

## 1. OBJETIVOS Y ALCANCE

### 1.1. OBJETIVOS

El Mecanismo de Quejas y Reclamos tiene como objetivo establecer los medios y canales mediante los cuales, toda persona, grupo, pueblo indígena o colectivo puede presentar quejas y reclamos asociados a la gestión de Albemarle o indistintamente “la Compañía” en Chile. A su vez, se define el flujo para la gestión de quejas y reclamos definidos, los plazos internos, roles y responsabilidades para la correcta, transparente y eficiente administración, gestión y respuesta sobre reclamos y quejas provenientes de la Comunidad en general.

Cuando dichas quejas y reclamos involucren posibles infracciones al Código de Conducta, éstos serán gestionados exclusivamente mediante el Procedimiento de Investigaciones del Departamento de Ética y Compliance.

### 1.2. ALCANCE

El Mecanismo de Quejas y Reclamos aplica a todas las operaciones de Albemarle Chile sin distinción, tomando en consideración las respectivas diferencias socioculturales, limitaciones geográficas y territoriales, que pudiesen existir en las comunidades vecinas a nuestros sitios en el territorio, especialmente si se trata de pueblos indígenas. Los casos que involucren potencial violación del Código de Conducta se registrarán por el Procedimiento de Investigaciones de Ética y Compliance.

Este mecanismo establece la obligación a todo trabajador/a de informar a la Gerencia de Relaciones Comunitarias o cualquier gerente del país cualquier queja o reclamo recibido de las comunidades aledañas a las operaciones de Albemarle.

## 2. DEFINICIONES

**Quejas:** Se entenderá como queja todo malestar presentado por una persona o un colectivo, por un mal servicio, trato inadecuado, lentitud o comportamiento del personal de la Compañía, en un momento o situación determinada.

**Reclamos:** Se entenderá como reclamo, toda acusación formal realizada por una persona o un colectivo como parte de un proceso en el que se busca la responsabilidad sobre un determinado suceso, hecho u acción que afecte negativamente a individuos y/o la Comunidad, procurando el esclarecimiento del hecho, suceso o acción denunciado.

Entre las temáticas susceptibles de generar una queja o reclamo se encuentran: a) Problemas ambientales; b) Efectos en la salud de la población; c) Derechos de propiedad; d) Vulneración derecho a la Privacidad; e) Actos de corrupción; f) Relacionadas al trabajo o asuntos laborales; g) Efectos en el patrimonio cultural; h) Incumplimiento en pago a proveedores; i) Alteración a sistemas de vida, tradiciones y costumbres de comunidades, entre otros. Este listado no es excluyente y se evaluará en su mérito los reclamos y quejas recibidas y que hagan alusión a otros ámbitos.

**Comunidad:** Es todo grupo humano que posee características sociales, culturales comunes, habitan un determinado territorio y establecen relaciones comerciales, culturales entre sí y con otros grupos. Para efectos del presente instrumento Comunidad podrá ser una ciudad, un pueblo, un asentamiento humano, un Ayllu, una agrupación de personas

con o sin personalidad jurídica o aldea indígena o una familia que habite o cohabite en territorio aledaño a nuestras operaciones.

Cabe señalar que, para el caso de la agrupación de personas, la “personalidad jurídica” en Chile es otorgada bajo el amparo de la Ley 20.500, la cual establece definiciones y mecanismos para formar asociaciones de ciudadanos de interés público, y define formas en que dichas entidades participarán de la gestión de las autoridades.

**Pueblos Indígenas:** Son los grupos humanos herederos y practicantes de culturas únicas y formas específicas de relacionarse con las personas y el medio ambiente. Tales pueblos han conservado características sociales, culturales, económicas y políticas que son distintas a las de las sociedades dominantes. Dichos pueblos poseen una visión de mundo -denominada Cosmovisión,- una historia, una cultura y una determinada identidad colectiva que la diferencia de otros grupos humanos existentes en las sociedades. Dada su situación de vulnerabilidad y desprotección, la comunidad internacional ha promovido a través de diversos tratados internacionales (Convenios, Declaraciones) medidas especiales para la protección de los derechos de los pueblos indígenas del mundo.

En Chile, se entiende como Pueblo Indígena a todas aquellas comunidades y asociaciones indígenas constituidas bajo el amparo de la Ley 19.253 que reconoce como principales pueblos o etnias indígenas de Chile a los Mapuches, Aimaras, Rapa Nui o Pascuense; Atacameños, Quechuas, Collas, Diaguitas, Changos del norte del país; Kawashkar o Alacalufe y Yámana o Yagán de los canales australes; y Selk'nam.


**Comité Interdisciplinario:** Este comité estará compuesto por un representante del área de Ética y Compliance, Relaciones Comunitarias y Legal, y tendrán la función de evaluar semestralmente las quejas y reclamos recibidos, proponiendo ajustes y mejoras al procedimiento de proceder.

### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

El presente procedimiento, tiene como documentos referenciales, los siguientes:

#### 3.1. Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, de los cuales se destacan:

- ✓ Legitimidad
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Predictibilidad
- ✓ Equidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Compatible con los Derechos Humanos
- ✓ Fuente de aprendizaje continuo basado en la Participación y el diálogo

<b>ALBEMARLE CORPORATION</b> <b>DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO</b> <b>MATERIA: MECANISMO DE</b> <b>QUEJAS Y RECLAMOS DE LA</b> <b>COMUNIDAD</b>	<b>CÓDIGO : CL-RRCC-002</b> <b>PAGINA : 3 DE 8</b> <b>FECHA : 31/03/2026</b> <b>VERSIÓN : 02</b>	
---	---	---

### 3.2. Código de conducta de Albemarle (Compromiso con nuestras comunidades de acogida).

- ✓ Evaluamos y consideramos el impacto social, cultural, ambiental y económico de nuestras operaciones en los demás.
- ✓ Mantenemos la seguridad de nuestras operaciones, mientras respetamos los derechos humanos de las personas en nuestras comunidades aledañas a las operaciones de la Compañía.
- ✓ Respondemos a las quejas de la Comunidad de manera oportuna y tomamos medidas para abordar sus preocupaciones cuando sea apropiado.
- ✓ No tomaremos represalias contra ningún empleado/a de Albemarle o miembro de las comunidades aledañas a las operaciones de la Compañía por presentar una queja o reclamo relacionado con la Comunidad.
- ✓ Todo trabajador/a debe informar cualquier queja o pregunta recibida de las comunidades de acogida al empleado responsable del compromiso con la comunidad local y a cualquier gerente de país pertinente, y de conformidad con cualquier mecanismo de reclamo aplicable.

## 4. RESPONSABILIDADES

<b>Cargo</b>	<b>Responsabilidad</b>
<b>Head Of External Affairs</b>	Asegurar los recursos necesarios para cumplir con la legislación nacional, internacional y estándares internacionales en materia de quejas y reclamos de la Comunidad.  Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la correcta aplicación de los lineamientos corporativos y los contenidos en este procedimiento.
<b>Dueño del área responsable (Gerente de Relaciones Comunitarias)</b>	El dueño del procedimiento deberá: Asegurar su actualización y difusión cuando corresponda. Coordinar a las distintas áreas involucradas de manera de asegurar la correcta implementación de este procedimiento. Asegurar la difusión y capacitación del presente procedimiento de forma interna en la Compañía, así como las actividades asociadas cuando corresponda. Verificar el cumplimiento de los plazos y cumplir con las actividades descritas en las frecuencias comprometidas. Aprobar los cambios al Procedimiento. Hacer adecuado y eficiente seguimiento de los reclamos y quejas. Generar y mantener actualizada una base de datos para registro interno, seguimiento y reportabilidad del área responsable. Enviar las respuestas a los usuarios del Mecanismo de Quejas y reclamos en los tiempos establecidos.

<b>Gerentes de Planta</b>	Administrar los recursos necesarios para la gestión de riesgos potenciales relacionados a reclamos y quejas de la Comunidad. Velar por el cumplimiento de este procedimiento. Autorizar los cambios en este Procedimiento.
<b>Comité Interdisciplinario</b>	Revisar semestralmente el desempeño del mecanismo y los reclamos recurrentes con el propósito de proponer mejoras internas tanto al mecanismo como a la gestión de la Compañía.

## 5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

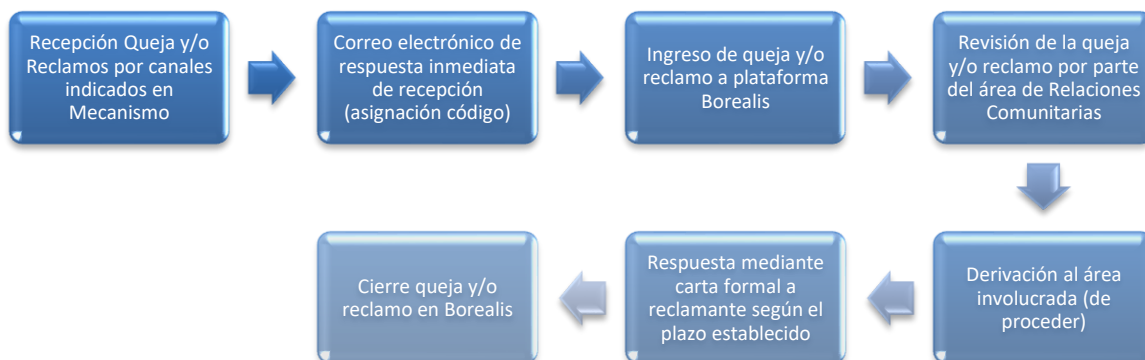
### 5.1. Canales para la presentación de reclamos y quejas de la Comunidad


- a) **Canal de Integridad.** Albemarle ya cuenta con este canal de denuncias ampliamente difundido tanto interna como externamente, que permite a cualquier persona —incluidas las comunidades que interactúan con la Compañía— reportar de manera confidencial inquietudes, denuncias o preocupaciones relacionadas con posibles incumplimientos al Código de Conducta, estándares éticos o la legislación aplicable. La difusión del mecanismo se realiza de forma permanente en las instancias de relacionamiento con la comunidad, mediante material informativo (gráficas, afiches) y diálogo directo. El canal se encuentra disponible para reportes relacionados con todos los sitios de Albemarle en Chile, incluyendo Santiago, Salar de Atacama y Antofagasta y opera como un mecanismo adicional, sin restringir otros canales o vías formales disponibles.
- b) **Cartas o correos electrónicos recibidos por personal de Albemarle.** Es una práctica común que personas o grupos presenten quejas o reclamos mediante carta o a través del envío de correos electrónicos. Este medio, seguirá existiendo para la presentación de reclamos y quejas en cualquiera de nuestros sitios en Chile: Santiago, Salar de Atacama y Antofagasta.
- c) **Reuniones y asambleas Comunitarias.** Dentro de las prácticas habituales de Albemarle se encuentra la realización de reuniones o la participación en asambleas comunitarias. En estas instancias se facilitará la presentación directa de quejas y reclamos de personas de las comunidades.
- d) **Recepción directa de quejas y reclamos.** En caso de que personas o grupos locales estén interesados en realizar un reclamo o queja a personal de Relaciones Comunitarias que se encuentre en un determinado territorio, se recibirá directamente el reclamo y se cargará el mismo día en una plataforma de gestión comunitaria que sistematizará la información contenida en el reclamo o queja. De esta forma se evita la tramitación de una queja por escrito o por otros medios y se realiza una gestión directa, más eficiente, facilitando al usuario la presentación de su queja. La plataforma electrónica servirá como repositorio de todas las quejas y reclamos recibidos, independientemente del canal a través del cual fueron recibidas. Esta herramienta permitirá un mejor seguimiento y reportabilidad.

- e) **Reclamos y quejas en Mesas de Trabajo Permanente (MTP).** Uno de los pilares del modelo de relaciones comunitarias de Albemarle es el Diálogo Permanente con los grupos de interés. En ese contexto, Albemarle promueve el establecimiento de Mesas de Trabajo Permanente. De esta forma, en el Convenio suscrito entre Albemarle y el Consejo de Pueblos Atacameños, las 18 Comunidades del Salar y también con la Comunidad de Peine, las MTP constituyen el canal formal y oficial de presentación de quejas, reclamos y denuncias. Las Mesas de Trabajo Permanente se realizan periódicamente y se sistematizan en Actas, las que son de conocimiento de las partes firmantes de los Convenios. Todos los acuerdos y convenios firmados por Albemarle y que consideren el establecimiento de Mesas de Trabajo Permanente, constituirá un canal directo para la presentación de quejas y reclamos por parte de la contraparte del Acuerdo o Convenio.
- f) **Correo electrónico y línea directa.** Albemarle ha incorporado un nuevo canal de comunicación para formalizar quejas y reclamos, el cual complementa los mecanismos anteriormente señalados, siendo éste una línea más directa considerando las limitaciones geográficas y territoriales, que pudiesen existir en las comunidades vecinas a nuestros sitios en el territorio. El correo electrónico nuevo disponible para recibir quejas y Reclamos es [reclamoscomunidades@albemarle.com](mailto:reclamoscomunidades@albemarle.com), y la línea telefónica y de mensajería de texto es **+56988908430**. Esta nueva modalidad será difundida amplia y permanentemente en las distintas instancias de participación mutua entre las personas, colectivos y la compañía, comenzando con una campaña fuerte de difusión inicial.

## 5.2. Flujo y plazos

El flujo, será el mismo independiente al canal utilizado por el/la reclamante, este se detalla a continuación:



<b>ALBEMARLE CORPORATION</b> <b>DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO</b> <b>MATERIA: MECANISMO DE</b> <b>QUEJAS Y RECLAMOS DE LA</b> <b>COMUNIDAD</b>	<b>CÓDIGO : CL-RRCC-002</b> <b>PAGINA : 6 DE 8</b> <b>FECHA : 31/03/2026</b> <b>VERSIÓN : 02</b>	
---	---	---

Sobre los **plazos**, se establecerán las siguientes categorizaciones:

Queja y/o reclamos recibidos por **Canal de Integridad**, seguirán los plazos determinados por dicho procedimiento (60 días), el cual es externo a los presentados en este mecanismo.

Queja y/o reclamos recibidos por los otros mecanismos de este procedimiento, tendrán un plazo de **07 días corridos**, para la recepción de respuesta formal, por parte del área de Relaciones Comunitarias. En caso que, los reclamos recibidos involucren otras áreas de la Compañía, este podrá extenderse por **15 días corridos** adicionales.

Finalmente, si el reclamo evaluado corresponde a una violación al **Código de Conducta** de Albemarle, será derivado al Departamento de Ética y Compliance quien iniciará una investigación que, de acuerdo con el procedimiento interno, considera un plazo máximo de investigación de 60 días desde su asignación, a menos que la naturaleza de la acusación o los hechos asociados dicten que se necesita más tiempo para llevar a cabo la investigación de manera justa y exhaustiva.

### 5.3. Registro, control, seguimiento

Para el adecuado control y seguimiento de los reclamos, el área de Relaciones comunitarias será responsable de registrar formalmente todas y cada una de las quejas y reclamos recibidas, en una plataforma electrónica denominada Borealis, que permitirá un adecuado y eficiente control y seguimiento de los casos.

De igual manera, se emitirá un correo formal de respuesta inmediata de recepción de la queja o reclamo, en el cual se le designará un código QYR-000-2026 (que se hará correlativo por año), y al finalizar el proceso, una carta formal para dar cierre a la queja o reclamo presentada, como verificador de respaldo; ambos serán debidamente registrados por el área de Relaciones Comunitarias, en la misma plataforma indicada anteriormente.

El reclamante podrá hacer seguimiento del reclamo con su código, conociendo estado de avance, plazos y respuesta, realizando directamente la consulta al equipo del área de comunidades.


### 5.4. Quejas, reclamos en Derechos Humanos

Todos aquellos reclamos o quejas recibidos y que se relacionen con vulneración de Derechos Humanos serán derivados al Departamento de Ética y Compliance y se responderán conforme a los flujos y plazos establecidos en su procedimiento.

El Departamento de Ética y Compliance, llevará un registro de este tipo de quejas y reclamos y trabajará para abordararlos y proponer medidas según su Procedimiento de Investigación.

### 5.5. Difusión

Se realizará difusión del Mecanismo en las Comunidades aledañas a las Operaciones de Albemarle. Este proceso deberá ser amplio, inclusivo, considerando las particularidades culturales, geográficas y territoriales y con el propósito de dar a conocer el instrumento y

<b>ALBEMARLE CORPORATION</b> <b>DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO</b> <b>MATERIA: MECANISMO DE</b> <b>QUEJAS Y RECLAMOS DE LA</b> <b>COMUNIDAD</b>	<b>CÓDIGO : CL-RRCC-002</b> <b>PAGINA : 7 DE 8</b> <b>FECHA : 31/03/2026</b> <b>VERSIÓN : 02</b>	
---	---	---

junto a ello recoger opiniones sobre el mismo, que permitan ejecutar acciones de mejora continua en el procedimiento.

La difusión no se agotará en la fase previa de implementación del Mecanismo. La difusión permanente del Mecanismo será una tarea que llevará a cabo External Affairs, considerando además un plan comunicacional especial, en sus actualizaciones.

## 5.6. Revisión del Mecanismo

Será responsabilidad del Comité Interdisciplinario generar revisión y propuestas de mejora en base a la evaluación semestral de la información recopilada, a la incorporación de adelantos tecnológicos y a la identificación de las mejores prácticas de la industria considerando la opinión de la Comunidad. Sin perjuicio de lo anterior, el Mecanismo será revisado anualmente por el área de Relaciones Comunitarias y podrá ser objeto de modificaciones si así se amerita.

## 5.7. Reportabilidad

- Se mantendrá debidamente informado de los casos a los reclamantes.
- Se deberá responder en los plazos establecidos en el presente procedimiento.
- Se deberá informar a la comunidad en general, sobre quejas y reclamos recibidos, al menos con una periodicidad anual. En ella, solo se reportará de manera segregada, sin entregar detalles del caso para resguardar la confidencialidad y el debido proceso.
- Reportar con indicadores de manera pública (boletín, fichas comunitarias, MTP, asambleas) lo siguiente:
  - ✓ N° reclamos recibidos.
  - ✓ Temáticas frecuentes.
  - ✓ Medidas adoptadas más relevantes.
  - ✓ Plazos promedio de cierre.
  - ✓ % de éxito o reclamos resueltos.


## 5.8. Capacitación y difusión

El Mecanismo contempla la realización de capacitación interna, que tendrá como foco al personal de Albemarle, poniendo el énfasis en los profesionales involucrados con responsabilidades en el Mecanismo.

También se contempla la realización de capacitación externa, dirigida a diversos grupos sociales, para una adecuada reclamación, ambas se realizarán cuando exista alguna actualización importante del presente documento.

Presentación de indicadores:

- ✓ % de personal objetivo capacitado

<b>ALBEMARLE CORPORATION</b> <b>DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO</b> <b>MATERIA: MECANISMO DE</b> <b>QUEJAS Y RECLAMOS DE LA</b> <b>COMUNIDAD</b>	<b>CÓDIGO : CL-RRCC-002</b> <b>PAGINA : 8 DE 8</b> <b>FECHA : 31/03/2026</b> <b>VERSIÓN : 02</b>	
---	---	---

✓ N° de talleres en comunidad general

### 5.9. Compromiso de anonimato y no represalia

Albemarle se compromete a resguardar el anonimato de todos/as aquellos/as reclamantes que así lo expresen y conforme a lo establecido en el Código de Conducta de Albemarle, se asegura el no empleo de acciones de represalia de ningún tipo en contra de quienes realicen reclamos o presenten quejas.

Cualquier vulneración de este compromiso podrá ser objeto de denuncia e investigación interna a través de los procedimientos del Departamento de Ética y Compliance.

## 6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Firma
<b>Preparado por</b>	Rosa Liendro	Coordinadora Relaciones Comunitarias	
<b>Revisado por</b>	Marcelo Glavic	Gerente de Relaciones Comunitarias	
	Natalia Diaz	Sr. Regional Compliance Manager	
	Andrés Gonzalez	Senior Legal Counsel	
	Kathy Uribe	Head of External Affairs - Chile	
	Marco Parra	Gerente Planta Salar	
	Jorge Leyton	Gerente Planta Química La Negra	
	Gabriel Goicoechea	Director de Operaciones	
	<b>Aprobado por</b>	Marcelo Glavic Barrios	Gerente de Relaciones Comunitarias

Versión	Motivo del Cambio	Fecha
01	Primera emisión	Julio 2023
02	Se actualizan puntos 2, 4 y 5 del Mecanismo de Quejas y Reclamos del área de Comunidades.	31/03/2026