

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es determinar las mejores prácticas, autoridad, metodología y responsabilidades en la Atención de quejas, reclamos, consultas y solicitudes, que forma parte del proceso de Gestión de Conflictos Sociales. En este documento se determina la secuencia de actividades a llevar a cabo con el fin realizar una atención temprana a los pobladores del área de influencia partir de una comunicación efectiva que permita mejorar el relacionamiento y evitar el escalamiento de conflictos de intereses expresados.

2. Alcance

Aplica al área de Relaciones Comunitarias de todas las Unidades Mineras, las oficinas de Información Permanente (OIP), y las áreas internas y contratistas que estén involucradas en la queja, reclamo, consulta o solicitud.

3. Responsabilidades

a. De la Gerencia de Relaciones Comunitarias

- Aprobar el presente documento.
- Cumplir y hacer que los responsables lleven a cabo las actividades del proceso y cumplan con lo estipulado en el presente documento.
- Designar los participantes del Comité de Prevención de Conflictos Sociales.

b. Del Comité de Prevención de Conflictos Sociales

- Identificar acciones para resolver una queja, reclamo o solicitud cuando se identifica una alerta potencial de conflicto.
- Comunicar los acuerdos realizados a Gerencia de Relaciones Comunitarias

c. Del Responsable del Área Involucrada

- Plantear propuestas para la solución de la atención
- Definir un plan de acción para la implementación de la solución de la atención

d. Del Jefe/Superintendente de Relaciones Comunitarias

- Asignar a un Gestor de Relaciones Comunitarias como encargado del seguimiento de determinada atención
- Asegurar que se realice la respuesta a las las quejas, reclamos, solicitudes y consultas.
- Identificar potenciales conflictos sociales y alertar oportunamente a la Gerencia de Relaciones Comunitarias.

e. De las Oficinas de Información Permanente

- Realizar la atención de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de los pobladores que se acerquen a sus instalaciones.

f. Del Gestor de Relaciones Comunitarias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 1 de 53

- Canalizar todas las quejas, reclamos, atenciones y solicitudes de los pobladores de las localidades aledañas a la unidad minera.
- Asegurar que todas las quejas, reclamos, atenciones y solicitudes se encuentren correctamente registradas en la plataforma Katari.
- Indagar, investigar y resolver la atención, en base a la búsqueda de información de diversas fuentes y coordinación con áreas dentro de la compañía o con la empresa contratista.
- Realizar el seguimiento del plan de acción definido para la atención del participante.
- Mantener informado al participante sobre el estado de su queja, reclamo y solicitud los mecanismos de solución en implementación.

g. Del Gestor Legal de Relaciones Comunitarias

- Validar todos los oficios y carta emitidos en nombre del área de Relaciones Comunitarias, de manera oportuna.

h. De los Colaboradores de Compañía y Contratistas

- Notificar en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas las quejas, reclamos, consultas o solicitudes de los pobladores de las localidades aledañas a la unidad minera al área de Relaciones Comunitarias.

4. Referencias

a. Normas Legales

- Decreto Supremo N° 028-2008-EM: Reglamento de participación ciudadana en el subsector minero

5. Frecuencia

La atención se realiza cada vez que se emite una queja, reclamo, solicitud o consulta a través de representantes legítimos o en forma personal de actores locales, pobladores de las zonas de influencia directa e indirecta de la empresa, autoridades u organizaciones sociales.

6. Procedimiento

1. Recepción de Atención

- 1.1. El proceso inicia con la recepción de una queja, reclamo, solicitud o consulta a través de los diversos canales de recepción orales o escritos:
 - Oficinas de Información Permanente (OIP) de Relaciones Comunitarias, en donde los participantes de la comunidad se acercan al establecimiento que se pueden encontrar en las comunidades aledañas o dentro de la unidad.
 - Contacto con personal de Relaciones Comunitarias, producto de las reuniones con las poblaciones, reuniones comunales, llamadas telefónicas, recepción de documentos escritos, entre otros.
 - Encuentro fortuito de cualquier trabajador de la compañía o de la empresa contratista con pobladores que expresen disconformidades.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 2 de 53

- Oficinas administrativas (Lima y Arequipa) en donde se reciben quejas o reclamos escritos.

En el caso de la recepción de atenciones en donde se tenga un contacto directo con el reclamante, todo miembro de la compañía o empresa contratista debe escuchar al reclamante, contener emociones hostiles y brindar la tranquilidad de que se gestionará su reclamo.

- 1.2.** Si bien existen diversas fuentes por las que puede llegar una atención, éstos siempre deben ser derivados al área de Relaciones Comunitarias de cada unidad minera. Dependiendo del receptor de la atención se desatará el mecanismo de alerta y gestión:

- 1.2.1.** En caso el receptor de la atención no sea personal de Relaciones Comunitarias, éste debe alertar la atención en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas:

Receptor	Acción de Alerta
Trabajadores o Contratistas	<p>Los trabajadores de compañía o de la empresa contratista deberán derivar al participante al personal de Relaciones Comunitarias, éstos son responsables de comunicar al reclamante los mecanismos existentes para formalizar su queja. Los trabajadores o contratistas pueden acercarse a las oficinas de Relaciones Comunitarias, o enviar un correo al buzón del área:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inmaculada: hocpeinmarrcc@hocplc.com - Pallancanta y Selene: hocpepysrrcc@hocplc.com - Arcata: hocpearcrrcc@hocplc.com - Selene: hocpearerrcc@hocplc.com <p>Para mayor detalle acerca de los datos a tomar en cuenta para reportar al área, se recomienda utilizar como guía el FORM-009 Reporte de alerta de incidente social (Anexo I).</p>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 3 de 53

Receptor	Acción de Alerta
Oficinas Administrativas (Lima y Arequipa)	<p>- En el caso de documentos recibidos en oficina, éstos son escaneados por la secretaría de gerencias y redirigidos a Gerencia de Relaciones Comunitarias, quien a su vez define a un responsable para su respectiva atención.</p> <p>- En el caso de oficios por parte de instancias del gobierno, estos son derivados inicialmente a la Gerencia Legal quien determinará el canal conveniente para su gestión.</p> <p>Nota: Todo documento recibido por Gerencia de Relaciones Comunitarias debe ser almacenado en el file físico “Documentos Recibidos-Comunidades”</p>

Luego, Relaciones Comunitarias debe registrar cada una de estas alertas para su atención, de acuerdo a lo indicado en la actividad 2.1.

- 1.2.2.** Caso contrario, la atención sea recibida por personal de Relaciones Comunitarias, ya sea a través de la Oficina de Información Permanente (OIP) o el personal de Relaciones Comunitarias, se procede a registrar inmediatamente su reclamo, de acuerdo a la actividad 2.1.

Cabe resaltar que los horarios de atención de las Oficinas de Información Permanente deben estar de acuerdo a lo indicado en el Plan de Participación ciudadana definido en los Instrumentos de Gestión Ambiental.

Nota: En el caso de quejas o reclamos se recomienda realizar una indagación del suceso para su mejor entendimiento, así como plasmar lo más fielmente la información en el momento del registro de ésta. Para mayor detalle, ver [“Pautas de indagación”](#) (Anexo II).

2. Registro de Atención

- 2.1.** La Oficina de Información Permanente (OIP) o el personal de Relaciones Comunitarias debe contar con un cuaderno de atenciones para el registro de la atención, dicho cuaderno estará compuesto por las fichas de [FORM-010 Registro de atenciones](#) (Anexo III). Asimismo, el Cuaderno de Atenciones deberá contar con la firma del juez de paz para certificar la apertura.

Para las atenciones realizadas en campo, se puede llevar la ficha de Registro de Atenciones en físico para completarla con los pobladores.

Nota: En el caso de reclamos de un grupo de pobladores, se debe mantener un registro de intereses por agrupación pero distinguiendo en cada grupo los

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 4 de 53

intereses diferenciados. Razón por la cual se debe procurar hacer un análisis individual con cada comunero al momento de la indagación, y luego integrar los diferentes intereses y planes de acción en una estrategia hacia todos.

- 2.2.** Finalizado el registro, se debe leer en conjunto con el participante el contenido final, a fin de que se suscriba el documento con su conformidad mediante su firma y huella. Si se identifica que lo requerido es información, se debe absolver la duda del participante y verificar su comprensión, en caso se resuelva la consulta en ese momento se debe indicar en el [FORM-010 Registro de atenciones](#) (Anexo III), como una observación que la queja ya ha sido cerrada.

Se le indicará oralmente que su atención se encontrará en proceso de atención por el área de Relaciones Comunitarias, finalmente, de ser solicitado por el participante, se entregará un [FORM-011 Ticket de Recepción de Atención](#) (Anexo IV).

Nota: Se establece que el tiempo de respuesta óptimo en el que la Empresa se pondrá en contacto para brindar una respuesta es de **diez (10) días**.

- 2.3.** Una vez que se haya finalizado la atención al participante, el Gestor de Relaciones Comunitarias procede a registrar la atención en el módulo de Gestión de Atenciones del Sistema Katari a fin de mantener un adecuado seguimiento y registro de los incidentes.

En el caso de las Oficina de Información Permanente (OIP) se encuentre fuera de las oficinas de Relaciones Comunitarias ubicadas en la Unidad, el personal de la OIP debe consolidar todas las atenciones del día en el archivo Excel [FORM-012 Atenciones OIP – “Año”-“Mes”-“Día”](#) (Anexo V). Este archivo será enviado al equipo de Relaciones Comunitarias ubicado en la unidad, a fin que la atención sea registrada en el sistema Katari.

Para mayor detalle, ver [INST-005 Registro de Atenciones \(Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes\) – Katari](#). (Anexo VII)

Nota: Se debe mantener el resguardo de los documentos físicos de la queja en el file físico “Unidad minera’ - ‘Comunidad’-‘Año’ ”, el cual se encuentra en las oficinas de Relaciones Comunitarias de cada unidad minera y en las Oficinas de Información Permanente (OIP).

- 2.4.** Luego, el Gestor de Relaciones Comunitarias notifica a la Jefatura o Superintendencia de Relaciones Comunitarias la recepción de la nueva atención. La notificación puede ser realizada mediante correo, o caso contrario se puede comunicar de manera verbal para que se defina el plan de acción.

Para mayor detalle, ver [Ejemplo de Notificación de Atención mediante correo electrónico](#) (Anexo VI)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 5 de 53

3. Análisis de la atención

3.1. El Superintendente o Jefe de Relaciones Comunitarias recibe la notificación de la atención, y podrá reasignar a un Gestor de Relaciones Comunitarias como responsable de la atención, el cual se encargará de entender, investigar, resolver y hacer el respectivo seguimiento. Para definir al responsable, se debe tomar en cuenta la naturaleza de la atención, la comunidad de la cual proviene, la afinidad del gestor con la comunidad y el área de expertise de éste.

3.1.1. Existen caso de atenciones que se presentan con mayor frecuencia, para estos se tiene previstas determinadas acciones correctivas. Si una de las quejas o reclamos pertenece a uno de los siguientes casos listados, se debe proceder con la actividad 4.1.

- Emisión de polvo por vehículos
- Otros incidentes ambientales
- Atropello de Animales
- Falta de Empleo Local

3.1.2. Caso contrario, no se trate de una atención frecuente, se debe realizar un análisis para determinar las acciones a realizar, de acuerdo a la actividad 3.2

La coordinaciones para el análisis deben tener una duración de aproximadamente una semana, para poder tener una respuesta oficial dentro del plazo establecido de 10 días.

3.2. El Gestor de Relaciones Comunitarias asignado debe realizar un análisis orientado a una investigación a detalle de la atención, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Realizar una investigación de toda la información relevante, a fin de enmarcar en un contexto social e histórico la atención.
- Identificar necesidad de recabar información adicional para lo cual se debe discutir las estrategias en la que esta información será relevada. Y determinar, en coordinación con la encargatura de Relaciones Comunitarias, la necesidad de visitas a actores involucrados para entrevistarlos.
- Identificar el tipo de interés legítimo o de interés oculto. En caso identifique intereses ocultos elevará el incidente a la Jefatura de Relaciones Comunitarias quien realizará un análisis de los hechos para determinar el plan de acción.

Para realizar un análisis de los riesgos que conllevan las acciones a realizar se tiene como herramienta la [FORM-013 Matriz de análisis de riesgos](#) (Anexo VII).

Una vez que cuenta con toda la información posible, el Gestor de Relaciones Comunitarias debe programar una reunión con el Encargado de Relaciones Comunitarias y el área involucrada y/o empresas contratistas si fuera el caso.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 6 de 53

- 3.3.** Finalmente, la Superintendencia o Jefatura de RRCC y área involucrada evalúa los escenarios propuestos, y define la solución final a ser acordada con el participante.

Al finalizar la reunión, el Gestor de Relaciones Comunitarias, debe elaborar un [FORM-003 Acta de Comité de Relaciones Comunitarias](#) (Anexo VIII), en donde se detallan los mecanismos de solución, involucrados, responsabilidades y tiempo de ejecución. Dicho documento debe ser adicionado en Katari, como evidencia de la atención y en el file físico “‘Unidad minera’ - ‘Comunidad’- ‘Año’”. Luego se procede a la actividad 4.2.

4. Respuesta a Atención

- 4.1.** Entre los casos que se presentan con mayor frecuencia, se tienen previstas determinadas acciones correctivas de acuerdo a las siguientes categorías:

Tipo de Reclamo	Plan de Acción
Emisión de Polvo por Vehículos	<p>Se debe determinar si la queja por emisión de polvo se trata por un incumplimiento del programa de cisterna ya establecido por Medio Ambiente, o por el requerimiento de riesgo en una zona no programada.</p> <p>Incumplimiento del programa de cisterna Se debe coordinar con Medio Ambiente, quien es el responsable de administrar las cisternas de los contratistas, a fin que realice el seguimiento de los horarios establecidos para la ejecución del regado. En caso haya habido un incumplimiento se coordinará la subsanación inmediata de la zona de regado. Luego, se emitirá la respuesta, OFIC-004 Respuesta a regado de vías – Comunicación de regado (Anexo IX), de acuerdo a lo indicado en el punto 4.2.</p> <p>Ampliación de Zonas de Riego Si la queja proviene por la necesidad de cisternas en zonas donde no se encuentran programadas, el área de Relaciones Comunitarias debe coordinar con Medio Ambiente para realizar la evaluación de dicha zona, y se comunicará al reclamante mediante el OFIC-005 Respuesta a regado de vías – Visita y evaluación de Medio Ambiente (Anexo X).</p> <p>Medio Ambiente debe realizar una inspección y emitir un informe de evaluación de zona de riego, en base al cual se determinará la necesidad de regado para brindar respuesta al reclamante conforme a lo indicado en la actividad 4.2</p>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 7 de 53

Tipo de Reclamo	Plan de Acción
	<ul style="list-style-type: none"> - OFIC-006 Respuesta a regado de vías – Sí procede el regado de vías (Anexo XI) - OFIC-007 Respuesta a regado de vías – No procede el regado de vías (Anexo XII) <p>Nota: En el caso que sí proceda el regado de vías, se debe coordinar la aprobación del presupuesto para la cisterna con las Gerencias responsables.</p>
<p>Otros Incidentes Ambientales</p> <p>Ej. Derrame de Líquido</p>	<p>Para los reclamos ambientales, se debe solicitar de manera inmediata una inspección técnica a Medio Ambiente, quien debe determinar el plan de acción a realizarse de acuerdo al SIG_EST_DGA_0502 Reporte de un Incidente/Accidente Ambiental por el GUM. En estos casos las respuestas oficiales a emitir serán realizadas por el vocero de legal de las Oficinas de Lima.</p> <p>Nota: Cabe resaltar que para los tipos de quejas o reclamos de contaminación ambiental no se debe realizar ningún tipo de compensación de apoyo a la comunidad. En caso lo soliciten, lo deben realizar a través de las instituciones pertinentes.</p>
<p>Animales atropellados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesto que existe un riesgo alto de cierre de vía. Relaciones Comunitarias se dirige al lugar de suceso con el propietario del animal en periodo menor a 48h. En los casos que sea posible, se debe ir acompañado del Veterinario del área. - Una vez llegado al lugar del hecho, se debe tomar fotografías como evidencias, y se determina si las heridas del animal son consistentes a un atropello, en base a una inspección visual. En caso al gestor de RRCC se le dificulte determinar la causa, se debe comunicar con el Veterinario enviándole fotos de evidencias. - En caso no se determine muerte por atropello, el veterinario deberá explicar la posible causa de la muerte, (Ejemplo, Neumonía, Parasitosis) y completar el FORM-014 Ficha de verificación de animal (Anexo XIII), el cual debe contar con la firma del Médico Veterinario y su número de colegiatura. - Si se determina que en efecto es un atropello, se recopila con el reclamante los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Número de Placa

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 8 de 53

Tipo de Reclamo	Plan de Acción
	<ul style="list-style-type: none"> - Color de Vehículo - Conductor - Seguridad civil debe constatar si el vehículo pertenece a compañía o una empresa contratista. En caso no fuera atribuible a unidades vehiculares de la compañía o contratistas, se debe explicar al dueño. - Si el vehículo pertenece a compañía o empresa contratista, el área de Relaciones Comunitarias debe comunicarse con el área responsable para que se realice un acuerdo con el reclamante: - Se cuenta con las siguientes prioridades para la subsanación, las cuales deben ser asumidas por el conductor responsable: <ul style="list-style-type: none"> a) Reposición de Animal: Para el caso de canes, en caso sea posible se repondrá si se cuenta con un cachorro en unidad. b) Apoyo Social: Se negociará una compensación por cada animal en base a la valorización del animal, mediante la entrega de víveres, leña, calaminas, colchones, entre otros, que sean equivalentes a la valorización de animal. Para tener un mayor detalle acerca del importe de valorización, tomar como referencia de montos máximos la Tabla de compensación por daño de animales (Anexo XIV), a fin no pagar en exceso y no impulsar falsos reclamos a futuro. c) Entrega de efectivo: En caso no se llegue a un acuerdo es utilizado como última opción <p>Como resultado, se obtendrá el OFIC-008 Acta de apoyo voluntario (Anexo XV), y el OFIC-009 Acta de conformidad de entrega (Anexo XVI).</p> <p>Luego, se procede con el punto 4.4.</p>
Falta de Empleo	<ul style="list-style-type: none"> - El equipo de Relaciones Comunitarias debe explicar el proceso de generación de vacantes, y se le invitará a dejar su CV para que sea registrado en la base de datos. - Asimismo, en caso exista una oportunidad laboral, se debe emitir el OFIC-010 Respuesta a falta de empleo – Existen convocatorias abiertas (Anexo XVII). Caso contrario se emitirá el OFIC-011 Respuesta a falta de empleo - No existen convocatorias abiertas (Anexo XVIII) en donde se debe indicar el oficio donde que comunica la última convocatoria.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 9 de 53

Tipo de Reclamo	Plan de Acción
Incidentes con personal de comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Para casos laborales, cuando el poblador es trabajador de la Compañía se debe canalizar la queja a través del área de Recursos Humanos. - En estos casos, se debe seguir los procedimientos definidos por el área de Recursos Humanos que aplican a todos los colaboradores de compañía. Sin embargo, se debe comunicar a Relaciones Comunitarias que se encuentre informado del caso.

- 4.2.** Toda atención deberá ser respondida en un plazo emitir en un máximo diez (10) días calendario. En base al plan de acción determinado se comunicará mediante el [OFIC-012 Respuesta a atención general](#) (Anexo XIX), y en caso se trate de una queja o reclamo recurrente se debe comunicar de acuerdo a los oficios establecidos en el punto 4.1. La emisión de dicha carta debe contener una respuesta explicativa en relación a la atención, o bien las acciones a las que se compromete la Empresa.

Asimismo, toda respuesta emitida debe contar con la conformidad del Gestor Legal.

Nota:

- El cargo del documento debe almacenado en el file físico “Unidad minera’- ‘Comunidad’-‘Año” y adjuntada en Katari mediante [el INST-006 Registro de evidencias de respuesta a atención – Katari](#) (Anexo XX)
- La carta emitida debe ser asignada un código correlativo, de acuerdo al orden de emisión y debe ser registrada en la “Matriz Correlativo de Cartas RRCCC-CIA MINERA ARES-’Año” ubicado en el Drive.
- Existen casos en los cuales no es posible contactar al poblador que emitió la queja, consulta o solicitud después de un mes después de la recepción de la atención y los esfuerzos para rastrear su paradero no han sido exitosos, en dichos casos se debe comunicar a la Jefatura de Relaciones Comunitarias y se deberá actualizar el estado de respuesta en Katari a “Abandonado”.

- 4.3.** El Gestor Social debe procurar la aceptación de la propuesta inicial indicada en la respuesta, sin embargo el participante puede estar o no satisfecho con la alternativa de solución propuesta. En dichos casos, se debe evaluar si constituye una alerta de potencial conflicto:
- La queja, reclamo o solicitud constituye la expresión de un grupo organizado.
 - La queja, reclamo o solicitud es presentado por terceros que no son directamente afectados por el supuesto daño.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 10 de 53

- Existen manifestaciones previas abiertas (marchas, paralizaciones) relacionadas con el reclamo o solicitud.
- La propuesta de solución constituye un riesgo para la sostenibilidad de la empresa.
- Existen múltiples actores sociales involucrados contrapuestos entre sí
- La persona atendida tiene un alto nivel de influencia

4.3.1. En caso no se identifique un potencial conflicto social, se procede con la actividad 6.1

4.3.2. En caso no estar conforme y se identifique un potencial conflicto social, la empresa ha establecido un mecanismo adicional, de acuerdo a lo indicado en la actividad 5.1.

5. Riesgo de Conflicto Social

5.1. El Comité de Prevención de Conflictos Sociales estará conformado por los líderes designados por Gerencia de Relaciones Comunitarias, y en en base a la queja, reclamo o solicitud particular. La evaluación será realizada base a los documentos de sustentos, que deben ser proporcionados por el Gestor de Relaciones Comunitarias.

5.2. Luego, el Comité de Prevención de Conflictos Sociales debe tomar una decisión de la apelación, en base a lo evaluado. Dentro de las cuales pueden derivarse distintas acciones:

- Establecer plan de acción para mitigar los conflictos sociales
 - Contactar mediador neutral independiente a la compañía
 - Derivar el caso a una instancia mayor, como la Vicepresidencia Legal y de Asuntos Corporativos, lo cual debe ser aprobado por la Gerencia de RRCC
- De acuerdo al plan establecido se procede a la actividad 6.1.

6. Seguimiento y Cierre de la Atención

6.1. El Gestor de Relaciones Comunitarias debe realizar seguimiento de la implementación de la medida correctiva por parte del área involucrada o contratista. Al final del cierre de mes, la Jefatura o Superintendencia designa a un Gestor de Relaciones Comunitarias para consolidar el estado de las quejas, reclamos y solicitudes recibidas para elaborar el [FORM-015 Reporte mensual de Atenciones](#) (Anexo XXI) el cual es alimentado de un exportable de Katari. Se debe enviar el informe [FORM-016 Informe mensual de Atenciones](#) (Anexo XXII) a fin de comunicar el estado y avance de las atenciones a la Gerencia de Relaciones Comunitarias y áreas involucradas

Para mayor detalle ver, [INST-007 Exportación de base de datos de atenciones \(Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes\) – Katari](#) (Anexo XXIII)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 11 de 53

6.2. El Gestor de Relaciones Comunitarias, debe identificar si el reclamo o queja ya se encuentra en cierre, cuando no se pueden o no se deben tomar más medidas correctivas, y proceder con las siguientes acciones:

6.2.1. En caso la atención siga en proceso de implementación, el Gestor de Relaciones Comunitarias debe comunicar mensualmente, y de manera personal el estado del avance de la atención al participante a fin de mantenerlo informado. Luego, se continúa con el seguimiento de acuerdo a la actividad 6.1.

6.2.2. Caso contrario, se identifica el cierre de la atención, se procede con la actividad 6.3.

Nota: El tiempo cierre de una atención variará de acuerdo al plan de acción determinado, sin embargo se establece un tiempo de cierre estándar de **treinta (30) días**, el cual en caso de ser sobrepasado deberá ser notificado a la Jefatura o Superintendencia de Relaciones Comunitarias.

6.3. Una vez que se han ejecutado todo el plan de acción para queja, reclamo o solicitud, el Gestor de Relaciones Comunitarias procede a elaborar el [OFIC-008 Acta de apoyo voluntario](#) (Anexo XV), en el cual el reclamante indica la conformidad con las acciones implementadas con su firma y huella. El cargo de dicha carta, debe ser adicionada en el file físico “Unidad minera” - ‘Comunidad’- ‘Año’ ” y adjuntada en la Base de Datos de Katari, de acuerdo al [INST-006 Registro de evidencias de respuesta a atención – Katari](#) (Anexo XX).

7. Anexos

- Anexo I: FORM-009 Reporte de alerta de incidente social
- Anexo II: Pautas de indagación
- Anexo III: FORM-010 Registro de atenciones
- Anexo IV: FORM-011 Ticket de Recepción de Atención
- Anexo V: FORM-012 Atenciones OIP – “Año”-“Mes”-“Día”
- Anexo VI: Ejemplo de Notificación de Atención mediante correo electrónico
- Anexo VII: FORM-013 Matriz de análisis de riesgos
- Anexo VIII: FORM-003 Acta de Comité de Relaciones Comunitarias
- Anexo IX: OFIC-004 Respuesta a regado de vías – Comunicación de regado
- Anexo X: OFIC-005 Respuesta a regado de vías – Visita y evaluación de Medio Ambiente
- Anexo XI: OFIC-006 Respuesta a regado de vías – Sí procede el regado de vías
- Anexo XII: OFIC-007 Respuesta a regado de vías – No procede el regado de vías
- Anexo XIII: FORM-014 Ficha de verificación de animal
- Anexo XIV: Tabla de compensación por daño de animales
- Anexo XV: OFIC-008 Acta de apoyo voluntario
- Anexo XVI: OFIC-009 Acta de conformidad de entrega

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 12 de 53

- Anexo XVII: OFIC-010 Respuesta a falta de empleo – Existen convocatorias abiertas
- Anexo XVIII: OFIC-011 Respuesta a falta de empleo - No existen convocatorias abiertas
- Anexo XIX: OFIC-012 Respuesta a atención general
- Anexo XX: INST-006 Registro de evidencias de respuesta a atención – Katari
- Anexo XXI: FORM-015 Reporte mensual de Atenciones
- Anexo XXII: FORM-016 Informe mensual de Atenciones
- Anexo XXIII: INST-007 Exportación de base de datos de atenciones (Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes) – Katari

8. Glosario

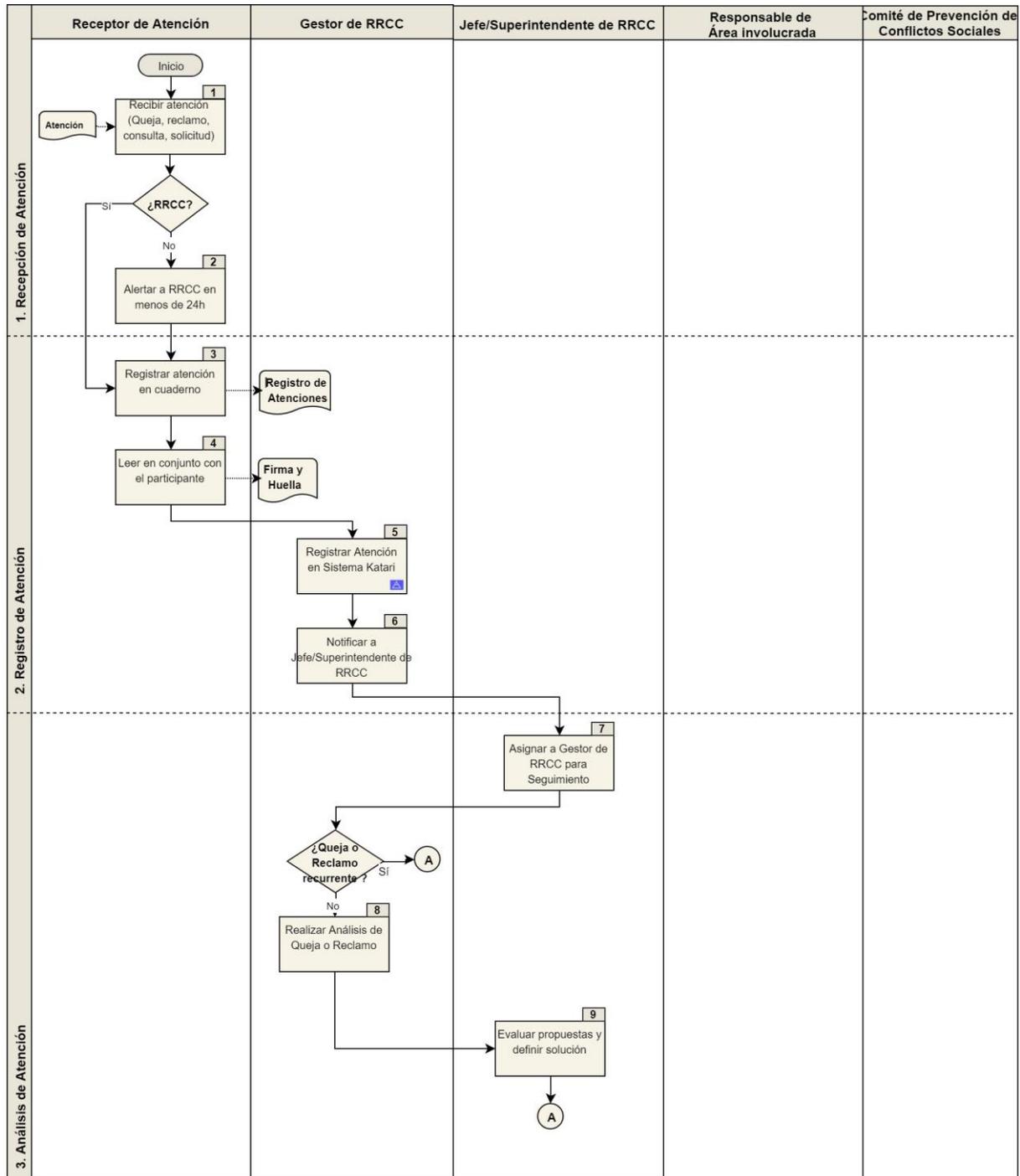
- **Interés Legítimo:** Cuando el actor social está vinculado directamente con la supuesta afectación sea el reclamo bien dimensionado o sobredimensionado. O cuando la representación del reclamante es válidamente sustentada.
- **Interés Oculto:** Cuando no existe relación directa entre lo reclamado y la propuesta de solución presentada por el reclamante. Cuando la parte se posiciona y condiciona una movilización para activar el riesgo de escalamiento de conflicto a la propuesta de solución presentada (que no guarda relación directa con el reclamo).
- **Oficina de Información Permanente (OIP):** Atendida por personal debidamente capacitado para poder orientar y absolver las posibles inquietudes que pudiera tener la población del área de influencia directa de la Unidad.
- **Queja:** Cuando los argumentos presentados por la población son por la percepción de supuestos daños generados a partir de la realización de las actividades de la empresa.
- **Reclamo:** Son las expresiones por casos de supuestos incumplimientos de compromisos generados por la empresa o por la expectativa que tengan las poblaciones o autoridades respecto a acciones a realizar por parte de la empresa.

9. Indicadores Clave del Proceso

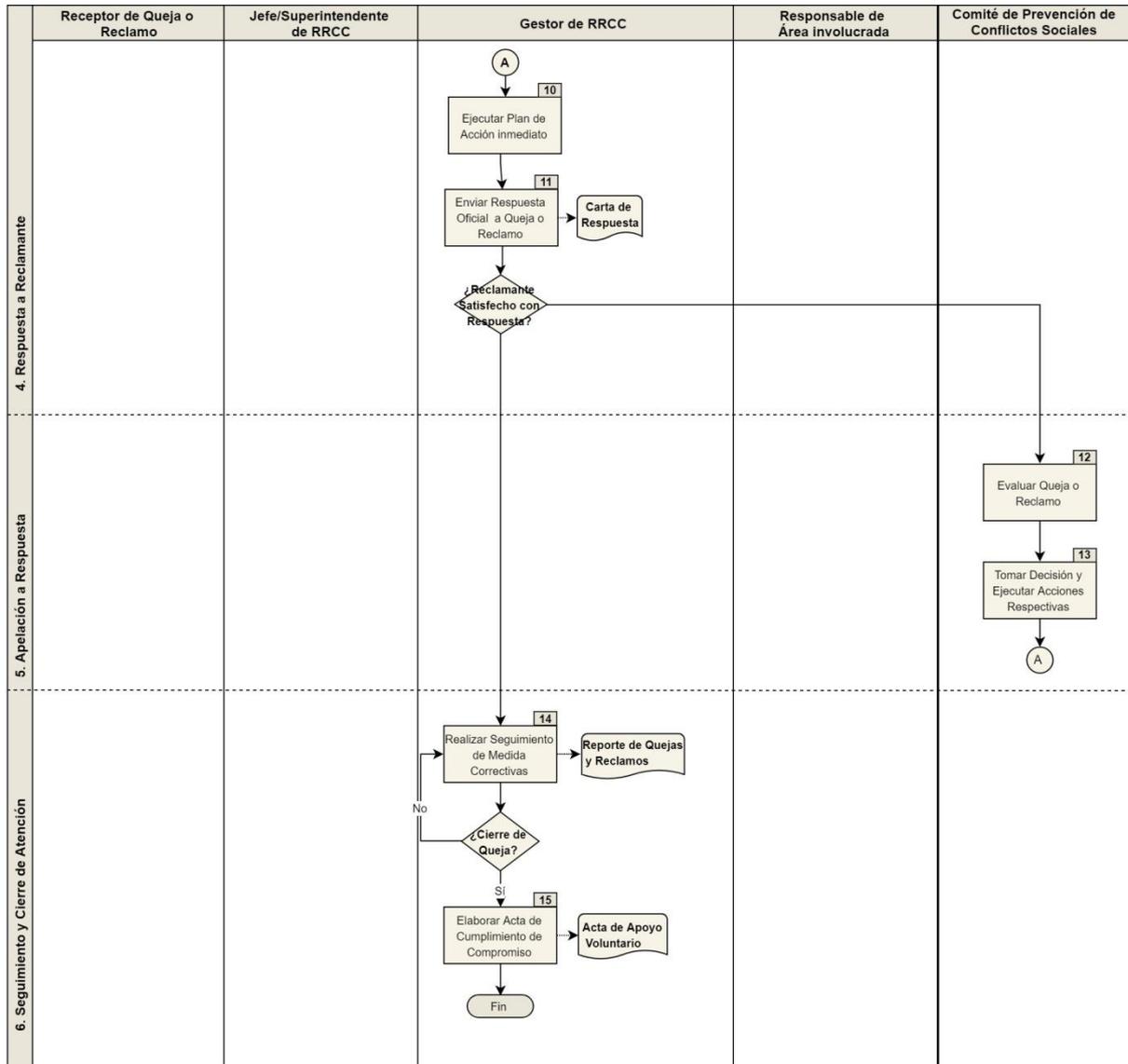
Código	Nombre	Meta		
		Excelente	Satisfactorio	No aceptable
RRCC-IND-007	Tiempo promedio de respuesta a atenciones (días)	<8 días	8-10 días	>10 días
RRCC-IND-008	Tiempo promedio de cierre de atenciones (días)	<25 días	25 - 30 días	>30 días

10. Flujoograma

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 13 de 53



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 14 de 53



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Relaciones Comunitarias	Subgerencia de Desarrollo Sostenible	Gerencia de Relaciones Comunitarias
Fecha de Publicación: 25/11/2019	Fecha de Vigencia: 25/11/2020	Pág. 15 de 53