



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

**GOLD FIELDS**

## ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

U.E.A. CAROLINA I  
CERRO CORONA

Código: SSYMA-P03.11

Versión 09

Página 1 de 8

### 1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para la atención y resolución de quejas y reclamos relacionados al Sistema Integrado de Gestión SSYMA, con el fin de sistematizar y agilizar el sistema de atención y resolución final a este tipo de comunicación.

### 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de Gold Fields y partes interesadas (población del AID, All, Cajamarca y Salaverry) del Sistema Integrado de Gestión SSYMA

### 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Gold Fields S.A.:** En adelante Gold Fields.
- 3.2. **Parte interesada externa:** Autoridades públicas, proveedores locales, visitantes, pobladores de comunidades aledañas, poblaciones cercanas a Cerro Corona y/o en las Operaciones de Salaverry y Cajamarca.
- 3.3. **Queja:** Disgusto o inconformidad de una parte interesada externa ante una situación producto de la realización de actividades de la empresa.
- 3.4. **Reclamo:** Acción por la que alguna parte interesada aduce cualquier incumplimiento de los compromisos establecidos por la empresa.
- 3.5. **Nivel de criticidad:** Potencial de afectar la vida, salud, seguridad o medio ambiente. Se han determinado 3 niveles: N1 (Muy crítico) 15 días para ser atendido, N2 (Criticidad moderada), 30 días para ser atendido, N3 (Criticidad normal) 45 días para ser atendido. Ver Anexo SSYMA-P03.11- A02.
- 3.6. **Relaciones comunitarias y Desarrollo Social (RRCC&DS):** Área de la empresa encargada de mantener relaciones con las comunidades del entorno de Cerro Corona y de las Operaciones en Salaverry.
- 3.7. **Sistema Integrado de Gestión:** Parte del Sistema de Gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política SSYMA y gestionar sus aspectos ambientales, peligros y riesgos de seguridad salud ocupacional en sus procesos. Gold Fields. ha implementado, mantiene y mejora continuamente su Sistema Integrado de Gestión SSYMA en sus operaciones.

### 4. RESPONSABILIDADES

#### 4.1. Vicepresidente de Operaciones

- Dar soporte a la Gerencia de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social.
- Proporcionar los lineamientos para el cumplimiento del procedimiento.

#### 4.2. Gerente de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social

- Liderar y presentar a las demás áreas.
- Gerencia los planes de desarrollo social en el área de influencia de Cerro Corona y de las Operaciones en Salaverry y vela por el cumplimiento de los compromisos de la empresa frente a los anteriores mencionados.



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

**GOLD FIELDS**

## ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

U.E.A. CAROLINA I  
CERRO CORONA

Código: SSYMA-P03.11

Versión 09

Página 2 de 8

- Definir las áreas responsables para presupuestar tareas según responsabilidades

### 4.3. Superintendente de Relaciones Comunitarias

- Gestionar conjuntamente con la Gerencia de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social las quejas o reclamos que se deriven con la confidencialidad que amerite.
- Gestionar la comunicación externa.
- Supervisar las labores de las jefaturas de Relaciones Comunitarias.

### 4.4. Jefe de Relaciones Comunitarias

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Delegar la atención de la queja y/o reclamo a los Coordinadores de Relaciones Comunitarias.
- Coordinar con el área correspondiente que tengan relación con la queja y/o reclamo presentado.
- Mantener relaciones con las comunidades del AID y AII.
- Definir el plan de acción en coordinación con las partes interesadas,

### 4.5. Coordinador de Relaciones Comunitarias

- Son los encargados de transmitir las comunicaciones externas que se generen por el Sistema Integrado de Gestión SSYMA.
- Deben recibir y dar seguimiento a las quejas y/o reclamos de las partes interesadas y tratarlas de acuerdo a lo indicado en el presente procedimiento.

### 4.6. Gerente/Superintendente de Áreas involucradas.

- Brindar cumplimiento al apoyo técnico
- Analizar y dar respuesta a los reclamos o quejas en coordinación con el área de relaciones comunitarias y áreas involucradas.
- Hacer seguimiento de la ejecución del plan de acción de cada queja o reclamo asignada a su área.

### 4.7. Coordinador de Cumplimiento Social.

- Validar el cumplimiento del procedimiento de la gestión y registro de las quejas y reclamos.
- Solicitar los reportes del registro por parte de los coordinadores de relacionamiento de las quejas y reclamos y elaborar un reporte mensual.
- Responder ante los procesos requeridos por la autoridad nacional, así como ante los procesos de auditoría interna y externa.
- Enviar por correo electrónico el estado de las quejas y reclamos de manera quincenal.

## 5. ESPECIFICACIONES DEL ESTÁNDAR

### 5.1 Presentación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Recibir el reclamo o queja	Cualquier integrante de la Organización	5.1.1. Recibe la queja o reclamo de la parte interesada.  5.1.2. Llena el formato Ficha de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F04) completando los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fecha de registro.</li><li>➤ El tipo: Si es una queja o reclamo</li><li>➤ El tipo de queja o reclamo: esta puede tratarse de Ambiental, empleo, proyectos de desarrollo, voladura, legal y tierras, empresa y otros.</li></ul>	Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

**GOLD FIELDS ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

U.E.A. CAROLINA I  
CERRO CORONA

Código: SSYMA-P03.11

Versión 09

Página 3 de 8

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>5.1.3. La vía de ingreso de la queja o reclamo: puede ser por medio de un correo electrónico, en asambleas, cartas simples o notariales, reuniones, telefónica, trabajo de campo del Relacionista Comunitario, etc.</p> <p>5.1.4. Comunica y entrega al Coordinador de Cumplimiento Social la Ficha de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F04) con la información registrada sobre lo manifestado por la parte interesada.</p>	Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)

## 5.2 Evaluación y Respuesta

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Analizar y registrar la Queja o Reclamo.	Coordinador de Cumplimiento Social  Jefe de Relaciones Comunitarias	<p>5.2.1. Evaluar el contexto que origina el malestar de la parte interesada.</p> <p>5.2.2. Determinar si se trata de una queja o reclamo y comunicar a la persona que lo recibió, registrar la queja o reclamo en <b>la Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos</b> (SSYMA-P03.11-F01).</p> <p>5.2.3. Si la queja o reclamo procede:</p> <p>5.2.3.1 Definir a los responsables para atender la queja o reclamo.</p> <p>5.2.3.2 Analizar y definir la(s) acción(es) a tomar de acuerdo al tiempo predeterminado por cada nivel de criticidad (se debe llenar la parte III y IV de la Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04). Ver anexo SSYMA-P03.11-A02.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ N1 (Muy crítico) 15 días para ser atendido.</li><li>➤ N2 (Criticidad moderada) 30 días para ser atendido.</li><li>➤ N3 (Criticidad normal) 45 días para ser atendido.</li></ul> <p>5.2.3.3 Si sobrepasan los 45 días coordinar con la gerencia de RRCC&amp;DS para revisión del plan de acción definido en la Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04).</p> <p>5.2.3.4 En caso de requerir una visita, programar dentro del plan de acción.</p>	<p><b>Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos</b> (SSYMA-P03.11-F01)</p> <p>Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)</p> <p>Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)</p>



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

**GOLD FIELDS**

## ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

**U.E.A. CAROLINA I  
CERRO CORONA**

Código: SSYMA-P03.11

Versión 09

Página 4 de 8

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Evaluación de responsabilidad de Gold Fields	Jefe de Relaciones Comunitarias y Coordinadores de RRCC&DS	<p>5.2.4. Para determinar la implicancia de Gold Fields tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>5.2.4.1 Si no hay responsabilidad de Gold Fields informar al Coordinador de Cumplimiento Social, previamente llenando la sección IV y V de la Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04), detallando los motivos con la firma del responsable.</p> <p>5.2.4.2 Si hay responsabilidad de Gold Fields realizar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En el caso de encontrar una posible responsabilidad ambiental o de seguridad y salud ocupacional por parte de alguna área de Gold Fields, verificar el estado de afectación con el área involucrada determinando el tiempo de solución del reclamo o queja.</li> <li>➤ Establecer la responsabilidad y la manera en que Gold Fields se va a hacer cargo de los trabajos requeridos, a través de un plan de acción contemplado en la sección IV de la Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04).</li> </ul>	<p>Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)</p> <p>Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)</p>

### 5.3 Seguimiento y cierre:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Seguimiento del cierre de las quejas o reclamos	Jefe de Relaciones Comunitarias y Coordinadores de RRCC&DS	<p>5.3.1. Realizar el seguimiento del cumplimiento de los trabajos que realice el área responsable, a fin de asegurar el cumplimiento de Gold Fields.</p> <p>5.3.2. Si no se llega a cumplir con las fechas pactadas en el plan de acción definido en la Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04), se debe reprogramar en el mismo documento con el sustento respectivo.</p> <p>5.3.3. Reportar por correo electrónico con frecuencia quincenal el avance del plan de acción al Coordinador de Cumplimiento Social para actualizar <b>la Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos</b> (SSYMA-P03.11-F01).</p> <p>5.3.4. Una vez terminados los trabajos requeridos proceder a cerrar el caso</p>	<p>Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)</p> <p><b>Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos</b> (SSYMA-P03.11-F01)</p>



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

**GOLD FIELDS** ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y  
RECLAMOS

U.E.A. CAROLINA I  
CERRO CORONA

Código: SSYMA-P03.11

Versión 09

Página 5 de 8

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>mediante una evidencia que sustente el cierre de la queja o reclamo.</p> <p>5.3.5. En el caso de haber una observación que requiera seguimiento, proceder a informar al área involucrada según corresponda y registrar en el formato Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04).</p> <p>5.3.6. En casos excepcionales de quejas o reclamos que escalen a la Vicepresidencia de Operaciones se manejarán con la gerencia de RRCC&amp;DS con la confidencialidad que amerite. El cierre se debe registrar con un correo electrónico por parte de Gerencia de RRCC&amp;DS indicando la excepcionalidad y el cierre respectivo.</p>	<p>Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)</p> <p>Correo electrónico</p>
	Coordinador de cumplimiento Social	<p>5.3.7. Da seguimiento a la fecha propuesta de implementación de la(s) acción(es) a tomar establecidas, y registra la fecha real de cierre en <b>la Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos</b> (SSYMA-P03.11-F01).</p> <p>5.3.8. Comunicar al Coordinador SSYMA el estado del cierre de las quejas y reclamos relacionados al Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p><b>Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos</b> (SSYMA-P03.11-F01)</p>
	<b>Jefe de Sistemas de Gestión</b>	<p>5.3.3. Analizar si es necesario generar una Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva (SSYMA-P04.06-F02).</p>	<p>Solicitud de Acción Correctiva (SSYMA-P04.06-F02)</p>



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

**GOLD FIELDS**

## ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

U.E.A. CAROLINA I  
CERRO CORONA

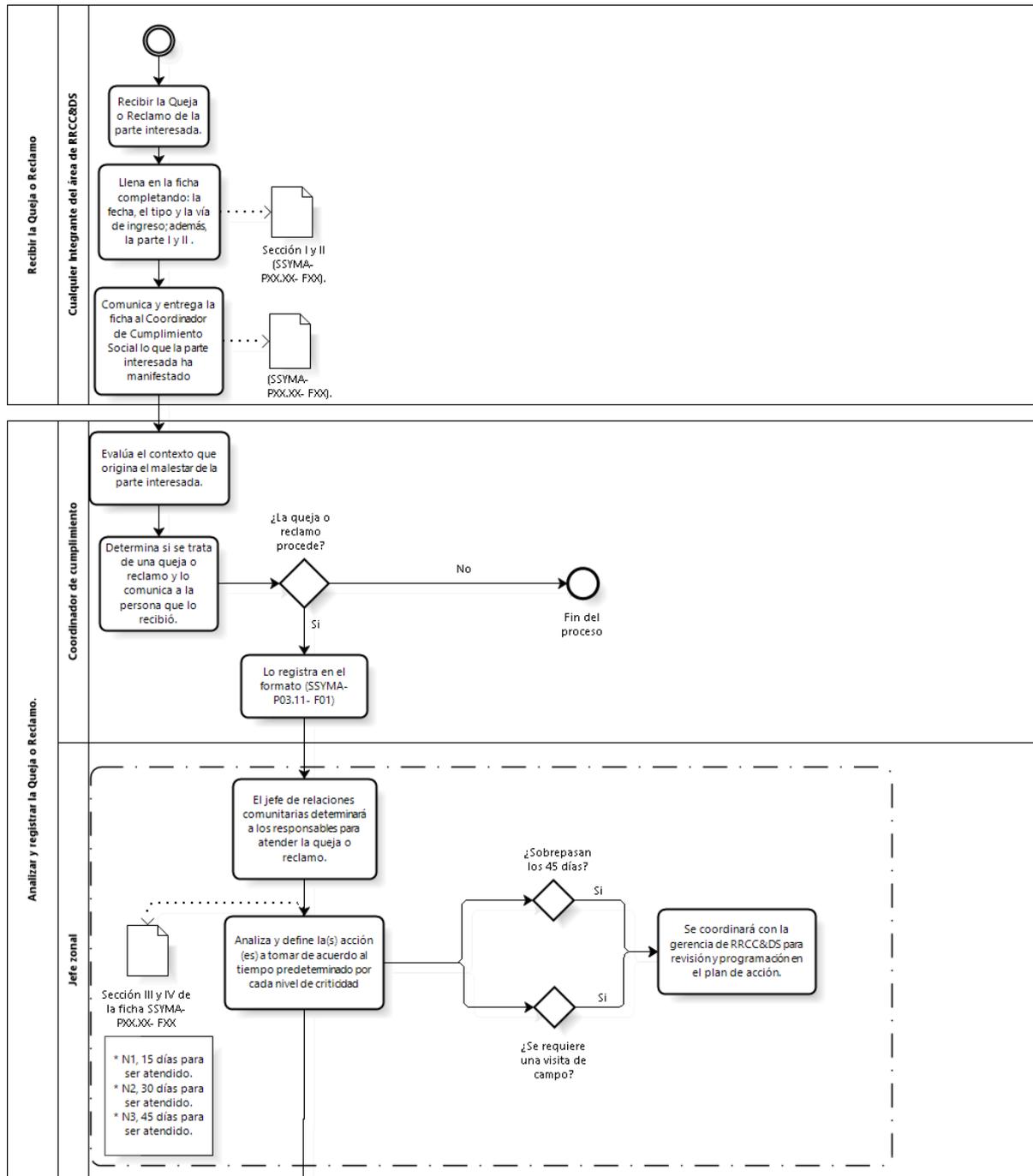
Código: SSYMA-P03.11

Versión 09

Página 6 de 8

### 6. ANEXOS

#### 6.1 Flujograma del proceso de atención de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-A01)





# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

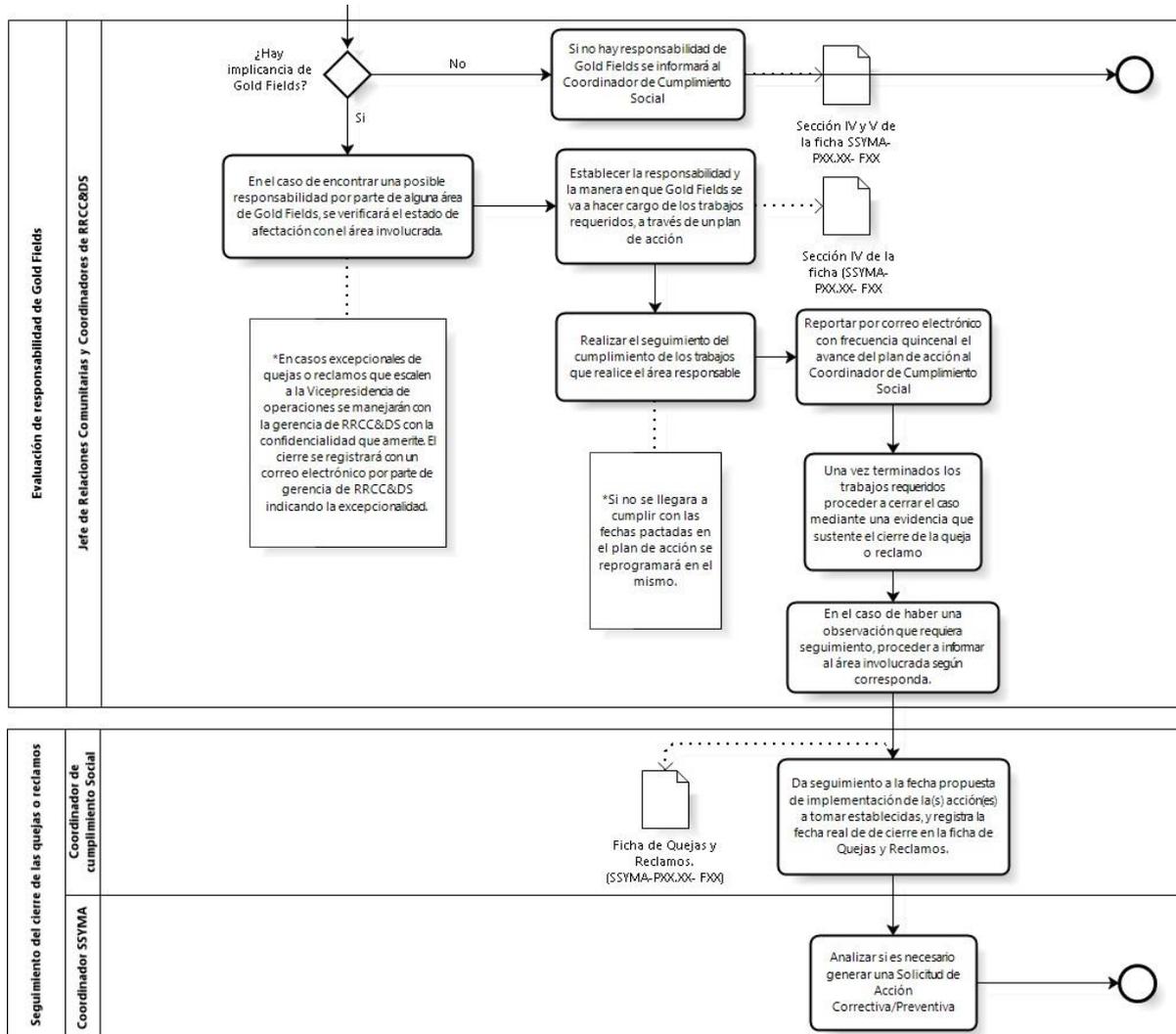
## GOLD FIELDS ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

U.E.A. CAROLINA I  
CERRO CORONA

Código: SSYMA-P03.11

Versión 09

Página 7 de 8



 <p style="text-align: center;"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-</b></p> <p><b>GOLD FIELDS ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<b>U.E.A. CAROLINA I CERRO CORONA</b>
	Código: SSYMA-P03.11
	Versión 09
	Página 8 de 8

## 6.2 Niveles de criticidad en quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-A02)

NIVEL	CRITICIDAD	DEFINICIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN
1	Muy Crítico	Potencial de afectar la vida, salud, seguridad o medio ambiente de manera inmediata y requiere atención urgente. Atención de inmediato, y cierre aproximado máximo de 15 días. Podría propagarse el daño a áreas de más de dospropietarios.	15 días
2	Moderado	Potencial moderado de causar daño, con niveles que se pueden recuperar y contener rápidamente. El daño potencial físico puede ser controlado, y se va a requerir rápidamente.	30 días
3	Normal	Requiere una atención que puede programarse en coordinación con el reclamante. Requiere de más de un tipo de evaluaciones. El potencial para afectar la vida, salud o medio ambiente daño es bajo.	45 días

## 7. REGISTROS, CONTROLES Y DOCUMENTACIÓN

7.1. Formato de **Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos** (SSYMA-P03.11-F01).

7.2. Formato de Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04).

## 8. REFERENCIA LEGALES Y OTRAS NORMAS

8.1. Norma ISO 14001:2015 Requisito 7.4.2 y 7.4.3 e ISO 45001:2018 Requisito 7.4.2 y 7.4.3.

## 9. REVISIÓN

Este procedimiento será revisado y mejorado continuamente

ELABORADO POR	REVISADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Danitza Ponce de León	Omar Aguilar	Henry Rojas Ponce	Luis Villegas
<b>Coordinadora de Cumplimiento Social</b>	<b>Superintendente de Relaciones Comunitarias</b>	<b>Gerente de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social</b>	<b>Gerente General (e) / Gerente de Operaciones</b>
Fecha: 04/10/2021			Fecha: 28/10/2021