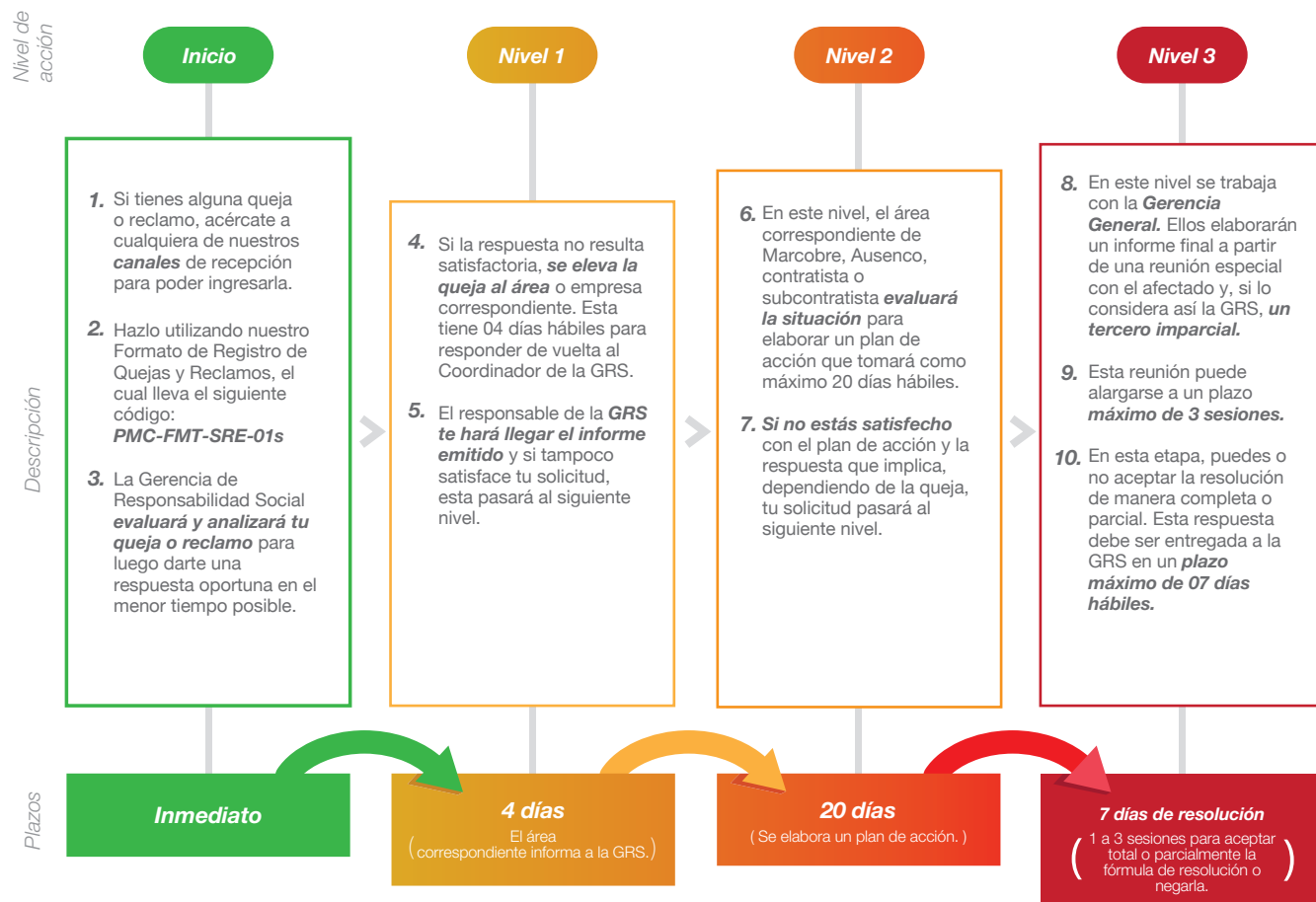


## FLUJOGRAMA DE QUEJAS



# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS



## CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Para quejas o reclamos, ponemos a tu disposición los siguientes canales:

- Oficina de Información Permanente (OIP) en Marcona.
- Buzones de comentarios ubicados dentro del Proyecto Mina Justa.

- Libro de Quejas y Reclamos ubicado dentro del Proyecto Mina Justa.

**En caso de quejas confidenciales, utilizar los siguientes canales:**

Web: [www.canaldeintegridad.com/marcobre](http://www.canaldeintegridad.com/marcobre)  
Correo: [marcobre@canaldeintegridad.com](mailto:marcobre@canaldeintegridad.com)

En Marcobre, como parte fundamental de nuestra *Gestión Social*, promovemos un **programa de resolución de quejas y reclamos** que permita la atención oportuna de cada caso respetando los plazos determinados. De esta forma fortalecemos los vínculos de confianza con todas las personas e instituciones vinculadas al Proyecto Mina Justa.

## OBJETIVOS DE NUESTRO PROCEDIMIENTO

- Establecer un **sistema de resolución de quejas y reclamos** para la población local que permita canalizarlas oportunamente.
- Garantizar la **recepción de quejas y reclamos** por parte de nuestra Gerencia de Responsabilidad Social.
- Lograr que las distintas áreas de Mina Justa, junto con la empresa Ausenco y sus contratistas, **canalicen las quejas y reclamos** a través del sistema manejado por nuestra Gerencia de Responsabilidad Social.
- Informar** adecuadamente y oportunamente a la población sobre los procedimientos para el tratamiento y gestión de quejas y reclamos.
- Procurar una **respuesta definitiva ante quejas o reclamos** para resolverlos en plazos razonables y así garantizar un proceso satisfactorio para el reclamante.

## ¿QUÉ SON QUEJAS Y RECLAMOS?

- Son toda manifestación escrita y oral por la cual el afectado se dirige a Marcobre, con el objetivo de formular una oposición a una determinada acción o decisión que haya considerado perjudicial.

## DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Las quejas y reclamos pueden ser presentadas por personas naturales o jurídicas, organizaciones sociales, autoridades locales y representantes institucionales de nuestra zona de influencia.*
- Las quejas y reclamos pueden *surgir por el impacto de las actividades tanto de Marcobre como de la empresa Ausenco (EPCM) y/o contratistas.*
- Toda queja y reclamo *está compuesta por una investigación y una fórmula resolutoria*, la cual puede tener los siguientes pronunciamientos:
  - Fundada:** Significa que el afectado tiene total razón en relación al motivo de su queja o reclamo, lo cual es aceptado por Marcobre, quien propone una o más alternativas de solución.
  - Fundada en parte:** Significa que el afectado tiene razón de manera parcial en relación al motivo de su queja o reclamo, lo cual es aceptado por Marcobre, quien propone una o más alternativas de solución a la parte de la queja o reclamo que se declaró fundada. Respecto a la parte no fundada, se cita a las partes involucradas a la sesión de resolución de quejas o reclamos.
  - Infundada:** Significa que Marcobre, luego de estudiar la queja o reclamo, no reconoce que el afectado tenga razón. Sin embargo, citará a las partes involucradas a una sesión de resolución de quejas o reclamos.
- El objetivo del procedimiento es resolver las quejas o reclamos cumpliendo los plazos determinados.* Para ello, estas serán atendidas y gestionadas, dependiendo de su complejidad, en los siguientes niveles:

### Nivel 1

No requiere de plan de acción. El afectado queda satisfecho y da su conformidad a la respuesta.

### Nivel 2

La respuesta requiere un plan de acción, por lo cual se eleva a las áreas respectivas, contratistas o subcontratistas.

### Nivel 3

El afectado no está de acuerdo con la respuesta; se escala la queja o reclamo a la Gerencia General. Al dar la respuesta, queda la queja o reclamo cerrado en el sistema.

## TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

**1 Asuntos laborales:** Retraso en pago de salarios, beneficios laborales y otros vinculados.

**2 Compras de bienes y/o servicios:** Falta de pago del bien y/o servicio.

**3 Impacto ambiental:** Afectaciones al medio ambiente (agua, suelo, aire, flora o fauna), derrame de sustancias y/o daños a la salud.

**4 Temas de seguridad:** Conductas y acciones del personal de seguridad, acciones de agresión o violencia recibida de trabajadores (directos o de contratistas) e incumplimiento de medidas de seguridad.

**5 Perjuicio a la propiedad privada:** Invasión de terrenos, destrucción de bienes, entre otros.

**6 Conductas que no se ajustan a la ley,** la moral y las políticas de Marcobre, del personal del Proyecto, de Ausenco o sus contratistas.

**7 Incumplimiento de acuerdos** o compromisos sociales por parte de Marcobre, Ausenco y contratistas.

Tomando en cuenta la naturaleza de la queja o reclamo y las posibles implicancias que al presentarla puedan generarse sobre el afectado, el procedimiento reconoce la posibilidad de que algunas de ellas sean consideradas **“confidenciales”**, ya sea por parte de Marcobre, Ausenco, contratistas o por el mismo afectado y, de ser el caso, **estas podrán ser ingresadas únicamente a través de nuestro canal de integridad**. Dichos casos pueden estar relacionados a actos de corrupción, violación de derechos humanos, faltas graves al código de conducta y acciones ilegales, entre otros.