




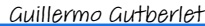





**PROCEDIMIENTO SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y
REQUERIMIENTOS
(SDQR)**

Documento: CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012


INDICE DE REVISIONES

Índice de revisión	Fecha de Modificación	Modificaciones
0	Abril 2026	Versión inicial
1		
2		
3		

Versión No. 0	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró:	Susana Tobar P. Líder de Sostenibilidad	
Revisó:	Isabel Candia G. Subgerente de Relacionamiento Comunitario	 <small>Isabel Candia (Apr 20, 2026 17:50:50 EDT)</small>
Revisó:	Valentina Ureta C. Oficial de Cumplimiento	 <small>V Ureta C. (Apr 21, 2026 09:52:48 EDT)</small>
Revisó:	Guillermo Gutberlet G. Gerencia Legal	 <small>Guillermo Gutberlet (Apr 21, 2026 10:23:17 EDT)</small>
Revisó:	Mónica Silva A. Subgerente de Comunicaciones y Reputación Corporativa	 <small>Mónica Silva (Apr 21, 2026 11:38:10 EDT)</small>
Revisó:	Pilar Ovalle Z. Gerente Talento y Personas	 <small>Pilar Ovalle Z (Apr 21, 2026 12:07:43 EDT)</small>
Aprobó:	Carola Venegas B. Gerente de Medio Ambiente y Sostenibilidad	 <small>Carola Venegas (Apr 22, 2026 09:22:29 EDT)</small>

Contenido

1. PROPÓSITO	4
2. ALCANCE	4
3. OBJETIVO	4
4. PRINCIPIOS RECTORES	4
5. CANAL ÚNICO Y CANALES DE INGRESO	5
6. CLASIFICACIÓN Y DERIVACIÓN INICIAL	6
7. INTEROPERABILIDAD CON EL CANAL DE DENUNCIAS Y ÁREA DE COMPLIANCE	6
8. ROLES Y RESPONSABILIDADES	7
9. GESTIÓN DE GRUPOS VULNERABLES Y MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD	8
10. PROCESO DE GESTIÓN DEL CASO	9
11. ESCALAMIENTO DE CASOS DE ALTO RIESGO O SENSIBLES	9
12. PLAZOS DE RESPUESTA Y CIERRE	10
13. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MECANISMO	10
14. REGISTROS, KPI Y REPORTES	10
15. CONTROL DOCUMENTAL Y COORDINACIÓN CON PROVEEDORES TECNOLÓGICOS	12

	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código:	CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2026
		Página:	Page 4 of 12

1. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento estandarizado para la gestión, seguimiento, cierre y reporte de los casos ingresados al Canal de denuncias, consultas, reclamos y solicitudes de Conexión Kimal-Lo Aguirre (en adelante “**CONEXIÓN**” o la “**Empresa**”), asegurando una atención oportuna, trazable, accesible, confidencial cuando corresponda y libre de represalias.

El procedimiento busca unificar en una sola descripción coherente el alcance del mecanismo, los canales disponibles (Sistema de Conexión Ciudadana (SCC) y el Canal de Denuncias/Compliance), así como las funciones y responsabilidades de las áreas involucradas.

2. ALCANCE

Este procedimiento, definido por Conexión, regula la gestión de casos ingresados por partes interesadas internas y externas.

Aplica, al menos, a los siguientes grupos: trabajadores de Conexión; trabajadores de empresas contratistas y subcontratistas; comunidades y organizaciones territoriales; propietarios, arrendatarios u ocupantes-interesados de predios; autoridades e instituciones públicas; proveedores locales; proveedores de servicios o empresas; postulantes; periodistas y medios de comunicación; y otros terceros vinculados a la Compañía.

El alcance del sistema comprende la gestión de consultas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias, postulaciones laborales y ofertas de servicios.

Cada requerimiento será clasificado y gestionado conforme a su naturaleza, definiéndose su tratamiento y derivación interna de manera oportuna. Lo anterior, sin perjuicio de la eventual derivación a las áreas competentes, tales como Compliance, Talento y Personas, Abastecimiento, Comunicaciones, Asuntos Públicos, Legal u otras que correspondan.

Se excluyen de este procedimiento los procesos disciplinarios o investigativos internos que, una vez derivados al Canal de Denuncias o al área correspondiente, se regirán por su normativa específica.

3. OBJETIVO

Recibir y gestionar, de manera confidencial y oportuna, consultas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes relacionadas con la empresa Conexión (Kimal-Lo Aguirre), promoviendo un diálogo responsable con nuestros distintos públicos y entorno.

4. PRINCIPIOS RECTORES

Todo caso será gestionado conforme a los principios de accesibilidad, buena fe, respeto, diligencia, trazabilidad, confidencialidad, no represalias, enfoque territorial, pertinencia cultural, debida diligencia y mejora continua.


Conexión no tolerará represalias contra ninguna persona que presente una consulta, reclamo, denuncia o solicitud de buena fe, ni contra quien aporte antecedentes o participe en la gestión de un caso. Las medidas de protección deberán ser proporcionales al riesgo identificado y podrán incluir reserva reforzada de identidad y limitación de accesos a la información.

5. CANAL ÚNICO Y CANALES DE INGRESO

Conexión dispone de un **Sistema único de gestión de denuncias, quejas y requerimientos (SDQR)**, cuyo objetivo es orientar adecuadamente a la persona usuaria, registrar cada caso y asegurar su derivación oportuna al flujo correspondiente.

La arquitectura del canal es el siguiente:

Etapa	Configuración mínima	Observaciones
Paso 1	Identificar la persona que realiza y/o ingresa la comunicación	Contempla las categorías publicadas en el sitio web: trabajador CNX; trabajador de contratista /subcontratista; vecino / comunidad / organización territorial; propietario / arrendatario/ ocupante-interesado; autoridad o institución pública; proveedor local; proveedor de servicios o empresa; postulante; periodista/medio; otros.
Paso 2	Identificar el tipo de comunicación	Consulta; Reclamo; Solicitud; Sugerencia; Denuncia; Postulación; Oferta de servicios y productos.
Paso 3	Formulario adaptado	Ajusta los campos, leyendas, alertas de confidencialidad, adjuntos y consentimiento de tratamiento de datos según perfil y tipo de caso.
Paso 4	Confirmación de recepción	Indica ID del caso, canal de seguimiento, plazo referencial de respuesta o de primera retroalimentación y advertencia de derivación a flujo especializado cuando aplique.

 <small>Línea Kílo - La Agüera</small>	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código:	CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2026
		Página:	Page 6 of 12

Los canales habilitados para el ingreso de casos son:

- Sitio web corporativo [Sistema de Quejas, Denuncias y Requerimientos - Conexión Energía](#)
- Correo electrónico corporativo definido para atención general:
contacto@conexionenergia.com
- Atención telefónica, WhatsApp y atención presencial realizada por el Equipo de Relacionamento Comunitario en cada región:
<https://www.conexionenergia.com/comunidades/>
- Derivación por parte de contratistas o subcontratistas que reciban requerimientos y/o quejas de comunidades, u otros terceros relacionados con el Proyecto.

6. CLASIFICACIÓN Y DERIVACIÓN INICIAL

Toda presentación recibida deberá clasificarse, dentro del plazo máximo de un (1) día hábil desde su ingreso, según el perfil del solicitante, tipo de caso, territorio/obra, materia, nivel de riesgo y necesidad de derivación especializada.

La clasificación mínima debe considerar:

- **Tipo de parte interesada.** Interna o externa.
- **Tipo de caso.** Consulta, reclamo, denuncia, solicitud, sugerencia, postulación u oferta de servicios.
- **Tema principal.** Comunitario, predial, laboral, ambiental, seguridad, arqueología, tránsito, conducta de trabajadores, integridad/compliance, comunicaciones, aprovisionamiento u otro.
- **Criticidad.** Alta, media o baja, sin perjuicio de las alertas específicas definidas por RR.CC.
- **Condición de vulnerabilidad** o necesidad de ajuste razonable.
- **Requerimiento** de reserva de identidad o anonimato.
- **Clasificación.** Será realizada por el equipo administrador del SDQR con apoyo del Equipo de Relacionamento Comunitario cuando el caso venga del territorio y/o involucre impactos sociales, comunitarios o prediales.
- En el o los **casos de denuncias**, éstas son derivadas directamente al canal correspondiente y gestionados por el área de Compliance.

7. INTEROPERABILIDAD CON EL CANAL DE DENUNCIAS Y ÁREA DE COMPLIANCE


Con el fin de evitar duplicidades, brechas de atención y confusión respecto del alcance y público objetivo de cada mecanismo, Conexión establece un esquema de interoperabilidad entre el SDQR con las denuncias asociadas al Canal de Denuncias/Compliance.

El primero actuará como mecanismo general de ingreso, orientación y derivación de casos, mientras que el segundo constituirá el canal especializado para el tratamiento de materias de ética, integridad y cumplimiento, incluyendo denuncias anónimas o reservadas.

La administración, análisis y gestión de este último corresponderá exclusivamente al área de Compliance, de conformidad con sus procedimientos internos y con los resguardos aplicables de confidencialidad, protección de la persona que reporta y no represalias.

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidades principales	Plazo/criterio
Conexión / Administrador SDQR	Recepcionar, registrar, clasificar, asignar, monitorear SLA, consolidar respuesta, comunicar cierre y generar reportes.	Ingreso y clasificación en máximo 1 día hábil.
Equipo de Relacionamiento Comunitario	Recibir casos por territorio, informar canales formales, realizar primera acogida, levantar antecedentes, coordinar medidas en terreno, comunicar el mecanismo y apoyar cierre con la comunidad.	Atención inicial inmediata cuando el caso surja en terreno (24 horas máximo)
Área responsable del tema	Entregar antecedentes técnicos, definir acciones correctivas/preventivas y validar la respuesta.	Según plazo interno definido por matriz de SDQR.
Área de Compliance	Administrar Canal de Denuncias, asegurar tratamiento confidencial/anónimo, investigar o coordinar investigación cuando aplique y retroalimentar estado general de la derivación.	Según normativa interna y criticidad del caso.

 <small>Línea Kílo - Lo Agüine</small>	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código:	CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2026
		Página:	Page 8 of 12


Rol	Responsabilidades principales	Plazo/criterio
Legal / Gestión de Personas / SST / Aprovechamiento / Comunicaciones	Apoyar análisis y resolución de casos especializados.	Según competencia y criticidad.
Contratistas y subcontratistas	Derivar oportunamente al SDQR (Comunicaciones) y Equipo de Relacionamento Comunitario, y cooperar en la entrega de antecedentes.	Inmediato y en ningún caso después de 24 horas desde su recepción.

9. GESTIÓN DE GRUPOS VULNERABLES Y MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD

Cuando el caso involucre personas mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas, personas con barreras idiomáticas, personas con alfabetización digital limitada, niñez y adolescencia, mujeres embarazadas, cuidadores, u otros grupos que requieran apoyo diferenciado, el Equipo de Relacionamento Comunitario, Compliance y Talento y Personas deberán aplicar las siguientes medidas adicionales para asegurar acceso efectivo al mecanismo:

- Explicar el mecanismo en lenguaje claro y simple, evitando tecnicismos innecesarios.
- Ofrecer canales alternativos de ingreso y seguimiento (presencial, telefónico, WhatsApp, correo o apoyo asistido).
- Permitir apoyo de un tercero de confianza cuando la persona lo solicite, resguardando confidencialidad y consentimiento.
- Considerar pertinencia cultural y, cuando corresponda, coordinación con facilitadores territoriales o intérpretes.
- Registrar la necesidad de accesibilidad o acompañamiento en el expediente del caso.
- Evitar reuniones o solicitudes de antecedentes en horarios, lugares o formatos que puedan exponer o desincentivar a la persona usuaria.
- En casos de que sea un niño/niña y adolescente, aplicar medidas reforzadas de protección, consentimiento y derivación especializada.

Toda medida diferenciada aplicada deberá quedar registrada en el sistema como “ajuste de accesibilidad / vulnerabilidad”, indicando el tipo de medida y la fecha de ejecución. El canal telefónico será el mecanismo preferente para el ingreso y acompañamiento de casos que involucren grupos vulnerables, sin perjuicio de habilitar canales complementarios como WhatsApp para seguimiento y apoyo, asegurando en todos los casos la debida trazabilidad en el sistema.

	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código:	CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2026
		Página:	Page 9 of 12

10. PROCESO DE GESTIÓN DEL CASO

1. **Recepción:** Ingreso por cualquiera de los canales habilitados, asignación de ID único (o número del requerimiento) y acuse de recibo.
2. **Clasificación:** Determinación del perfil, tipo de caso, materia, criticidad, vulnerabilidad, anonimato y derivaciones.
3. **Admisibilidad y derivación:** Asignación al área competente o derivación a flujo especializado.
4. **Análisis y levantamiento de antecedentes:** Recopilación de información, visitas en terreno, coordinación con contratistas y validación técnica.
5. **Definición de medidas:** Acciones de contención, correctivas, preventivas, investigativas o de comunicación.
6. **Respuesta o retroalimentación:** Comunicación formal de respuesta, estado o plan de acción, según corresponda.
7. **Seguimiento:** Monitoreo del cumplimiento de compromisos y eficacia de las medidas adoptadas.
8. **Cierre:** Cierre administrativo y documental una vez verificada la respuesta y registradas las acciones.

En caso de que la persona usuaria no se encuentre conforme con la respuesta entregada a través del Sistema de Denuncias, Quejas y Requerimientos (SDQR), podrá solicitar una revisión interna del caso, conforme a los procedimientos establecidos.

Sin perjuicio de lo anterior, el uso de este mecanismo no limita ni restringe el ejercicio de otros derechos que le asisten, pudiendo recurrir a las instancias que estime pertinentes conforme a la normativa vigente, incluyendo los organismos competentes en materia ambiental, tales como la Superintendencia del Medio Ambiente.


Todo caso tendrá trazabilidad en el **SQR/ Canal de Denuncia**, incluyendo fecha de ingreso, canal, persona/área receptora, clasificaciones, comunicaciones, derivaciones, plazos, documentos de respaldo y fecha de cierre.

11. ESCALAMIENTO DE CASOS DE ALTO RIESGO O SENSIBLES

Se considerarán de alto riesgo o sensibles, entre otros, los casos que involucren: afectación a la integridad física o salud de personas; daños ambientales significativos; afectación a sitios arqueológicos o culturales; conflictos sociales con riesgo de paralización; violencia, amenazas o represalias; denuncias de acoso, corrupción o fraude; afectación de derechos de grupos vulnerables; o hechos con potencial de impacto reputacional o regulatorio relevante.

Reglas mínimas de escalamiento.

El área que detecte un caso de alto riesgo deberá activar alerta inmediata a Conexión, equipo de Relacionamiento Comunitario y al área competente (SST, Legal, Compliance y/o Comunicaciones).

	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código:	CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2026
		Página:	Page 10 of 12

- Cuando el caso ocurra en terreno y requiera atención inmediata, deberá activarse el flash report o protocolo operativo equivalente, de conformidad con el *Protocolo de Relacionamento Comunitario en Etapa Construcción*.
- El comité o mesa ad hoc de manejo del caso deberá definir responsables, medidas de contención, mensajes clave, plazos y criterios de seguimiento reforzado.
- Todo escalamiento deberá registrarse en el expediente, identificando fecha/hora, motivo, personas notificadas y medidas adoptadas.

12. PLAZOS DE RESPUESTA Y CIERRE

Los plazos de referencia del SDQR son los siguientes, sin perjuicio de los tiempos específicos definidos por la matriz de alertas utilizada por el Equipo de Relacionamento Comunitaria: Durante la etapa de construcción:

- Alta criticidad: 5 días hábiles;
- Media criticidad: 10 días hábiles;
- Baja criticidad: 15 días hábiles.

Para casos que deban ser derivados a otra plataforma o proceso especializado, el acuse de recibo deberá informarse igualmente dentro del plazo de un (1) día hábil, indicando que el caso fue derivado y, cuando sea posible, el canal de seguimiento aplicable.

El cierre administrativo procederá solo cuando: (i) exista respuesta o acción registrada; (ii) se haya comunicado el resultado o estado al interesado, salvo anonimato; (iii) se hayan documentado las acciones ejecutadas o justificado la imposibilidad de ejecutarlas; y (iv) se haya validado el cumplimiento de compromisos críticos.

13. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MECANISMO


Conexión deberá comunicar y capacitar si es que se requiere de manera activa y verificable el mecanismo a partes interesadas internas y externas. La difusión deberá incluir, al menos, alcance del canal único, canales de ingreso, posibilidad de anonimato para denuncias, medidas de confidencialidad/no represalias, plazos referenciales y forma de seguimiento.

14. REGISTROS, KPI Y REPORTE

Conexión elaborará reportes internos mensuales y reportes externos/públicos con periodicidad semestral o la que defina la Compañía, resguardando datos personales y materias reservadas. Los reportes deberán incorporar indicadores clave de desempeño (KPI) del mecanismo.

KPI mínimo	Mecanismo de gestión	Divulgación
Número de casos ingresados por tipo, canal, localidad y grupo de interés.	Gestión interna y análisis de tendencias.	Interna y pública en página web semestralmente.
Tasa de casos cerrados dentro de plazo.	Control del SDQR	Interna y pública en página web semestralmente.
Tiempo promedio de primera respuesta y de cierre.	Eficiencia del SDQR.	Interna y pública en página web semestralmente.
Casos de alta criticidad y casos escalados.	Gestión de riesgos.	Interna y pública. La información se reportará en formato agregado, resguardando la confidencialidad y evitando la identificación de personas o casos individuales, cuando corresponda.
Casos derivados a Compliance y porcentaje con anonimato/reserva.	Protección de la confidencialidad.	Interna
Medidas correctivas/preventivas implementadas.	Mejora continua.	Interna
Actividades de difusión y cobertura de capacitación.	Evidencia de comunicación del mecanismo.	Interna

La divulgación pública de KPI se realizará mediante los canales corporativos (sitio web oficial de Conexión), en formato comprensible y consistente con las obligaciones de confidencialidad.

 <small>Línea Kílo - Lo Agüine</small>	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código:	CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2026
		Página:	Page 12 of 12

15. CONTROL DOCUMENTAL Y COORDINACIÓN CON PROVEEDORES TECNOLÓGICOS

El área dueña del mecanismo deberá asegurar que la arquitectura del canal único, los textos de ayuda, formularios, reglas de derivación y mensajes de confirmación sean consistentes entre, al menos, los siguientes entornos: sitio web corporativo, plataforma SDQR y Canal de Denuncias.

- Revisar cambios funcionales o de contenido antes de su publicación.
- Coordinar con los proveedores tecnológicos la alineación de categorías, flujos y mensajes.
- Verificar que los enlaces públicos redirijan correctamente al flujo previsto.


CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012-Procedimiento_Sistema_Denuncias_quejas_y_RequerimientosV0


Final Audit Report


2026-04-22


Created:	2026-04-20
By:	Jeannette Alarcón (jalarcon@conexionenergia.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAo6AwVN5d5eEuhU3cvtxYFrndQ6SypA_I


"CNX-KILO-000-AC-PRC-I-0012-Procedimiento_Sistema_Denuncias_quejas_y_RequerimientosV0" History

 Document created by Jeannette Alarcón (jalarcon@conexionenergia.com)
2026-04-20 - 8:18:08 PM GMT


 Document emailed to stobar@conexionenergia.com for signature
2026-04-20 - 8:19:22 PM GMT


 Email viewed by stobar@conexionenergia.com
2026-04-20 - 8:19:52 PM GMT


 Signer stobar@conexionenergia.com entered name at signing as Susana Tobar Ponce
2026-04-20 - 8:20:27 PM GMT

 Document e-signed by Susana Tobar Ponce (stobar@conexionenergia.com)
Signature Date: 2026-04-20 - 8:20:29 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to icandia@conexionenergia.com for signature
2026-04-20 - 8:20:31 PM GMT

 Email viewed by icandia@conexionenergia.com
2026-04-20 - 8:24:29 PM GMT

 Signer icandia@conexionenergia.com entered name at signing as Isabel Candia
2026-04-20 - 9:50:48 PM GMT

 Document e-signed by Isabel Candia (icandia@conexionenergia.com)
Signature Date: 2026-04-20 - 9:50:50 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to vureta@conexionenergia.com for signature

2026-04-20 - 9:50:52 PM GMT

 Email viewed by vureta@conexionenergia.com


2026-04-20 - 10:17:59 PM GMT

 Signer vureta@conexionenergia.com entered name at signing as V Ureta C.

2026-04-21 - 1:52:46 PM GMT

 Document e-signed by V Ureta C. (vureta@conexionenergia.com)

Signature Date: 2026-04-21 - 1:52:48 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to Guillermo Gutberlet (ggutberlet@conexionenergia.com) for signature

2026-04-21 - 1:52:53 PM GMT

 Email viewed by Guillermo Gutberlet (ggutberlet@conexionenergia.com)

2026-04-21 - 2:22:42 PM GMT

 Document e-signed by Guillermo Gutberlet (ggutberlet@conexionenergia.com)


Signature Date: 2026-04-21 - 2:23:17 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to msilva@conexionenergia.com for signature


2026-04-21 - 2:24:28 PM GMT

 Email viewed by msilva@conexionenergia.com

2026-04-21 - 3:37:44 PM GMT

 Signer msilva@conexionenergia.com entered name at signing as Mónica Silva

2026-04-21 - 3:38:08 PM GMT

 Document e-signed by Mónica Silva (msilva@conexionenergia.com)


Signature Date: 2026-04-21 - 3:38:10 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to povalle@conexionenergia.com for signature

2026-04-21 - 3:38:11 PM GMT

 Email viewed by povalle@conexionenergia.com

2026-04-21 - 4:05:47 PM GMT

 Signer povalle@conexionenergia.com entered name at signing as Pilar Ovalle Z


2026-04-21 - 4:07:41 PM GMT

 Document e-signed by Pilar Ovalle Z (povalle@conexionenergia.com)


Signature Date: 2026-04-21 - 4:07:43 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to Carola Venegas (cvenegas@conexionenergia.com) for signature


2026-04-21 - 4:07:45 PM GMT

 Email viewed by Carola Venegas (cvenegas@conexionenergia.com)

2026-04-22 - 1:22:11 PM GMT

 Document e-signed by Carola Venegas (cvenegas@conexionenergia.com)

Signature Date: 2026-04-22 - 1:22:29 PM GMT - Time Source: server

 Agreement completed.

2026-04-22 - 1:22:29 PM GMT