

	PROCEDIMIENTO			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS			
	Área: Recursos Humanos		Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha elaboración: 05.12.2022	Páginas: 1 de 9	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

SPM-RRHH-PRG-001

Fecha	Descripción	Nombre	Posición	Firma
05.12.2022	Elaborado	Susan Espinoza	Comunicadora	
		Carla Castro	Comunicadora	
16.12.2022	Revisado	Angel Velarde	Superintendente de RRHH y Administración	
20.01.2023	Aprobado	Edgar Vivanco	Vicepresidente de Recursos Humanos	 <small>Edgar Rubén Vivanco Montijo Vicepresidente de Recursos Humanos Southern Peaks Mining Perú S.A.C.</small>
		Cecilia Rabitsch	Vicepresidente de Asuntos Ambientes Sociales & Sostenibilidad	

 SOUTHERN PEAKS MINING	PROCEDIMIENTO			 CERO ES POSIBLE
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS			
	Área: Recursos Humanos		Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	Páginas: 2 de 12	

Hoja de control de cambios:

Versión	Fecha de Aprobación	Elaboró	Revisó	Aprobó	Control de cambios en el documento
0	20.12.2023	S. Espinoza / C. Castro	A. Velarde	E. Vivanco / C. Rabitsch	Creación del documento para su implementación.

	PROCEDIMIENTO			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS			
	Área: Recursos Humanos		Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	Páginas: 3 de 12	

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que brinde los lineamientos y responsabilidades para gestionar la atención de quejas, reclamos, consultas y sugerencias de todos los grupos de interés (internos y externos) de SPM, CMC y AOM, a través de un tratamiento adecuado y la canalización de una respuesta oportuna.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de SPM, CMC y AOM que participen del flujo de la atención de quejas, reclamos, consultas o sugerencias, las áreas de Recursos Humanos, Relaciones Comunitarias, el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual y el Comité de Ética y Buen Gobierno Corporativo.

El ámbito de aplicación del presente procedimiento aplica para todas las personas u organizaciones que tengan relación con las empresas SPM, CMC y AOM; incluyendo las poblaciones del área de influencia.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

SPM: Southern Peaks Mining

AOM: Ariana Operaciones Mineras

CMC: Compañía Minera Condestable

RR.HH.: Recursos Humanos

RR.CC.: Relaciones Comunitarias

SPM Contigo: nuevo sistema de quejas y reclamos.

Consulta: petición de información sobre una materia determinada.

Queja: acción mediante la cual una persona pone en conocimiento, de forma verbal o escrita, a SPM, hechos que presuntamente constituyen actos que incumplan nuestras políticas, con el objeto de que se realicen las acciones de investigación y sanción que correspondan.

Reclamo: expresión por casos de supuestos incumplimientos de compromisos generados por la empresa, personas o grupos de personas.

Sugerencia: propuesta de mejora que expresa una persona.

Falsa queja: Aquella queja declarada infundada por resolución firme y en la que quede acreditada la mala fe del denunciante/demandante.

Grupos de interés: refiere al conjunto de actores sociales (organizaciones, instituciones) que pueden influir en la marcha del proyecto, los cuales pueden ser directa o indirectamente afectados por la ejecución de este último (SENACE).

4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de los trabajadores de SPM, CMC y AOM facilitar el acceso a los canales del mecanismo de quejas, reclamos, consultas y sugerencias a todos los grupos de interés. No se permitirá ningún tipo de discriminación, barrera o dificultad en el acceso y uso del mecanismo. No aceptamos prácticas discriminatorias por razón de género, sexo, orientación y/o identidad

	PROCEDIMIENTO			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS			
	Área: Recursos Humanos		Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	Páginas: 4 de 12	

sexual, estado civil, origen étnico, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, religión, afinidad política, estatus económico o cualquier otra condición.

TRABAJADORES:

- Conocer y participar en la implementación del presente procedimiento y en las actividades de difusión, capacitación y entrenamiento.
- Promover y hacer uso responsable de los canales de comunicación, denuncias, quejas y reclamos ante cualquier circunstancia que lo amerite.

COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO:

- Encargado de velar y promover el comportamiento ético y de buen gobierno corporativo en la empresa y en sus procesos de relacionamiento, así como de desarrollar las investigaciones y proponer las sanciones correspondientes a Recursos Humanos, en los casos en los que esté involucrado.
- Deben participar en los casos de nivel urgente (robo, corrupción, violencia) en los que se vean involucrados funcionarios de SPM.

COMITÉ DE INTERVENCIÓN FRENTE AL HOSTIGAMIENTO SEXUAL:

- Es el encargado de desarrollar la investigación y proponer medidas de sanción y medidas complementarias para evitar nuevos casos de hostigamiento. Tiene como finalidad garantizar la participación de los trabajadores en el procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual, está conformado por:
 - Dos representantes elegidos por los trabajadores.
 - Dos representantes nombrados por la empresa.
- El área de RR.HH. es la encargada de aplicar las sanciones correspondientes a los casos de acoso y hostigamiento sexual.
- Para mayor alcance sobre las responsabilidades del Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual, revisar el Procedimiento de Prevención Denuncia y Sanción Del Hostigamiento Sexual.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS:

- El área de Recursos Humanos de SPM, CMC y AOM es la primera línea de vinculación y comunicación con los trabajadores, por tanto, desempeña un papel relevante en la recepción, reporte, investigación, seguimiento, resolución y sanción de las denuncias, quejas y reclamos.
- Debe cumplir los lineamientos y requisitos asociados al resguardo de la información y la protección de los involucrados de acuerdo con lo señalado en el Código de Ética y Conducta, y las políticas de integridad de la compañía.
- Debe elaborar e incorporar las estadísticas de las denuncias, quejas y reclamos en la gestión y desempeño del área.
- Es la encargada de aplicar las sanciones correspondientes a todos los casos, incluyendo aquellos referentes a hostigamiento y acoso sexual y laboral¹
- Debe definir y dar seguimiento a las acciones de reparación cuando corresponda.
- Debe implementar procesos de evaluación y mejora continua al mecanismo de denuncias, quejas, reclamos, consultas y sugerencias.
- Debe capacitar a todos los trabajadores sobre el mecanismo y el uso de sus canales.
- Debe reportar a la autoridad los casos correspondientes.

¹ Según lo indicado en los procedimientos particulares.

	PROCEDIMIENTO			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS			
	Área: Recursos Humanos		Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	Páginas: 5 de 12	

ÁREA DE RELACIONES COMUNITARIAS:

- Es la primera línea de vinculación y comunicación con la población del área de influencia, por tanto, desempeña un papel relevante en la recepción, reporte, investigación y resolución de las denuncias, quejas y reclamos de la población del área de influencia. Las correspondientes a hostigamiento o acoso sexual o laboral, deberán seguir el flujo de los procedimientos específicos.
- Debe cumplir los lineamientos y requisitos asociados al resguardo de la información y la protección de los involucrados de acuerdo con lo señalado en el Código de Ética y Conducta y las políticas de integridad de la compañía.
- Debe elaborar e incorporar las estadísticas de las denuncias, quejas y reclamos en la gestión y desempeño del área.
- Debe capacitar a todos los pobladores del área de influencia sobre el mecanismo y el uso de sus canales.

ÁREA DE COMUNICACIONES:

- Responsable de mantener comunicaciones con los equipos administradores de todos los canales de quejas y reclamos indicados en la sección 6 del presente documento.
- Responsable de canalizar y dar respuesta a las consultas, en coordinación con las áreas correspondientes.
- Debe planificar y desarrollar las comunicaciones y promociones de los diferentes canales.
- Responsables de asesorar y dar soporte en comunicación y materiales de difusión para las capacitaciones a las áreas responsables.

5. PROCESO

Todos los grupos de interés de SPM, CMC y AOM pueden presentar quejas, reclamos, consultas o sugerencias a través de los diferentes canales del mecanismo.

5.1 ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los grupos de interés de SPM, CMC y AOM que decidan presentar una queja, reclamo, consulta o sugerencia de forma anónima tienen derecho a la reserva de su identidad, la cual se mantendrá durante todo el proceso de investigación y resolución del caso.

Ningún trabajador de SPM, CMC Y AOM, o cualquier otro personal que participe del proceso de atención, podrá acceder a los datos personales y sensibles de los usuarios por ningún motivo.

Los responsables que participen del proceso de atención de quejas y reclamos deberán mantener completa confidencialidad de cada caso. No podrán difundir ningún tipo de información del proceso de investigación o resolución.

5.2 MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Contamos con un mecanismo de recepción de quejas, reclamos, consultas y sugerencias; conformado por diversos canales (físicos y digitales) a los que pueden acceder nuestros grupos de interés de forma anónima, segura y gratuita.

Canales internos:

- De forma presencial en la oficina de Recursos Humanos
- En visitas de Asistentes Sociales de Recursos Humanos
- A través del correo de Recursos Humanos (rrhh@spm.pe)

	PROCEDIMIENTO			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS			
	Área: Recursos Humanos		Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	Páginas: 6 de 12	

- Vía SPM Contigo (SMS, WhatsApp, llamadas y código QR)
- Plataforma Tu Recibo
- Buzón de Sugerencias
- Denuncias directas a las jefaturas o superiores en las áreas
- App Cero es Posible (<https://ceroesposible.spm.pe/>)

Canales externos:

- A través de un relacionista comunitario (de manera verbal o escrita)
- Buzón de quejas, reclamos, consultas y sugerencias ubicado en las Oficinas de Información Permanente (OIP).
- A través de los correos de los equipos de relaciones comunitarias: rrcc.cmc@spm.pe y rrcc.aom@spm.pe.
- Vía SPM Contigo (SMS, WhatsApp, llamadas y código QR)
- A través del correo de comunicaciones: info@spm.pe
- A través de la página web: www.southernpeaksmining.com

5.3 TIPOS DE QUEJAS O RECLAMOS

El mecanismo de quejas y reclamos de SPM mantiene procesos formales para su recepción, investigación y resolución.

Tipo	Clasificación	Primera recepción de la denuncia / queja	Órgano resolutorio
Queja o reclamos de hostigamiento sexual ²	A	RR.HH.	RR.HH. en línea con la propuesta elaborada por el Comité de Intervención frente al hostigamiento Sexual. *Para mayor detalle sobre el proceso de resolución de quejas de tipo A, revisar el Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción de Hostigamiento Sexual.
Queja o reclamos de hostigamiento laboral ³	B	RR.HH.	RR.HH. Para mayor detalle sobre el proceso de resolución de quejas de tipo B, revisar el Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción de Hostigamiento Laboral.
Otras quejas o reclamos ⁴	C	RR.HH. / RR.CC. / Comité de Ética y Buen Gobierno Corporativo	RR.HH. / RR.CC. El Comité de Ética y Buen Gobierno Corporativo debe

² Para los casos de hostigamiento sexual que ingresen por los diferentes canales de quejas y reclamos, revisar el Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción del Hostigamiento Sexual.

³ Para los casos de hostigamiento laboral que ingresen por los diferentes canales de quejas y reclamos, revisar el Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción del Hostigamiento Laboral.

⁴ Toda queja o reclamo que haga referencia a casos que no sean de hostigamiento o acoso sexual o laboral.

	PROCEDIMIENTO			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS			
	Área: Recursos Humanos		Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	Páginas: 7 de 12	

			participar en los casos de nivel urgente (casos de robo, corrupción, violencia) en los que se vean involucrados funcionarios de SPM.
Consultas y sugerencias	D	Comunicaciones	<p>Área especializada</p> <p>El área de comunicaciones responde de acuerdo con las consultas internas realizada a las áreas especializadas.</p>

5.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMO

Etapa	Actividad	Tiempo de respuesta	Responsable
Recepción	1. Recepción de la queja o reclamo por parte de RR.HH. / RR.CC / Comunicaciones (directa o indirectamente) 2. Clasificar el tipo de queja o reclamo: - Para los casos de quejas o reclamos de hostigamiento o acoso sexual (tipo A), aplicar el Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción del Hostigamiento Sexual - Para los casos de quejas o reclamos de hostigamiento o acoso laboral (tipo B), aplicar el Procedimiento Prevención, Denuncia y Sanción del Hostigamiento Laboral - Para los casos referentes a otros temas (tipo C), seguir con este procedimiento	De inmediato	Superintendente de Administración y RR.HH. (supervisor) Asistente de RR.HH. Relacionistas Comunitarios / Auxiliar OIP Superintendente y/o jefe de RR.CC. (supervisor) Equipo de Comunicaciones
	2. Registrar el caso y elaborar un informe, el cual deberá tener la siguiente información: - Canal utilizado - Fecha y hora en la que se presentó - Datos de la persona que lo presentó (en caso no sea anónimo) - Tema del caso - Descripción y la evidencia (si existiera) del caso	24 horas	Superintendente de Administración y RR.HH. (supervisor) Asistente de RR.HH. Relacionistas Comunitarios / Auxiliar OIP Superintendente y/o jefe de RR.CC. (supervisor) Equipo de Comunicaciones
Clasificación	3. Clasificar los casos según grados de urgencia: Nivel 1: Crítico Nivel 2: Alto Nivel 3: Moderado		Superintendente de Administración y RR.HH. (supervisor) Asistente de RR.HH. (responsable directo)

	PROCEDIMIENTO		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS		
	Área: Recursos Humanos	Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	
			Páginas: 8 de 12

	4. Agregar el nivel de clasificación al informe *Los casos de nivel crítico en los que se vean involucrados funcionarios de SPM, serán derivados al Comité de Ética y Buen Gobierno Corporativo		Superintendente y/o jefe de RR.CC. (supervisor) Relacionistas Comunitarios
	5. Coordinar con las áreas involucradas para definir Plan de Trabajo	1 semana	Superintendente de Administración y RR.HH. (supervisor)
Investigación	6. Enviar primera respuesta al usuario, según el tiempo límite asignado		Asistente de RR.HH. (responsable directo)
	7. Iniciar con la implementación del Plan de Trabajo	1 semana	Superintendente y/o jefe de RR.CC. (supervisor) Relacionistas Comunitarios / Auxiliar OIP (responsable directo) Comité de ética y buen gobierno corporativo (en casos de nivel crítico en donde se vean involucrados funcionarios de SPM)
Resolución y cierre	8. Definir y aplicar las sanciones o reparaciones que correspondan.	1 semana	Superintendente de Administración y RR.HH. (supervisor)
	9. Notificar al usuario la resolución del caso por el mismo canal de comunicación, o por el canal que el usuario haya indicado		Asistente de RR.HH. (responsable directo)
	10. Registrar la fecha y hora de la notificación al usuario y agregarlo al informe del caso		Superintendente y/o jefe de RR.CC. (supervisor) Relacionistas Comunitarios / Auxiliar OIP (responsable directo) Comité de ética y buen gobierno corporativo (en casos de nivel crítico en donde se vean involucrados funcionarios de SPM)
	11. Envío de encuesta de satisfacción al usuario	1 semana	Asistente de RR.HH. Relacionistas Comunitarios / Auxiliar OIP Equipo de Comunicaciones

	PROCEDIMIENTO		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS		
	Área: Recursos Humanos	Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	
		Páginas: 9 de 12	

Conformidad	<p>12. Recepción de respuesta de conformidad por parte del usuario frente a resolución del caso</p> <p>*En caso el usuario esté disconforme con la resolución, se reabre el caso previa evaluación por los equipos responsables.</p>	<p>Superintendente de Administración y RR.HH. (supervisor) Asistente de RR.HH. (responsable directo) Superintendente y/o jefe de RR.CC. (supervisor) Relacionistas Comunitarios / Auxiliar OIP (responsable directo)</p> <p>Comité de ética y buen gobierno corporativo (en casos de nivel crítico en donde se vean involucrados funcionarios de SPM)</p>
--------------------	--	---

5.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE UNA CONSULTA

Actividad	Tiempo de respuesta	Responsable
1. Recepción de la consulta	1 semana	Equipo de Comunicaciones
2. Envío de primera respuesta al usuario sobre recepción de consulta.		
3. Coordinar con las áreas involucradas para dar respuesta a la consulta	2 semanas	
4. Elaborar la respuesta		
5. Notificar la respuesta al usuario por el canal que se comunicó o por el canal que indicó recibir la información		

5.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE UNA SUGERENCIA

Actividad	Tiempo de respuesta	Responsable
1. Recepción de la sugerencia	1 semana	Equipo de Comunicaciones
2. Enviar la sugerencia al área involucrada		
3. Enviar mensaje de agradecimiento al usuario		

5.7 EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Se deberá evaluar de forma permanente los canales que integran el mecanismo de quejas y reclamos, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora para su futura implementación. La evaluación se realizará de manera conjunta con los grupos de interés.

	PROCEDIMIENTO		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS		
	Área: Recursos Humanos	Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	
		Páginas: 10 de 12	

6. REGISTROS

- SPM-RRHH-PRG-001. F01 Formato de quejas y reclamos
- SPM-RRHH-PRG-002. F02 Formato de consultas y sugerencias

7. ANEXOS

- Anexo N° 1 Matriz de Riesgos de quejas y reclamos
- Anexo N° 2 Listado de documentos o normas de referencia

	PROCEDIMIENTO		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS		
	Área: Recursos Humanos	Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	
		Páginas: 11 de 12	

ANEXO N°1

MATRIZ DE RIESGOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO		
		NIVEL 1 - Crítico Tiempo de respuesta: 24 horas	NIVEL 2 - Alto Tiempo de respuesta: 48 horas	NIVEL 3 - Moderado Tiempo de respuesta: 72 horas
1. SEGURIDAD Y SALUD	Procesos de SSO: 1. Seguridad Industrial 2. Salud e Higiene Ocupacional 3. Preparación y Respuesta Ante Emergencias 4. Sistema de gestión y administrativo 5. Gestión de Socios Estratégicos	1. Realizar/obligar actividades sin la competencia requerida 2. Aptitud médica (No apto, vencido, falso, obligado, otros) 3. Realizar trabajos / obligar actividades sin equipamiento y dispositivos de respuesta a emergencias. 4. Falsear información administrativa, reporting y herramientas de gestión. 5. Trabajo sin contrato, seguros no vigentes, turnos y regimen fuera de lo establecido.	1. Exposición a peligros y riesgos no controlados (Paraderos no autorizados fuera de la unidad) 2. Trabajador en condiciones de salud no aptas para el trabajo 3. Realizar trabajos / obligar actividades con equipamiento y dispositivos de respuesta a emergencias no apropiados. 4. Presentar información administrativa, reporting y herramientas de gestión inexacta. 5. Condiciones de habitabilidad y transporte no	1. EPPs inapropiados, en mal estado y falta de renovación. 2. Salubridad en comedores, servicio médico deficiente y mala tención. 3. Capacitación y entrenamiento incompleto. 4. Autorizaciones, permisos u otras herramientas de gestión vencidas. 5. Desconocimiento o falta de entrega de información al trabajador contratista.
2. DERECHOS HUMANOS	1. Discriminación 2. Violencia (física, verbal, psicológica) 3. Trabajo Infantil 4. Trabajo Forzoso 5. Libertad de expresión 6. Libertad sindical	1. Impedir participar de procesos de selección 2. Todo tipo de violencia o maltrato 3. Trabajo infantil 4. Todo acto de trabajo forzoso 6. Vulnerar el derecho sindical	1. Discriminación en la zona de trabajo 5. Impedir la libre expresión de líderes locales o medios de comunicación 6. Incumplir convenio colectivo	1. No considerar opiniones de los trabajadores por discriminación.
3. LABORAL	1. Horas de Trabajo 2. Remuneraciones 3. Líneas de carrera 4. Planes de sucesión 5. Equidad salarial	1. Forzar a los trabajadores a laborar excediendo la jornada de trabajo establecida 2. Incumplimiento de los pagos 5. Existencia de una inequidad salarial por temas de discriminación	3. Ausencia de línea de carrera. 4. Ausencia de planes de sucesión. 5. No cumplir con la categoría de trabajo correspondiente.	3. Ausencia de un sistema de Evaluación de Desempeño. 4. Las capacitaciones brindadas al personal no contribuyen al crecimiento dentro de la empresa. 5. Desconocimiento o falta de información sobre la categoría de trabajo que le corresponde al trabajador.
4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1. Infraestructura 2. Control de Contratistas 3. Seguridad Patrimonial 4. Servicio de Campamento 5. Servicio de Transporte 6. Servicio de Comedor 7. Limpieza	1. Malas condiciones de la infraestructura que puedan generar riesgos a la integridad de las personas 3. Mal control de vigilancia 5. Vehículos en mal estado 5. Mal control de requisitos de conductores 6. Intoxicación masiva	2. Malas condiciones de habitabilidad de contratistas 2. Incumplimiento de obligaciones laborales de contratistas 3. Mal control de accesos 4. Deficiencia en las conexiones eléctricas, de gas, entre otros; del campamento 7. Limpieza deficiente de los espacios	1. Deficiencia en el mantenimiento de áreas verdes 2. Incumplimiento en el horario del servicio de movilidad dirigido a contratistas 6. Abastecimiento de alimentación 6. Demora de atención del servicio 7. Deficiencia en el servicio de agua
5. MEDIO AMBIENTE	1. Contaminación 2. Compromisos ambientales. 3. Permisos ambientales 4. Incidentes ambientales 5. Daños y afectaciones	1. Contaminación o afectación de cuerpos de agua. 2. Incumplimiento de los compromisos ambientales. 3. Construcción de infraestructura sin autorización. 4. Ocultar información sobre incidentes ambientales. 5. Impacto por ruido y vibraciones. 5. Daños irreversibles al ecosistema.	1. Contaminación de aire 1. Contaminación extendida del suelo. 3. Desarrollo de actividades no autorizadas. 4. Incidentes ambientales. 5. Afectación al patrimonio cultural. 5. Desplazamiento de flora o fauna.	1. Contaminación de suelo puntual. 2. Uso indiscriminado de recursos 3. Disposición de residuos no autorizado.
6. INTEGRIDAD	1. Antisoborno y Anticorrupción 2. Prevención de Conflictos de Intereses 3. Privacidad de Datos 4. Tratamiento de la información confidencial y privilegiada	1. Todo acto de corrupción. 2. Existencia de un conflicto de intereses con potencial impacto en el negocio. 4. Compartir sin autorización información financiera, geológica, comercial u otro tipo de información confidencial que genere un riesgo para el negocio.	3. Mal uso de los datos personales de los grupos de interés. 4. Compartir información confidencial sin previa autorización.	3. Utilizar datos personales sin autorización.
7. GESTIÓN SOCIAL	1. Impacto a la población del área de influencia (medios de subsistencia, viabilidad económica, infraestructura, salud, seguridad y patrimonio cultural) 2. Incumplimiento de compromisos sociales 3. Acceso a mecanismos de quejas y reclamos 4. Acceso a información pública	1. Denuncia por maltrato físico y/o psicológico por parte de la empresa o sus contratistas. 1. Denuncia afectación o impactos en las personas irreversibles o mayores a un año. 1. Incidentes con personas del área de influencia 1. Invasión de terrenos. 3. Denuncia de corrupción asociadas a las autoridades o comunidades campesina. 1. Denuncia en medios de comunicación por afectación al área de influencia.	1. Denuncia afectación o impactos en las personas reversibles o menores de un año (calidad de vida). 1. Daños a la infraestructura del área de influencia. 2. Denuncia por incumplimiento de compromisos. 2. Generar compromisos con terceras partes sin autorización.	2. Acceso a los programas de mano de obra. 3. Negar el acceso a mecanismos de quejas y reclamos 4. Negar el acceso a información pública.
8. COMUNICACIÓN	1. reputación 2. Uso indebido de Información corporativa (texto, videos, material fotográfico) 3. Uso indebido de datos o información personal (texto, videos o fotografías) 4. Uso indebido de la imagen de la empresa	1. Denuncia pública por parte de medios de comunicación (tradicionales, digitales o rrss), ONG, etc, que afecten la reputación de la empresa 1. Difusión de información falsa sobre la empresa o sus trabajadores en medios de comunicación (tradicionales, digitales o rrss) 2. Difusión de información confidencial de la empresa, que afecta de manera drástica a su reputación. 3. Uso indebido de los datos personales de los trabajadores 4. Usar la imagen (logo) de la empresa en productos de comunicación que otras instituciones.	2. Difusión de información (texto, videos, material fotográfico) no aprobada. 3. Difusión de datos personales de los trabajadores	4. Mal uso del logo de la empresa o de los colores institucionales (manual de identidad).

	PROCEDIMIENTO		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS		
	Área: Recursos Humanos	Código: SPM-RRHH-PRG-001	
	Versión: 00	Fecha Elaboración: 05.12.2022	
		Páginas: 12 de 12	

ANEXO N°2

LISTADO DE DOCUMENTOS O NORMAS DE REFERENCIA

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Código de Ética y Conducta
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Política de Atención de Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Mecanismos de Reparación y Protección a las Víctimas y Denunciantes del Grupo Southern Peaks Mining.
- Política de Derechos Humanos del Grupo Southern Peaks Mining
- Política de Prevención, denuncia y sanción del Hostigamiento Sexual.
- Política de Prevención, denuncia y sanción del Hostigamiento Laboral.
- Política de Gestión Social, Relaciones Comunitarias y Desarrollo Sostenible del Grupo Southern Peaks Mining.
- Política de Tratamiento de la Información Confidencial y Privilegiada del Grupo Southern Peaks Mining
- Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción Del Hostigamiento Sexual
- Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción Del Hostigamiento Laboral