta a la queja, fecha en que se cerró la queja y evidencia fotográficas antes de atender la queja y después de culminar los trabajos. (ver anexo 8). Este documento

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 13 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

debe ser aprobado por el PM y entregado a la UCP en la fecha establecida en las reuniones de coordinación.

- 6.10.2.- El especialista social del contratista deberá suministrar toda información que requiera el especialista social del PM, a manera de informar a la UCP el estado de las afectaciones y quejas en proceso.
- 6.10.3.- El especialista social del contratista o quien asigne es responsable de entregar al PM informes de las inspecciones de campo realizadas.
- 6.10.4.- El especialista social de la empresa contratista deberá enviar todos los viernes al PM y UCP el cronograma semanal de trabajo al seguimiento de las quejas y afectaciones abiertas.
- 6.10.5.- En las reuniones de seguimiento el Contratista deberá entregar al responsable de quejas de la UCP, todos los registros de quejas generados durante el mes.
- 6.10.6.- Todos los lunes, el PM deberá enviar los resultados de las fichas aplicadas en campo al Contratista manera a de medir la gestión de quejas y reclamos (ver registro R-PC06-06 comprobación social de quejas y reclamos).
- 6.10.7.- Al finalizar el proyecto, el encargado de la gestión de quejas del contratista deberá entregar al especialista social del PM todos los expedientes originales y digital de las quejas y afectaciones que fueron levantadas durante la ejecución del proyecto.


6.11.- Meta de cumplimiento

A manera de brindar una buena gestión de atención de quejas y con la finalidad de considerar las observaciones y recomendaciones brindadas por los aquejados, el responsable de atención de quejas, reclamos y afectación por parte del Contratista deberá aplicar la encuesta de satisfacción de queja (formulario R-PC06-04) al reclamante, siempre y cuando la queja o afectación sea estimada, antes de aplicar la encuesta el responsable de la atención de queja debe esperar a que la misma haya sido subsanada, reparada o se haya resarcido los daños causados por la obra en ejecución. El objetivo es conocer el nivel de satisfacción del aquejado y afectado durante el proceso, desde que se levantó la queja hasta el cierre formal de la misma, además permite implementar acciones de mejoras continuas a corto, mediano y largo plazo. El nivel de satisfacción para el Contratista debe ser de un 80% o más para no caer en incumplimiento. Si la queja es desestimada, no se aplica la encuesta de satisfacción.

De igual manera el PM asistirá a los frentes de trabajo como mínimo tres veces a la semana o cuando así lo decida la UCP, para aplicar en los frentes de trabajos una ficha de comprobación social de quejas y afectación el cual debe estar en un 80% de cumplimiento.

El responsable de la aplicación del presente procedimiento será el supervisor de gestión social o a quien el designe.

El responsable de la aplicación del presente documento en las obras será el Contratista de cada contrato de obra, a través de su especialista social o responsable de quejas, reclamos y afectaciones.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 14 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

6.12.- Metodología de atención a las afectaciones que no fueron registradas como quejas

Existen afectaciones que son generadas por las obras que realiza el Contratista, en lugares de servidumbre y área privada, sin embargo, el afectado no está interesado en presentarla como queja. Cuando se presenta estos casos el Contratista, deberá gestionarla y reportarla como una afectación, llenando el registro R-PC06-07, se entregará al afectado una nota de seguimiento (ver R-PC06-08), de igual manera entregará una nota de respuesta (ver R-PC06-08) y plasmar todas las afectaciones en la hoja de registro R-PC06-11 y de igual manera deberá aplicar una encuesta de satisfacción (ver R-PC06-10).

En caso de que la afectación se convierta en queja la misma deberá ser levantada como queja cumpliendo con el procedimiento.


6.13.- Oportunidades de mejoras

Las quejas y afectaciones que son atendidas por el contratista por más de dos (2) veces y por la misma causa, serán sujeta a un análisis de causa raíz y efecto, documento que debe ser elaborado por el contratista y aprobado por el PM. La finalidad de dicho análisis es lograr que el contratista identifique la verdadera causa que genera la queja y de esa manera poder ejecutar una acción fiable para que no se vuelva a presentar.

7.- FORMULARIOS

- R-PC06-01. Hoja de queja y reclamos
- R-PC06-02. Notificación de seguimiento de queja
- R-PC06-03. Nota de respuesta de queja
- R-PC06-04. Encuesta de satisfacción de quejas
- R-PC06-05. Registro de control de quejas recibidas
- R-PC06-06. Comprobación social de quejas y reclamos
- R-PC06-07. Hoja de afectación
- R-PC06-08. Notificación de seguimiento de afectación
- R-PC06-09. Nota de respuesta de afectación
- R-PC06-10. Encuesta de satisfacción de afectación
- R-PC06-11. Registro de control de afectación recibida

Nota: Los registros del procedimiento de quejas, reclamos y afectaciones del programa Saneamiento de Panamá que son entregados al Contratista, no pueden ser modificados ni alterado sin previa autorización de la sección socioambiental de la UCP y del PM.

 Programa Saneamiento de Panamá	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES	Código: PC-06 Edición: 3 Vigencia: septiembre 2015 Página 15 de 18
		Gestión Social

8.- TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Apartado modificado	Descripción de la modificación
0	Septiembre 2015		Edición Inicial
1	19-10-2017	Todo el PG-01	Adecuación del Procedimiento conforme a las Normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y formato SIG.
2	Noviembre 2021	Todo el PC-06	Actualización al procedimiento PC-06, formularios y anexo.
3	Mayo 2023	Todo el PC-06	<ul style="list-style-type: none"> • La hoja de reclamo y la hoja de afectación, nota de seguimiento de quejas y afectación, nota de respuesta de quejas y afectación y encuesta de satisfacción solo deben contener el logo del Contratista. • La hoja de registro y control de quejas y afectación y puede tener el logo del PSP y logo del Contratista. • Las firmas de los registros de quejas y afectación aclaran que el firmante y/o responsable pertenece al Contratista. • Se retira del encabezado de cada registro el logo del Programa Saneamiento de Panamá.


9.- ANEXOS

9.1.- Modelo de Formulario - Contratista


El Contratista debe agregar a los registros de queja, reclamos y afectaciones el logo de la empresa o consorcio, el mismo debe ser revisado y aprobado por la sección Socioambiental y por parte de la sección de Comunicación en imagen corporativa.


Las nomenclaturas que utilizará el Contratista para la codificación del registro de las quejas y afectaciones serán consensuadas con el PM y UCP. La codificación aplicará cada vez que se levante una queja o afectación, la cual llevará las siglas de queja y reclamos (QR), las siglas del

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06</p> <p>Edición: 3</p> <p>Vigencia: septiembre 2015</p> <p>Página 16 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		


contratista, consorcio o siglas del proyecto, el año en curso y el número de la queja que será consecutivo. Esto aplica para la Hoja de queja y reclamo (Registro R-PC06-01) y la Hoja de afectación (R-PC06-07).

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES	Código: PC-06
		Edición: 3
Gestión Social		Vigencia: septiembre 2015
		Página 17 de 18

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	REGISTRO ESPECÍFICO DE CALIDAD HOJA DE QUEJA Y RECLAMO	Código: R-PC06-01
		Edición: 3
		Fecha: septiembre 2021
		Página 1 de 1

HOJA DE QUEJA Y RECLAMO		Logo del Contratista
Fecha de reporte:	Código:	
Nombre del proyecto:		
Cuenca / Ramal / Frente de trabajo:		

Datos Personales del aquejado		
Nombre Completo		
Cédula	Teléfono:	Celular:
Dirección completa o domicilio		
Correo electrónico		
Razón Social		
Número de Ruc		
Persona de contacto del aquejado		
Nombre Completo		
Cédula	Correo electrónico	Teléfono: Celular:
Dirección completa o domicilio		
Via de Reporte		
Teléfono <input type="checkbox"/>	Correo electrónico <input type="checkbox"/>	Nota <input type="checkbox"/>
Redes sociales <input type="checkbox"/>	Personalmente <input type="checkbox"/>	Medios de comunicación <input type="checkbox"/>
Descripción de la queja		
Tipo de Incidencia:		
Obras <input type="checkbox"/> Ambientales <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> O&M <input type="checkbox"/>		
Observaciones:		
Responsables		
Nombre del responsable que atiende y recibe la queja por parte del Contratista		Nombre del responsable de darle seguimiento a la queja por parte del Contratista

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y AFECTACIONES</p>	<p>Código: PC-06 Edición: 3 Vigencia: septiembre 2015 Página 18 de 18</p>
<p>Gestión Social</p>		

9.2.- Enlace de los formularios de quejas

Todos los formularios asociados a este procedimiento se encuentran en SharePoint.