

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es SPM Contigo?

Es un nuevo sistema de comunicación que te permitirá realizar quejas, reclamos, consultas o sugerencias sobre Southern Peaks Mining, Compañía Minera Condestable y Ariana Operaciones Mineras.

Cuentan con 4 canales, a los que podrás acceder de manera gratuita, segura y anónima.

Llama al:

 0800 78196

Escanea el código QR:

Escribe por WhatsApp al:

 +154 880 00697



Envía un mensaje de texto con la palabra HOLA al:

 88800

¿En qué horario puedo comunicarme?

Puedes comunicarte a través de todos nuestros canales en **cualquier momento del día. Los siete días de la semana.**

¿Para qué sirve SPM Contigo?

En SPM Contigo podrás realizar **quejas, reclamos, consultas o sugerencias**. También podrás pedir información, solo debes elegir la opción: "Solicitar Información" del menú principal.

Además, cuenta con una opción en el menú que te permitirá dar seguimiento a tu caso (queja, reclamo, consulta o sugerencia).

¿Me van a cobrar si llamo o escribo a SPM

No. Todos nuestros canales son **completamente gratuitos**. No necesitas contar con un plan en tu celular para poder comunicarte con nosotros.

*Solo para el canal web (link o código QR) necesitarás acceso a internet. Si no cuentas con internet, puedes utilizar los otros canales.

¿Puedo dejar una queja o reclamo de manera anónima?

Sí. Puedes realizar quejas, reclamos, consultas o sugerencias de manera anónima. Tu identidad siempre estará protegida.

¿Pueden descubrir mi identidad?

No. Contamos con un sistema completamente seguro, que garantiza la confidencialidad de tu identidad y de la información de tu caso.

SPM Contigo es administrado por la empresa Ulula, especialistas en tecnología y seguridad de la información. Ulula recibe todos los casos y, de ser necesario, se contacta con los usuarios; asegurándose que toda la información esté protegida.

1

Usuario ingresa a SPM Contigo



Primer filtro de seguridad : sistema oculta automáticamente el número de teléfono del usuario

2

Ulula recibe el caso y realiza un informe



Segundo filtro de seguridad : Ulula revisa que la identidad de las personas se encuentre completamente protegida.

3

Southern Peaks Mining / Compañía Minera Condestable / Ariana Operaciones Mineras recibe el informe.

¿Puedo darle seguimiento a mi caso?

Sí. SPM Contigo cuenta con la opción “Dar seguimiento a tu caso” en su menú principal. Solo debes seleccionarla, colocar el código de 4 dígitos que te fue enviado y seguir los pasos.

¿En cuánto tiempo me responderán?

Recibirás una respuesta en un tiempo máximo de 72 horas. Además, te informaremos sobre el estado de tu caso, hasta la solución del mismo.

SPM 
Contigo ¡Te Escucha!



**SOUTHERN PEAKS
MINING**