



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 10

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, AII, Cajamarca y Salaverry) del Sistema Integrado de Gestión SSYMA

3. DEFINICIONES

3.1. Gold Fields S.A.: En adelante Gold Fields.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. Queja: Disgusto o inconformidad de una parte interesada externa ante una situación producto de la realización de actividades de la empresa.

3.5. Reclamo: Acción por la que alguna parte interesada aduce cualquier incumplimiento de los compromisos establecidos por la empresa.

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 10

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 All.
- 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: ➤ Fecha de registro. ➤ El tipo: Si es una queja o reclamo ➤ El tipo de queja o reclamo: esta puede tratarse de Ambiental, empleo, proyectos de desarrollo, voladura, legal y tierras, empresa y otros.	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 10

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>	<p>Ficha de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04)</p>

5.2 Evaluación y Respuesta

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>Analizar y registrar la Queja o Reclamo.</p>	<p>Coordinador de Cumplimiento Social</p> <p>Jefe de Relaciones Comunitarias</p>	<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 la Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos (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">➤ N1 (Muy crítico) 15 días para ser atendido.➤ N2 (Criticidad moderada) 30 días para ser atendido.➤ N3 (Criticidad normal) 45 días para ser atendido. <p>5.2.3.3 Si sobrepasan los 45 días coordinar con la gerencia de RRCC&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>Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos (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 10

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">➤ 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.➤ 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).	<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 la Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos (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>Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F01)</p>



GOLD FIELDS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

U.E.A. CAROLINA I
CERRO CORONA

Código: SSYMA-P03.11

Versión 10

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&DS con la confidencialidad que amerite. El cierre se debe registrar con un correo electrónico por parte de Gerencia de RRCC&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 la Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F01).</p> <p>5.3.8. Comunicar al Jefe de Desarrollo Sostenible el estado del cierre de las quejas y reclamos relacionados al Sistema Integrado de Gestión.</p>	Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F01)
	Jefe de Desarrollo Sostenible	<p>5.3.3. Analizar si es necesario generar una Solicitud de Acción Correctiva (SSYMA-P04.06-F02).</p>	Solicitud de Acción Correctiva (SSYMA-P04.06-F02)



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA-

GOLD FIELDS

ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

U.E.A. CAROLINA I
CERRO CORONA

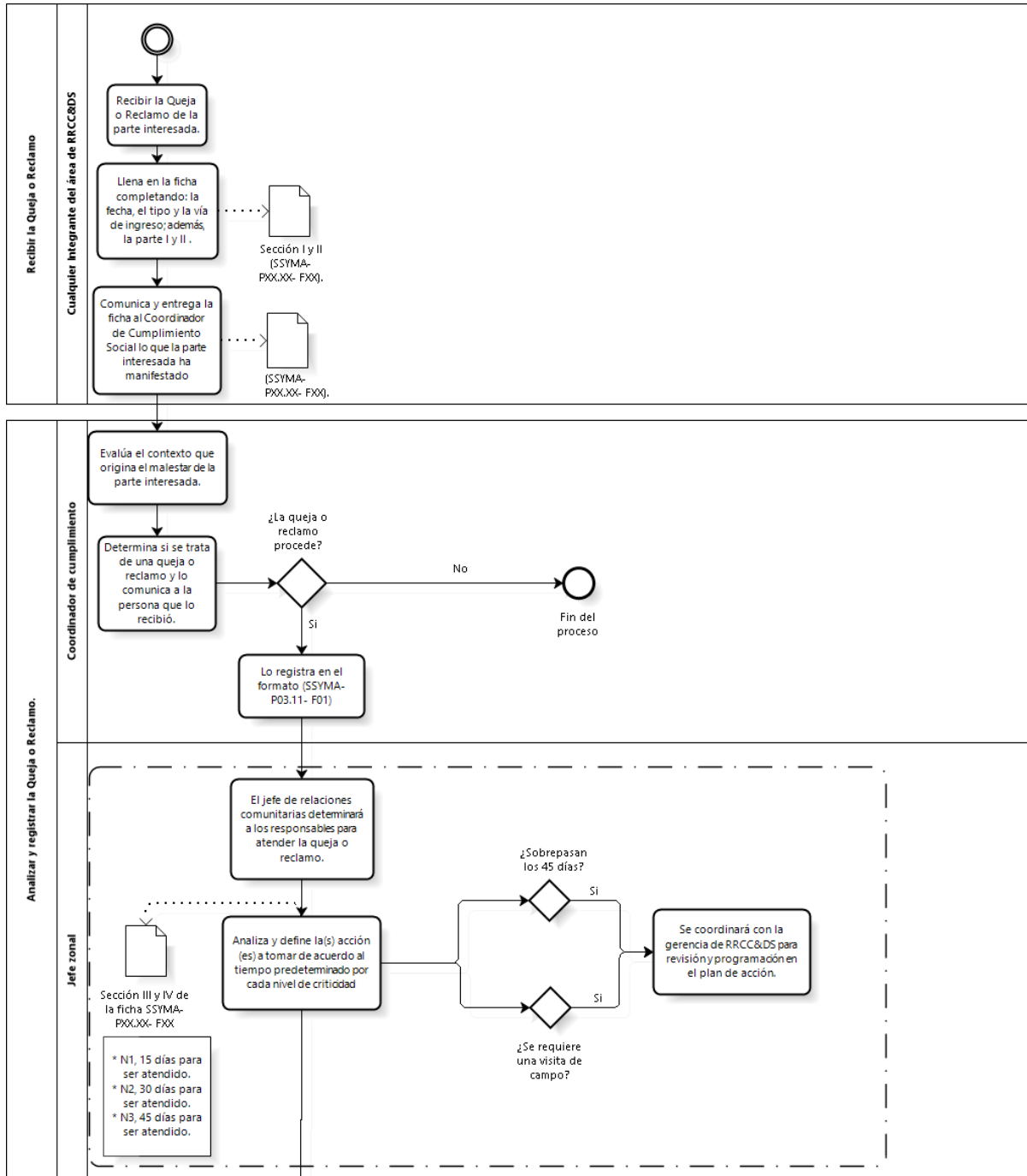
Código: SSYMA-P03.11

Versión 10

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-

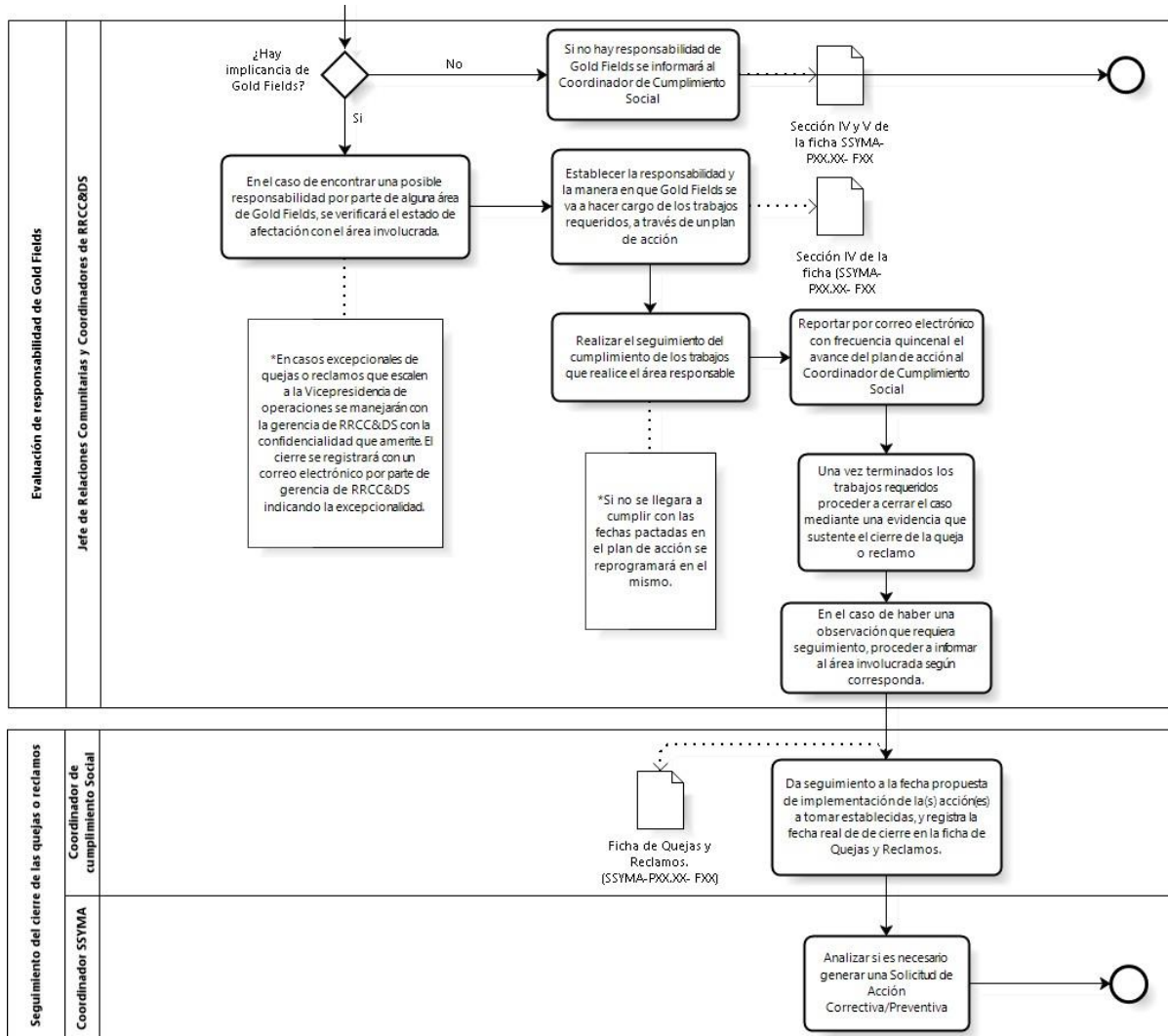
GOLD FIELDS ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS


U.E.A. CAROLINA I
CERRO CORONA

Código: SSYMA-P03.11

Versión 10

Página 7 de 8



 <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SSYMA- ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<p>U.E.A. CAROLINA I CERRO CORONA</p>
	<p>Código: SSYMA-P03.11</p>
	<p>Versión 10</p>
	<p>Página 8 de 8</p>

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

NIVEL	CRITICIDAD	DEFINICIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN
1	Muy Critico	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 dos propietarios.	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	Ronald Diaz
Coordinadora de Cumplimiento Social	Superintendente de Relaciones Comunitarias	Gerente de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social	Gerente General
Fecha: 12/05/2022			Fecha: 18/05/2022