



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 11

Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer un sistema de comunicación transparente, eficaz y confiable para atender las consultas, quejas, reclamos de las comunidades, u otros grupos de interés que se pudieran haber generado por la presencia y el desarrollo de nuestra operación, con la finalidad de brindar una respuesta dentro de un plazo establecido, disminuyendo el riesgo de conflictos sociales.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de Gold Fields, **empleados, funcionarios**, partes interesadas (población del AID, All, Cajamarca y Salaverry), **proveedores, contratistas y sub contratistas**.

Este procedimiento no abarca las quejas y reclamos relacionados con el Código de Conducta, Derechos Humanos y Ética Empresarial de Gold Fields; en caso se reciba una queja o reclamo que implique una supuesta afectación a los Derechos Humanos atribuibles o no atribuibles a las operaciones de GF se debe informar al VP de Operaciones y al Oficial de Cumplimiento de Derechos Humanos y debe seguirse el "Procedimiento de Revisión de Denuncias vinculadas al Código de Ética" de Gold Fields.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Acuerdo:** *Consenso entre dos o más personas naturales o jurídicas, en el cuál se generan derechos y obligaciones entre las partes. No requiere estar por escrito.*
- 3.2. **Área involucrada:** *Por su actividad (o de su contratista) se ha generado la queja/reclamo y por ende son responsables de su solución; puede ser un área operativa o social.*

Es la encargada de la investigación, evaluación, solución, y cierre de la queja/reclamo generado. En el caso de ser un área operativa, recibirá el soporte del área social si así lo requiere.
- 3.3. **Comité Social de Quejas y Reclamos:** *Conformado por la Gerencia General, Gerencia de Legal, Gerencia de Relaciones Comunitarias y DS y otros que se requieran.*
- 3.4. **Comunidades Campesinas:** *Son las comunidades campesinas nativas, y/o los pueblos indígenas en organizaciones tradicionales, estables, de interés público y sin fines de lucro, reconocidas por Ley y con personalidad jurídica propia.*
- 3.5. **Estados de la queja / reclamo**
 - **En Proceso:** *Es aquella queja o reclamo que aún tiene pendiente la respuesta final por parte de Gold Fields.*
 - **Atendido:** *Es aquel caso que el sistema de quejas y reclamos, basado en su procedimiento, ha atendido y da por concluido a través de un documento al reclamante que será entregado personalmente o a través del correo electrónico en caso se requiera.*
 - **Abandonado/Cierre administrativo:** *Cuando se hacen las gestiones para ubicar al reclamante y notificarle el estado de su queja o reclamo, sin obtener respuesta alguna.*
- 3.6. **Evidencias de cumplimiento:** *Documentos que sustentan el cumplimiento de compromisos. Toda prueba física, digital o sustento explicativo que acredita la adecuada gestión y cierre de las quejas/reclamos sociales.*



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 11

Página 2 de 9

- 3.7. **Gestión de quejas y reclamos:** Son las acciones conducentes a la recepción, evaluación, atención, resolución y cierre del reclamo tanto al interno como al externo de Gold Field.
- 3.8. **Gold Fields S.A.:** En adelante se denomina Gold Fields.
- 3.9. **KPI: Siglas en ingles de Key Performance Indicator, en español Indicador Clave de desempeño o Medidor de desempeño, hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se llevan a cabo en atención a las quejas y reclamos.**
- 3.10. **Matriz de Atención y Resolución de Quejas y Reclamos: Cuadro en hoja de cálculo que contiene el listado de quejas y reclamos.**
- 3.11. **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.
- 3.12. **Oficina de Información Permanente (OIP): Ambiente físico ubicado en Hualgayoc, con el objetivo de atender las consultas, solicitudes, quejas o reclamos de la población respecto a la presencia de las operaciones mineras. Adicionalmente, según lo estipulado en la RM N°304-2008-MEM-DM, esta oficina ofrecerá información sobre la mina y las certificaciones ambientales como el estudio de impacto ambiental.**
- 3.13. **Parte interesada:** Autoridades públicas, proveedores locales, visitantes, pobladores de comunidades aledañas, poblaciones cercanas a Cerro Corona y/o en las Operaciones de Salaverry y Cajamarca.
- 3.14. **Queja:** Disgusto o inconformidad de una parte interesada externa ante una situación producto de la realización de las actividades de la empresa, **están pueden no tener un sustento (documento, imagen, audio, entre otros, que busque validar la disconformidad) y están basadas en una suposición o percepción subjetiva. Una queja puede volverse un reclamo.**
- 3.15. **Reclamante: Persona natural, jurídica u organización que presenta una queja o reclamo.**
- 3.16. **Reclamo:** Disgusto o inconformidad de una parte interesada que aduce el incumplimiento de un compromiso establecido por la empresa.
- 3.17. **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.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Vicepresidencia / Gerencia General

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

4.2. Gerencia de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social.

- Liderar y presentar a las demás áreas.
- Asegurar el cumplimiento adecuado del presente procedimiento.
- Última instancia en el proceso de del origen de las quejas/reclamos cuando se requiera su participación.



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 11

Página 3 de 9

4.3. Superintendente de Relaciones Comunitarias / Superintendencia de Desarrollo Social

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

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.
- Definir el plan de acción en coordinación con las partes interesadas.

4.5. Equipo de relaciones comunitarias y Desarrollo Social

- **Recoge las quejas/reclamos de la población a través de la Ficha de Registro de Quejas y Reclamos.**
- **Recopila información sensible de la población.**
- **Provee información precisa y oportuna sobre la queja o reclamo para generado para su atención.**
- **Brinda soporte en el seguimiento y cierre de quejas/reclamos a cargo de las áreas involucradas, cuando se requiera.**
- **Elabora el plan de acción correctiva en conjunto con el área involucrada.**
- **Implementa/Supervisa las acciones correctivas establecidas, de acuerdo al caso.**
- **Interactúa directamente con las áreas involucradas para la solución y cierre de los casos.**

4.6. Gerente / Superintendente de Áreas involucradas

- 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. Gerencia Legal

- **Intervenir en la solución de una queja o reclamo en el supuesto que se requiera.**
- **Brindar soporte legal en la investigación, solución y cierre de las quejas/reclamos cuando se requiera su participación.**

4.8. Coordinador de Cumplimiento / Coordinador de Jr. de Cumplimiento

- **Lidera la implementación y gestión del programa de quejas y reclamos, garantizando una adecuada investigación, seguimiento, absolución y cierre de los casos.**
- **Evalúa el funcionamiento del programa de quejas y reclamos.**
- **Identifica en conjunto con la jefatura del área de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social al área o persona responsable de la atención y resolución de la queja/reclamo y realiza las notificaciones correspondientes.**
- **Registra la queja/reclamo en la matriz de Atención y Resolución de quejas y reclamos.**
- **Monitorea la atención y resolución de las quejas y reclamos, dentro de los plazos establecidos.**
- **Administra un archivo documentario, con todas las evidencias y documentos de cierre por cada queja/reclamo.**
- **Capacita al área en la correcta aplicación del presente procedimiento.**
- **Se encuentra a cargo del reporte mensual del estado y seguimiento de las quejas y reclamos presentados; así como los riesgos derivados de quejas y reclamos.**
- **Auditar el cumplimiento oportuno y adecuado del presente procedimiento. reclamos y elaborar un reporte mensual.**
- **Evalúa los reportes periódicos del estado de atención de quejas y reclamos y propone ajustes de ser necesario.**

4.9. Comunicaciones

- **Lidera el proceso de comunicación externa del programa de quejas y reclamos.**



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 11

Página 4 de 9

5. ESPECIFICACIONES DEL ESTÁNDAR

- *Se debe tener en cuenta que toda persona o grupos de personas que deseen presentar una queja o reclamo, tienen el derecho a ser tratadas con respeto y a recibir la orientación necesaria.*
- *La atención y resolución de las quejas o reclamos no reemplaza las diligencias y/o sanciones establecidas por la legislación nacional en lo penal, civil y laboral, que involucre a Gold Fields.*

5.1. Procedimiento de Atención

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Recepción de Queja o Reclamo	Cualquier integrante de la Organización	5.1.1. Recibir <i>el caso, toma nota y solicita datos para que RRCC&DS pueda contactar con la parte interesada.</i>	
	Equipo de RRCC&DS	5.1.2. La vía de ingreso de la queja o reclamo: <i>puede ser mediante la OIP</i> llenando la Ficha de Registro de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F04), en campo mediante reuniones y/o asambleas, por medio del correo electrónico, cartas simples o notariales. 5.1.3. <i>Recibir la queja de la parte interesada.</i> 5.1.4. <i>Realizar el llenado de la Ficha de Registro de Queja y Reclamo (SSYMA-P03.11-F04) con la información que manifiesta el reclamante.</i> 5.1.5. <i>Entregar al reclamante una copia de la queja/reclamo presentado, con la siguiente información: código del caso, fecha de recepción y plazo de atención.</i> 5.1.6. <i>En caso la queja/reclamo no haya ingresado mediante el formato Ficha de registro de Queja y Reclamo (SSYMA-P03.11-F04), debe evaluar el mejor mecanismo para entregar dicha información.</i>	Ficha de Registro de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F04)
	Coordinador de Cumplimiento/ Coordinador Jr. de Cumplimiento	5.1.7. <i>Evaluar la procedencia y materialidad a efectos de verificar que el requerimiento sea una queja/reclamo conforme a los parámetros establecido en el presente procedimiento.</i> 5.1.8. <i>Envía al interesado un acuse de recibo especificando la recepción formal del caso.</i>	



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 11

Página 5 de 9

		<p>5.1.9. <i>En el supuesto que, el requerimiento no sea una queja/reclamo, se debe seguir el lineamiento de comunicaciones externas.</i></p> <p>5.1.10. <i>En caso exista ambigüedad en respecto a la naturaleza del caso, se debe convocar al Comité Social de Quejas y Reclamos, conformado por la Gerencia General, Gerencia de RRCC&DS, Gerencia Legal, Coordinador de Cumplimiento/Coordinador Jr. de Cumplimiento a efectos de determinar si se clasifica como una queja o reclamo.</i></p>	
Registro de Queja/ Reclamo	Coordinador de Cumplimiento/ Coordinador Jr. de Cumplimiento	<p>5.1.11. <i>Una vez recibida la queja/reclamo, se debe registrar en la Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01), incluyendo una calificación del riesgo (Nivel de criticidad) preliminar de la queja o reclamo presentado. La matriz se encuentra en la carpeta compartida para efectos de consulta del equipo de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social.</i></p> <p>5.1.12. <i>Informar a la Superintendencia de Relaciones Comunitarias/ DS según corresponda y áreas operativas involucradas, el ingreso del caso y programa una reunión de coordinación.</i></p>	Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01),
Gestión de la Queja/ Reclamo	<p>Coordinador de Cumplimiento/ Coordinador Jr. de Cumplimiento y Jefatura de Relaciones Comunitarias</p> <p>Superintendente de Relaciones Comunitarias/DS</p>	<p>5.1.13. <i>Evaluar el caso, en conjunto e identificar el o las áreas involucradas para iniciar la gestión de dicho caso.</i></p> <p>5.1.14. <i>Evaluar el nivel de criticidad de la queja o reclamo:</i></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>5.1.15. <i>Designar a los involucrados en el equipo para el seguimiento del caso.</i></p> <p>5.1.16. <i>El caso debe ser actualizado de acuerdo a las evidencias presentadas por el equipo investigador.</i></p>	
	Coordinador de Cumplimiento/	5.1.17. <i>Trabajar un plan de acción con fechas, actividades y responsables para</i>	



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 11

Página 6 de 9

	Coordinador Jr. de Cumplimiento / Áreas operativas	<p><i>iniciar con el análisis de la queja o reclamo.</i></p> <p>5.1.18. <i>Cada vez que se realice una actualización de actividades y/o fechas al plan de acción realizado, debe ser notificado al Coordinador de Cumplimiento/Coordinador Jr. de Cumplimiento y a las áreas operativas involucradas.</i></p>	
Investigación de la Queja/ Reclamo	Área involucrada/ RRCC/DS	<p>5.1.19. <i>Recolectar información referente a la queja/reclamo. Debe contarse con toda la información que permita entender los hechos y el reclamo.</i></p> <p>5.1.20. <i>En caso se requiera realizar una inspección en campo para constatar la queja o reclamo y/o conversar con el reclamante, se debe elaborar y firmar un acta de la reunión realizada.</i></p> <p>5.1.21. <i>En caso se solicite mayor información y/o reunión con el reclamante mediante carta o comunicación (correo o llamada) y pasen más de 07 días sin obtener respuesta, contados a partir del envío de la comunicación, se debe enviar una comunicación (carta de archivo) indicándole expresamente que su queja/reclamo ha sido archivado y cerrado.</i></p> <p>5.1.22. <i>También aplica para los casos recibidos y que, a pesar de los esfuerzos desplegados, no haya sido posible ubicar al reclamante.</i></p> <p>5.1.23. <i>El archivamiento de un reclamo (reclamo cerrado), no implica el rechazo del mismo, sino que este no ha podido ser evaluado por ser ambiguo o por falta de la documentación y/o información correspondiente.</i></p>	Acta de reunión
Respuesta al reclamante	RRCC/ Coordinador de Cumplimiento/ Coordinador Jr. de Cumplimiento	<p>5.1.24. <i>El reclamante debe recibir una respuesta de atención a su caso dentro del plazo establecido. En caso que las quejas o reclamos sean vinculadas a afectaciones graves al medio ambiente, a la salud o a la propiedad, el plazo de respuesta se reduce a 10 días calendario como máximo.</i></p> <p>5.1.25. <i>En el caso de que no haya sido posible presentar una propuesta de solución, debido a la complejidad de la queja/reclamo; se le comunica al</i></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 11

Página 7 de 9

		<p><i>reclamante el plazo de una nueva respuesta (se requiere constancia de coordinación).</i></p> <p>5.1.26. Actualizar la Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01).</p>	Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01),
Ejecución de la propuesta de solución / Análisis de una nueva alternativa de solución	Área involucrada/ RRCC	<p>5.1.27. Ejecutar la propuesta de solución según plan de acción.</p> <p>5.1.28. En caso el reclamante no haya aceptado la solución propuesta a la queja/reclamo, evaluar opciones viables para la atención del caso.</p>	
Cierre	RRCC	<p>5.1.29. Validar con el Coordinador de Cumplimiento/Coordinador Jr. de Cumplimiento, si para el cierre de los casos se necesita contar con un acta de conformidad o una carta de cierre.</p> <p>5.1.30. Sea cual fuese el medio de entrega de la respuesta al reclamante, siempre se debe tener la firma o huella digital, notificación de acuse de recibido en caso del correo electrónico o foto, como constancia de recepción de la misma. En caso se requiera se puede involucrar al juez de paz o notario para dejar constancia de la entrega o negativa de recepción de la carta de respuesta.</p> <p>5.1.31. La información de soporte sobre el proceso de gestión de la queja/reclamo estará disponible a solicitud del reclamante.</p> <p>5.1.32. La atención de la queja/reclamo se debe colocar en la Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01) y se debe registrar la evidencia.</p>	Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01)
Apelación a otra instancia	Equipo de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social/ Equipo de Cumplimiento/ Áreas involucradas	<p>5.1.33. El reclamante tiene la facultad para apelar la decisión de Gold Fields en los siguientes casos: (i) se declaró inadmisibles o infundada la queja o reclamo; (ii) no está conforme con la propuesta de solución ofrecida; y (iii) no está conforme con la implementación de la medida correctiva. Comunicar al reclamante que la apelación</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 11

Página 8 de 9

		<p><i>se debe realizar dentro de los 30 días calendarios siguientes a alguno de los hechos descritos en el párrafo anterior. *Las apelaciones son atendidas por el Comité Social.</i></p> <p>5.1.34. <i>Frente a esta situación, el equipo de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social se debe reunir con las áreas involucradas para posteriormente reunirse con el reclamante.</i></p> <p>5.1.35. <i>Dentro de los 15 días calendario de recibida la apelación, emitir un informe de apelación que es enviado al reclamante:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Procede: El informe debe detallar la solución, las acciones correctivas y el plazo para realizarlas. El equipo involucrado debe cumplir con dichas acciones.</i> ➤ <i>No Procede: El informe debe detallar las razones de la improcedencia de la apelación y esto se comunica al reclamante. La queja/reclamo queda cerrada para Gold Fields</i> 	
<p>Quejas/ Reclamos de solución inmediata</p>	<p><i>Equipo de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social</i></p>	<p>5.1.36. <i>Ante quejas o reclamos verbales que puedan ser solucionados en el mismo momento, no se requiere seguir el presente procedimiento, bastará comunicar la queja/reclamo, el acuerdo y atención al equipo de cumplimiento para el registro.</i></p> <p>5.1.37. <i>Elaborar y solicitar la firma del acta de atención al reclamante.</i></p> <p>5.1.38. <i>Queda a criterio del área de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social determinar si se requiere de acciones adicionales.</i></p>	<p><i>Acta de atención</i></p>

6. ANEXOS

6.1. Monitoreo, Reporte y Evaluación (SSYMA-P03.11- A01)

- El monitoreo de quejas y reclamos permitirá conocer el cumplimiento del presente procedimiento, las tendencias de los casos, su recurrencia, su ubicación geográfica, el patrón de los reclamos, cómo se vienen resolviendo, así como las principales preocupaciones de los grupos de interés.
- El reporte, a través de la información recolectada, servirá para identificar y prevenir posibles conflictos socio ambientales.
- El reporte debe servir para la toma de decisiones de la Gerencias RRCC&DS, así como para las gerencias involucradas en el caso.
- La autoevaluación, se realizará de manera semestral con el objeto de implementar la mejora continua del procedimiento e identificar las tareas dentro del mismo que coadyuven a la generación



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 11

Página 9 de 9

de confianza, el acceso a la información y la atención oportuna y adecuada a las preocupaciones, quejas y reclamos de nuestros grupos de interés.

6.2. Clasificación de los casos (SSYMA-P03.11-A02)

- 6.2.1. Socioambiental:** Molestias por la posible alteración de la calidad o cantidad del agua, del aire y del suelo producto del polvo, ruido, gases, residuos sólidos o líquidos, entre otros. También incluye los Incidentes ambientales producto de algún derrame, vertimiento de líquidos, gases y/o residuos sólidos (basura) al río, manantiales, riachuelo, al aire o al suelo.
- 6.2.2. Daños a la propiedad (no se incluyen casos ambientales):** Daños a los caminos, chacras, terrenos, viviendas, locales, plantas, animales, entre otros como producto de las actividades de la mina o sus contratistas.
- 6.2.3. Proveedor Local:** Problemas relacionados a la demora de pago(s) por servicios prestados y/o bienes entregados por un contratista, proveedor o poblador local a la mina u otro contratista, que preste servicios a la mina.
- 6.2.4. Empleo Local:** Incumplimiento de algún compromiso de empleo local o queja por falta de ofertas laborales, desvinculaciones abruptas, retraso en pago de haberes o liquidaciones.
- 6.2.5. Seguridad SSYMA, SSO:** Ausencia o necesidad no cubierta de controles en SSO vinculados al trabajo
- 6.2.6. Salud:** Actividades que puedan afectar la salud del trabajador.
- 6.2.7. Incumplimiento de Compromisos:** Incumplimiento de compromisos generados por la mina mediante cartas, actas y reuniones con la comunidad, autoridades locales, organizaciones o personas.
- 6.2.8. Compra de Tierras:** Incumplimiento de compromisos producto de la compra – venta de tierras o compromisos con los ex propietarios.
- 6.2.9. Código de Ética/Derechos Humanos:** Denunciar el haber sido testigo o tener información sobre actos de soborno, de apropiación o abuso de bienes de la mina o mal uso de la información de la compañía. Incumplimiento de alguna norma legal y discriminación en todas sus formas, acoso o uso de la fuerza excesiva.

6.3. Indicadores (SSYMA-P03.11-A03)

6.3.1 Indicadores de ingreso:

Indicadores de Ingreso	Fuente	Periodicidad
Número de casos recibidos (Total)	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos por fuente (poblador, trabajador, proveedor o contratista)	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual

6.3.2 Indicadores de Proceso:

Indicadores de Proceso	Fuente	Periodicidad
Porcentaje de casos en proceso de Atención	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos en proceso de negociación	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos por tipo y por fuente	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos por ubicación geográfica	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual



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 11

Página 10 de 9

Indicadores de Proceso	Fuente	Periodicidad
Porcentaje de casos con más de 30 días sin resolverse por mes	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual

6.3.3 Indicadores de Resultado:

Indicadores de Resultados	Fuente	Periodicidad
Porcentaje de casos cerrados	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos cerrados con acuerdo de las partes	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos cerrados con desacuerdo del reclamante	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos cerrados por Negociación	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual

6.3.4 Indicadores de Impacto Social:

Indicadores de Impacto	Fuente	Periodicidad
Tiempo de resolución caso por tipo y reclamante	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Tiempo de cierre del caso por tipo de caso y reclamante	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Número y % de casos derivados a legal.	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual
Duración promedio de la respuesta a un reclamo.	Matriz de Registro y Análisis de QyR	Mensual

7. REGISTROS, CONTROLES Y DOCUMENTACIÓN

7.1. Formato Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01),

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

8. REFERENCIA LEGALES Y OTRAS NORMAS

8.1 Normas ISO 14001:2015 Requisito 7.4.2 y 7.4.3 y Norma ISO 45001:2018; Requisito 7.4.2 y 7.4.3

8.2 **Decreto Supremo Nº 040-2014-EM: Reglamento de Protección y Gestión Ambiental para las Actividades de Explotación, Beneficio, Labor General, Transporte y Almacenamiento Minero, en lo que respecta al Título V de los Aspectos Sociales en las Actividades Mineras y, en específico, al artículo 61° referido a la Supervisión, Fiscalización y Seguimiento del Plan de Gestión Social.**

8.3 **Gestión de Quejas y Reclamos del ICMM**

8.4 **Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU)**

➤ **Legitimidad: Garantizando la responsabilidad formal del mecanismo de quejas.**



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 11

Página 11 de 9

- **Accesibilidad:** *Proporcionando múltiples canales para acceder al mecanismo de quejas.*
- **Previsible:** *Comunicando claramente los resultados que están disponibles.*
- **Equitativo:** *Estableciendo un proceso independiente si se percibe un desequilibrio de poder.*
- **Transparente:** *Equilibrando la necesidad de transparencia con el respeto a la confidencialidad de los reclamantes.*
- **Compatible con los Derechos Humanos:** *Respetando los derechos de las partes interesadas afectadas de no utilizar el mecanismo de quejas y utilizar otros canales disponibles.*
- **Aprendizaje Continuo:** *Evaluando periódicamente las tendencias de las quejas, incluida la forma en que se aplican los resultados.*
- **Basado en el compromiso y el diálogo:** *Resolviendo las quejas a través del diálogo y la resolución conjunta de problemas.*

9. REVISIÓN

9.1. Este procedimiento será revisado anualmente.

ELABORADO POR	REVISADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Danitza Ponce de León Fiorella Gamboa	Omar Aguilar	Henry Rojas Ponce	Ronald Díaz
Coordinador de Cumplimiento/ Coordinador Jr. de Cumplimiento	Superintendencia de Relaciones Comunitarias	Gerente de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Social	Gerente General/Gerente de Operaciones
Fecha: 08/07/2022			Fecha: 20/07/2022