



COMPAÑÍA MINERA
CONDESTABLE

MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS



¿Qué es el Mecanismo de quejas, reclamos, consultas y sugerencias?

Es un sistema que gestiona de manera oportuna y justa la recepción, investigación y respuesta de las quejas, reclamos, consultas y sugerencias presentadas por la población.

Mina Condestable cuenta con un mecanismo para asegurar una correcta atención a todos los casos.

Beneficios del Mecanismo



Mejora las relaciones con los grupos de interés



Permite la mejora continua de la empresa



Evita conflictos



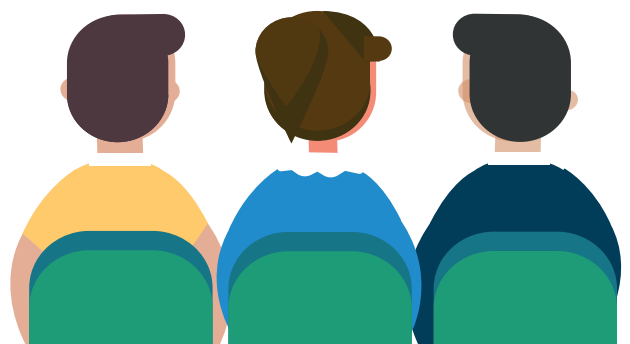
Permite escuchar de primera mano a la población



Previene afectaciones a los derechos humanos

¿Quiénes pueden presentar quejas, reclamos, consultas o sugerencias?

Pobladores, autoridades, proveedores, trabajadores, organizaciones sociales, etc. Todos pueden usar los canales del mecanismo de Mina Condestable.



QUEJA

percepción de un daño generado por la actividad de la empresa

RECLAMO

supuesto o real incumplimiento de algún compromiso asumido por la empresa

CONSULTA

pedido de información

SUGERENCIA

propuesta de mejora

¿SOBRE QUÉ TEMAS PUEDO REPORTAR?

Puedes realizar quejas, reclamos, consultas o sugerencias sobre:

- Seguridad
- Salud
- Afectación a los derechos humanos
- Corrupción
- Medio ambiente
- Derechos laborales
- Infraestructura
- Logística
- Administración
- Violencia o acoso
- Otros

Anonimato y confidencialidad

Toda persona que decida presentar una queja, reclamo, consulta o sugerencia anónima tiene derecho a la reserva de su identidad durante todo el proceso.



Canales del Mecanismo

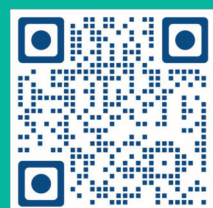


Llama gratis:
☎ 0800 78196

Escribe por WhatsApp:
📱 +154 880 006 97

Envía un SMS con la palabra HOLA:
📩 888 00

Escanea el código QR:



Buzón Condestable:

📍 Ubicado en nuestra Oficina de Información Permanente (Av. San Marcos, Frente al Estadio Comunal).

Correo electrónico:

✉ rrcc.cmc@spm.pe

De manera verbal, con nuestros relacionistas comunitarios.

Procedimiento de Quejas y Reclamos

RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN = 24 H

- 1 Recepción de la queja o reclamo
- 2 Registro de la queja o reclamo
- 3 Elaboración de un informe
- 4 Clasificación según nivel de urgencia
- 5 Clasificación según tipo de reclamo o queja

INVESTIGACIÓN = 2 SEMANAS

- 1 Se define Plan de Trabajo
- 2 Envío de primera respuesta al usuario
- 3 Implementación del Plan de Trabajo

RESOLUCIÓN Y CIERRE = 1 SEMANA

- 1 Se define y aplica sanciones o reparaciones
- 2 Se notifica al usuario con la resolución
- 3 Registro de la notificación

CONFORMIDAD = 1 SEMANA

- 1 Envío de encuesta de satisfacción

Procedimiento de Consultas y Sugerencias

CONSULTAS

RECEPCIÓN = 1 SEMANA

- 1 Recepción y registro de la consulta
- 2 Envío de primera respuesta al usuario

INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN = 2 SEMANAS

- 1 Coordinación con áreas internas
- 2 Elaboración de resolución
- 3 Notificar la resolución al usuario

SUGERENCIAS

1 SEMANA

- 1 Recepción de la sugerencia
- 2 Envío de la sugerencia a áreas internas
- 3 Notificar la respuesta al usuario