1. OBJETIVO

Establecer un sistema de comunicación transparente, eficaz y confiable para atender las quejas, reclamos de las comunidades, u otros grupos de interés que se pudieran haber generado por la presencia y el desarrollo de actividades en nuestra operación, con la finalidad de brindar una respuesta dentro de un plazo establecido, disminuyendo el riesgo de conflictos sociales.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de Gold Fields, empleados, funcionarios, partes interesadas (población del AID, AII, Cajamarca y Salaverry), proveedores, contratistas y subcontratistas.

Este procedimiento no abarca las quejas y reclamos relacionados con el Código de Conducta, Derechos Humanos y Ética Empresarial de Gold Fields; en caso se reciba una queja o reclamo que implique una supuesta afectación a los Derechos Humanos atribuibles o no atribuibles a las operaciones de GF se debe informar al VP de Operaciones y al Oficial de Cumplimiento de Derechos Humanos y debe seguirse el "Procedimiento de Revisión de Denuncias vinculadas al Código de Ética" de Gold Fields.

3. DEFINICIONES

3.1. Actores sociales o grupos de interés: Son aquellos grupos o individuos que son, pueden o creen ser afectados por algún aspecto de las actividades de la empresa, así como aquellos que tienen o pueden tener algún interés o pueden afectar a la organización.

3.2. Acuerdo: Consenso entre dos o más personas naturales o jurídicas, en el cuál se generan derechos y obligaciones entre las partes. No requiere estar por escrito.

3.3. Área involucrada: Por su actividad (o de su contratista) se ha generado la queja/reclamo y por ende son responsables de su solución; puede ser un área operativa o social. Es la encargada de la investigación, evaluación, solución, y cierre de la queja/reclamo generado. En el caso de ser un área operativa, recibe el soporte del área social si así lo requiere.

3.4. Comité Social de Quejas y Reclamos: Conformado por la Gerencia General, Gerencia de Legal, Gerencia de Gestión Social y DS y otros que se requieran.

3.5. Comunidades Campesinas: Son las comunidades campesinas nativas, y/o los pueblos indígenas en organizaciones tradicionales, estables, de interés público y sin fines de lucro, reconocidas por Ley y con personalidad jurídica propia.

3.6. Estados de la queja / reclamo

- En Proceso: Es aquella queja o reclamo que aún tiene pendiente la respuesta final por parte de Gold Fields.
- Atendido: Es aquel caso que el sistema de quejas y reclamos, basado en su procedimiento, ha atendido y da por concluido a través de un documento al reclamante que será entregado personalmente o a través del correo electrónico en caso se requiera.
- Abandonado/Cierre administrativo: Cuando se hacen las gestiones para ubicar al reclamante y notificarle el estado de su queja o reclamo, sin obtener respuesta alguna.

3.7. Evidencias de cumplimiento: Documentos que sustentan el cumplimiento de compromisos. Toda prueba física, digital o sustento explicativo que acredita la adecuada gestión y cierre de las quejas/reclamos sociales.

3.8.

3.9. ***Gerente Gestión y Desarrollo Social: Equivalente a Community Relations Manager***

3.10. Gestión de quejas y reclamos: Son las acciones conducentes a la recepción, evaluación, atención, resolución y cierre del reclamo tanto al interno como al externo de Gold Field.

3.11. Gold Fields S.A.: En adelante se denomina Gold Fields.

3.12. KPI: Siglas en ingles de Key Performance Indicator, en español Indicador Clave de desempeño o Medidor de desempeño, hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se llevan a cabo en atención a las quejas y reclamos.

3.13. Matriz de Atención y Resolución de Quejas y Reclamos: Cuadro en hoja de cálculo que contiene el listado de quejas y reclamos.

3.14. Nivel de criticidad*:* Potencial de afectar la vida, salud, seguridad o medio ambiente. Se han determinado 3 niveles: N1 (Muy crítico) 15 días para ser atendido, N2 (Criticidad moderada), 30 días para ser atendido, N3 (Criticidad normal) 45 días para ser atendido. Ver Anexo SSYMA-P03.11-A02.

3.15. Oficina de Información Permanente (OIP): Ambiente físico ubicado en Hualgayoc, con el objetivo de atender las consultas, solicitudes, quejas o reclamos de la población respecto a la presencia de las operaciones mineras. Adicionalmente, según lo estipulado en la RM N°304-2008-MEM-DM, esta oficina ofrecerá información sobre la mina y las certificaciones ambientales como el estudio de impacto ambiental.

3.16. Parte interesada: Autoridades públicas, proveedores locales, visitantes, pobladores de comunidades aledañas, poblaciones cercanas a Cerro Corona y/o en las Operaciones de Salaverry y Cajamarca.

3.17. Queja: Disgusto o inconformidad de una parte interesada externa ante una situación producto de la realización de las actividades de la empresa, están pueden no tener un sustento (documento, imagen, audio, entre otros, que busque validar la disconformidad) y están basadas en una suposición o percepción subjetiva. Una queja puede volverse un reclamo.

3.18. Reclamante: Persona natural, jurídica u organización que presenta una queja o reclamo.

3.19. Reclamo: Disgusto o inconformidad de una parte interesada que aduce el incumplimiento de un compromiso establecido por la empresa.

3.20. Gestión y Desarrollo Social (GS&DS): Área de la empresa encargada de mantener relaciones con las comunidades del entorno de Cerro Corona y de las Operaciones en Salaverry.

3.21. Sistema de Gestión de Relaves (SGR): Parte del Sistema de Gestión de una organización, empleada para implementar y desarrollar su política de gestión de relaves, gestionar los riesgos y mejorar el desempeño de la operación de la presa de relaves de Cerro Corona. Este sistema se basa en los requisitos definidos en el Estándar Global de Gestión de Relaves para la Industria Minera (GISTM) del International Council on Mining & Metals (ICMM)

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Gerencia General

- Dar soporte a la Gerencia de Gestión y Desarrollo Social.
- Proporcionar los lineamientos para el cumplimiento del procedimiento.

4.2. Gerencia de Gestión y Desarrollo Social
- Asegura el cumplimiento adecuado del presente procedimiento.
- Última instancia en el proceso de del origen de las quejas/reclamos cuando se requiera su participación.

4.3. Superintendente de Gestión Social / Superintendencia de Desarrollo Social
- Gestionar juntamente con la Gerencia de Gestión y Desarrollo Social las quejas o reclamos que se deriven con la confidencialidad que amerite.

4.4. Jefe de Gestión Social
- Asegura el cumplimiento del presente procedimiento.
- Asegura la atención de la queja y/o reclamo a los Coordinadores de Gestión Social.
- Coordina con el área correspondiente que tengan relación con la queja y/o reclamo presentado.
- Definir el plan de acción en coordinación con las partes interesadas.

4.5. Equipo de Gestión y Desarrollo Social
- Recoge las quejas/reclamos de la población a través de la Ficha de Registro de Quejas y Reclamos.
- Recopila información sensible de la población.
- Provee información precisa y oportuna sobre la queja o reclamo para generado para su atención.
- Brinda soporte en el seguimiento y cierre de quejas/reclamos a cargo de las áreas involucradas, cuando se requiera.
- Elabora el plan de acción correctiva en conjunto con el área involucrada.
- Implementa/Supervisa las acciones correctivas establecidas, de acuerdo con el caso.
- Interactúa directamente con las áreas involucradas para la solución y cierre de los casos.

4.6. Gerente / Superintendente de Áreas involucradas
- Analizar y dar respuesta a los reclamos o quejas en coordinación con el área de Gestión y Desarrollo Social y áreas involucradas.
- Hace seguimiento de la ejecución del plan de acción de cada queja o reclamo asignada a su área.

4.7. Gerencia Legal
- Intervenir en la solución de una queja o reclamo en el supuesto que se requiera.
- Brindar soporte legal en la investigación, solución y cierre de las quejas/reclamos cuando se requiera su participación.

4.8. Gerencia de Medio Ambiente Aguas y Relaves/ Gerencia de Relaves y Estudios Técnicos
- Intervenir en la solución de una queja o reclamo en el supuesto que se requiera pertinentes al Sistema de Gestión de Relaves.

4.9. Coordinador de Cumplimiento y Sistemas de Gestión Social
- Lidera la implementación y gestión del programa de quejas y reclamos, garantizando una adecuada investigación, seguimiento, absolución y atención de los casos.
- Evalúa el funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos.
- Identifica en conjunto con la ***superintendencia /*** jefatura del área de Gestión y Desarrollo Social al área o persona responsable de la atención y resolución de la queja/reclamo y realiza las notificaciones correspondientes.
- Asegura la atención y resolución de las quejas y reclamos, dentro de los plazos establecidos.
- Difunde al área de Gestión y Desarrollo Social y verifica la correcta aplicación del presente procedimiento.
- Reporta mensualmente del estado y seguimiento de las quejas y reclamos presentados; así como los riesgos derivados de quejas y reclamos, alineados al cumplimiento de KPIs corporativos internos y externos.
- Auditar el cumplimiento oportuno y adecuado del presente procedimiento. reclamos y elaborar un reporte mensual.

- Evalúa los reportes periódicos del estado de atención de quejas y reclamos y propone ajustes de ser necesario.

4.10. Gerente de *Asuntos Externos*

- Lidera el proceso de comunicación externa del programa de quejas y reclamos

4.11. *Gerencias de Áreas*

- ***Asegurar el cumplimiento oportuno de las acciones bajo su responsabilidad, establecidas en los planes de acción derivados de la atención de quejas y reclamos, así como realizar el seguimiento correspondiente hasta su implementación y cierre.***

5. ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR

- Se debe tener en cuenta que toda persona o grupos de personas que deseen presentar una queja o reclamo, tienen el derecho a ser tratadas con respeto y a recibir la orientación necesaria.
- La atención y resolución de las quejas o reclamos no reemplaza las diligencias y/o sanciones establecidas por la legislación nacional en lo penal, civil y laboral, que involucre a Gold Fields.

5.1. Procedimiento de Atención

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Recepción de Queja o Reclamo	Cualquier integrante de la Organización	5.1.1. Recibe el caso, toma nota y solicita datos para que GS&DS pueda contactar con la parte interesada.	
	Equipo de GS&DS	5.1.2. La vía de ingreso de la queja o reclamo: puede ser mediante la OIP ***(Oficina de Información Permanente), llamada telefónica, reunión, o interacción donde se realiza el registro de*** la Ficha de Registro de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F04), en campo mediante reuniones y/o asambleas, por medio del correo electrónico, cartas simples o notariales. 5.1.3. Recibe la queja de la parte interesada. 5.1.4. Realiza el registro de la Ficha de Registro de Queja y Reclamo (SSYMA-P03.11-F04) con la información que manifiesta el reclamante. 5.1.5. Entregar al reclamante una copia de la queja/reclamo presentado, con la siguiente información: código del caso, fecha de recepción y plazo de atención. 5.1.6. En caso la queja/reclamo no haya ingresado mediante el formato Ficha de registro de Queja y Reclamo (SSYMA-P03.11-F04), debe evaluar el mecanismo de respuesta y atención a la solicitud.	Ficha de Registro de Quejas y Reclamos (SSYMA-P03.11-F04)

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Coordinador de Cumplimiento y sistemas de gestión social	5.1.7. Evaluar la procedencia y materialidad a efectos de verificar que el requerimiento sea una queja/reclamo conforme a los parámetros establecido en el presente procedimiento. 5.1.8. En el supuesto que, el requerimiento no ***se identifique como*** una queja/reclamo, se debe seguir el lineamiento de comunicaciones externas. 5.1.9. En caso exista ambigüedad respecto a la naturaleza del caso, convoca al Comité Social de Quejas y Reclamos a efectos de determinar si se clasifica como una queja o reclamo.	
Registro de Queja/ Reclamo	Coordinador de Gestión Social / Coordinador de ***Planeamiento y Control***	5.1.10. Una vez recibida la queja/ reclamo, se debe registrar la plataforma de Seguimiento de quejas y reclamos, incluyendo una calificación del riesgo (Nivel de criticidad) preliminar de la queja o reclamo presentado. Asimismo, el coordinador de control de gestión revisa el registro la información en la matriz Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01). 5.1.11. Informa, según corresponda y áreas operativas involucradas, el ingreso del caso y programa una reunión de coordinación para la elaboración del plan de acción.	Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01),
Gestión de la Queja/ Reclamo	Jefe de Gestión Social / ***Coordinador de Gestión Social*** Superintendente de Gestión Social/ ***Desarrollo Social***	5.1.12. Evalúa el caso e identifica el o las áreas involucradas para iniciar la gestión de dicho caso. 5.1.13. Evaluar el nivel de criticidad de la queja o reclamo: ➢ **N1 Muy Crítico:** 15 días para ser atendido. ➢ **N2 Criticidad Moderada:** 30 días para ser atendido. ➢ **N3 Criticidad *Bajo*:** 45 días para ser atendido. 5.1.14. Designa a los involucrados en el equipo para el seguimiento, atención y respuesta del caso. 5.1.15. El caso debe ser actualizado de acuerdo con las evidencias presentadas por el equipo investigador.	
	Coordinador / jefe / superintendente de Gestión	5.1.16. Trabajar un plan de acción con fechas, actividades y responsables para iniciar con el análisis de la queja o reclamo ***con el soporte del Coordinador de Control de Cumplimiento y***	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Social / ***Coordinador de Control de*** Cumplimiento y sistemas de gestión social / Áreas operativas GF	***Sistemas de Gestión Social.*** 5.1.17. Cada vez que se realice una actualización de actividades y/o cambio de fechas al plan de acción realizado, el superintendente de gestión social debe ser notificado al Coordinador de Control d***e Planeamiento y Control*** presentando la justificación del cambio, el cual será presentado y aprobado por la gerencia de Gestión y Desarrollo Social.	
Investigación de la Queja/ Reclamo	Áreas involucradas GF/ Coordinador / jefe / superintendente de Gestión Social /	5.1.18. Recolectar información referente a la queja/reclamo. Debe contarse con toda la información que permita entender los hechos y el reclamo. 5.1.19. En coordinación con el coordinador de gestión social, en caso se requiera realizar una inspección en campo para constatar la queja o reclamo y/o conversar con el reclamante, se debe elaborar y firmar un acta o informe de la reunión realizada, donde especifique los acuerdos sostenidos. 5.1.20. En caso se solicite más información para dar atención a la queja, y/o reunión con el reclamante mediante carta o comunicación (correo o llamada) y pasen más de 07 días sin obtener respuesta, contados a partir del envío de la comunicación, se debe enviar una comunicación (carta de archivo) indicándole expresamente que su queja/reclamo ha sido archivado y atendido. 5.1.21. También aplica para los casos recibidos y que, a pesar de los esfuerzos desplegados, no haya sido posible ubicar al reclamante. 5.1.22. El archivamiento de un reclamo (reclamo atendido), no implica el rechazo de este, sino que este no ha podido ser evaluado por ser ambiguo o por falta de la documentación y/o información correspondiente.	Acta de reunión
Respuesta al reclamante	Coordinador / jefe / superintendente de Gestión Social / Coordinador de ***Control de*** cumplimiento y	5.1.23. El reclamante debe recibir una respuesta de atención a su caso dentro del plazo establecido (según la criticidad). 5.1.24. En el caso de que no haya sido posible presentar una propuesta de solución, debido a la complejidad de la queja/reclamo; se le comunica al reclamante el plazo de una nueva fecha de	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	sistemas de gestión social	respuesta y atención (se requiere constancia de coordinación). 5.1.25. Mantener actualizada la plataforma de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01) con el fin de alertar y asegurar el cumplimiento de lo descrito en el presente procedimiento.	Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01),
Ejecución de la propuesta de solución / Análisis de una nueva alternativa de solución	Área***(s)*** involucrada GF/ GS&DS	5.1.26. Ejecutar la propuesta de solución según plan de acción. 5.1.27. En caso el reclamante no haya aceptado la solución propuesta a la queja/reclamo, evaluar opciones viables ***de apelación y*** tención del caso.	
Cierre y reporte	Coordinador / jefe / superintendente de Gestión Social / Coordinador de ***Control de*** cumplimiento y sistemas de gestión social	5.1.28. Coordinar con el Coordinador de ***Control de*** cumplimiento y sistemas de gestión social, si para el cierre de los casos se necesita contar con un acta de conformidad, una carta de cierre u otro documento que se considere. 5.1.29. Sea cual fuese el medio de entrega de la respuesta al reclamante, siempre se debe tener la firma o huella digital, notificación de acuse de recibido en caso del correo electrónico o foto, como constancia de recepción de esta. En caso se requiera se puede involucrar al juez de paz o notario para dejar constancia de la entrega o negativa de recepción de la carta de respuesta. 5.1.30. La información de soporte sobre el proceso de gestión de la queja/reclamo estará disponible a solicitud del reclamante. 5.1.31. La atención (incluye los medios de verificación del proceso: registro, investigación y cierre) de la queja/reclamo se debe registrar en la plataforma de seguimiento de quejas y reclamos. Durante todo el proceso de inicio a fin las evidencias deben ser registrados en la plataforma de quejas y reclamos SSYMA. ➢ Los reportes de quejas y reclamos requeridos por el corporativo, además de los solicitados de manera interna en GF o externa, se elaboran y reportan mensualmente. Se contempla un del Target anual de: 95% de atención.	
Apelación a otra instancia	Equipo de Gestión Social y Desarrollo	5.1.32. El reclamante tiene la facultad para apelar la decisión de Gold Fields en los siguientes casos: (i) se declaró inadmisible o infundada la queja o	

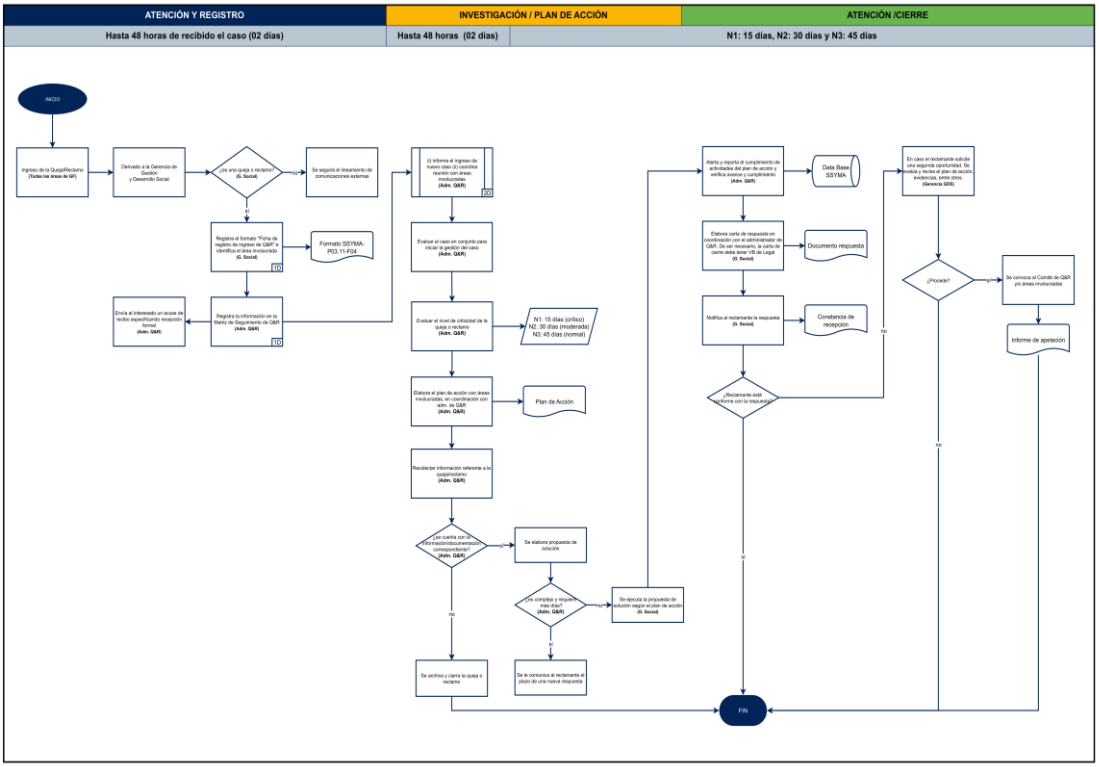
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Social/ Control de Gestión/ Áreas involucradas	reclamo; (ii) no está conforme con la propuesta de solución ofrecida; y (iii) no está conforme con la implementación de la medida correctiva. Comunicar al reclamante que la apelación se debe realizar dentro de los 30 días calendarios siguientes a alguno de los hechos descritos en el párrafo anterior. *Las apelaciones son atendidas por el Comité Social. 5.1.33. Frente a esta situación, el equipo de Gestión y Desarrollo Social se debe reunir con las áreas involucradas para posteriormente reunirse con el reclamante. 5.1.34. Dentro de los 15 días calendario de recibida la apelación, emitir un informe de apelación que es enviado al reclamante: ➢ Procede: El informe debe detallar la solución, las acciones correctivas y el plazo para realizarlas. El equipo involucrado debe cumplir con dichas acciones. ➢ No Procede: El informe debe detallar las razones de la improcedencia de la apelación y esto se comunica al reclamante. La queja/reclamo queda cerrada para Gold Fields .	
Quejas/ Reclamos de solución inmediata	Equipo de Gestión y Desarrollo Social	5.1.35. Ante solicitudes verbales que puedan ser solucionados en el mismo momento, no se requiere seguir el presente procedimiento. 5.1.36. Queda a criterio del área de Gestión y Desarrollo Social determinar si se requiere de acciones adicionales.	

6. ANEXOS

6.1. Monitoreo, Reporte y Evaluación (SSYMA-P03.11-A01)

- El monitoreo de quejas y reclamos permitirá conocer el cumplimiento del presente procedimiento, las tendencias de los casos, su recurrencia, su ubicación geográfica, el patrón de los reclamos, cómo se vienen resolviendo, así como las principales preocupaciones de los grupos de interés.
- El reporte, a través de la información recolectada, servirá para identificar y prevenir posibles conflictos socio ambientales.
- El reporte debe servir para la toma de decisiones ***y mitigación de riesgos sociales*** de la Gerencias GS&DS, así como para las gerencias involucradas en el caso.
- La autoevaluación, se realizará de manera anual con el objeto de implementar la mejora continua del procedimiento e identificar las tareas dentro del mismo que coadyuven a la generación de confianza, el acceso a la información y la atención oportuna y adecuada a las preocupaciones, quejas y reclamos de nuestros grupos de interés.

- Flujograma de Atención y Resolución de Quejas y Reclamos



6.2. Clasificación de los casos (SSYMA-P03.11-A02)

6.2.1. Socioambiental: Molestias por la posible alteración de la calidad o cantidad del agua, del aire y del suelo producto del polvo, ruido, gases, residuos sólidos o líquidos, entre otros. También incluye los Incidentes ambientales producto de algún derrame, vertimiento de líquidos, gases y/o residuos sólidos (basura) al rio, manantiales, riachuelo, al aire o al suelo.

6.2.2. Daños a la propiedad (no se incluyen casos ambientales): Daños a los caminos, chacras, terrenos, viviendas, locales, plantas, animales, entre otros como producto de las actividades de la mina o sus contratistas.

6.2.3. Proveedor Local: Problemas relacionados a la demora de pago(s) por servicios prestados y/o bienes entregados por un contratista, proveedor o poblador local a la mina u otro contratista, que preste servicios a la mina.

6.2.4. Empleo Local: Incumplimiento de algún compromiso de empleo local o queja por falta de ofertas laborales, desvinculaciones abruptas, retraso en pago de haberes o liquidaciones.

6.2.5. Seguridad SSYMA, SSO: Ausencia o necesidad no cubierta de controles en SSO vinculados al trabajo

6.2.6. Salud: Actividades que puedan afectar la salud del trabajador.

6.2.7. Incumplimiento de Compromisos: Incumplimiento de compromisos generados por la mina mediante cartas, actas y reuniones con la comunidad, autoridades locales, organizaciones o personas.

6.2.8. Compra de Tierras: Incumplimiento de compromisos producto de la compra – venta de tierras o compromisos con los expropietarios.

6.2.9. Código de Ética/Derechos Humanos: Denunciar el haber sido testigo o tener información sobre actos de soborno, de apropiación o abuso de bienes de la mina o mal uso de la información

de la compañía. Incumplimiento de alguna norma legal y discriminación en todas sus formas, acoso o uso de la fuerza excesiva.

6.3. Indicadores (SSYMA-P03.11-A03)

6.3.1 Indicadores de ingreso:

Indicadores de Ingreso	Fuente	Periodicidad
Número de casos recibidos (Total)	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos por fuente (poblador, trabajador, proveedor o contratista)	Registro y Análisis de QyR	Mensual

6.3.2 Indicadores de Proceso:

Indicadores de Proceso	Fuente	Periodicidad
Porcentaje de casos en proceso de Atención	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos en proceso de negociación	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos por tipo y por fuente	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos por ubicación geográfica	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos con más de 30 días sin resolverse por mes	Registro y Análisis de QyR	Mensual

6.3.3 Indicadores de Resultado:

Indicadores de Resultados	Fuente	Periodicidad
Porcentaje de casos cerrados	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos cerrados con acuerdo de las partes	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos cerrados con desacuerdo del reclamante	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Porcentaje de casos cerrados por Negociación	Registro y Análisis de QyR	Mensual

6.3.4 Indicadores de Impacto Social:

Indicadores de Impacto	Fuente	Periodicidad
Tiempo de resolución caso por tipo y reclamante	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Tiempo de cierre del caso por tipo de caso y reclamante	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Número y % de casos derivados a legal.	Registro y Análisis de QyR	Mensual
Duración promedio de la respuesta a un reclamo.	Registro y Análisis de QyR	Mensual

7. REGISTROS, CONTROLES Y DOCUMENTACIÓN

7.1. Formato Matriz de Seguimiento de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F01),

7.2. Formato de Ficha de Registro de quejas y reclamos (SSYMA-P03.11-F04).

7.3. Plataforma de quejas y reclamos sociales SSYMA 2.0

8. REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS

8.1 Normas ISO 14001:2015 Requisito 7.4.2 y 7.4.3 y Norma ISO 45001:2018; Requisito 7.4.2 y 7.4.3

8.2 Decreto Supremo Nº 040-2014-EM: Reglamento de Protección y Gestión Ambiental para las Actividades de Explotación, Beneficio, Labor General, Transporte y Almacenamiento Minero, en lo que respecta al Título V de los Aspectos Sociales en las Actividades Mineras y, en específico, al artículo 61° referido a la Supervisión, Fiscalización y Seguimiento del Plan de Gestión Social.

8.3 Gestión de Quejas y Reclamos del ICMM

8.4 Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU)

- Legitimidad: Garantizando la responsabilidad formal del mecanismo de quejas.
- Accesibilidad: Proporcionando múltiples canales para acceder al mecanismo de quejas.
- Previsible: Comunicando claramente los resultados que están disponibles.
- Equitativo: Estableciendo un proceso independiente si se percibe un desequilibrio de poder.
- Transparente: Equilibrando la necesidad de transparencia con el respeto a la confidencialidad de los reclamantes.
- Compatible con los Derechos Humanos: Respetando los derechos de las partes interesadas afectadas de no utilizar el mecanismo de quejas y utilizar otros canales disponibles.
- Aprendizaje Continuo: Evaluando periódicamente las tendencias de las quejas, incluida la forma en que se aplican los resultados.
- Basado en el compromiso y el diálogo: Resolviendo las quejas a través del diálogo y la resolución conjunta de problemas.

8.5 Estándar Global de Gestión de Relaves para la Industria Minera (GISTM), requisitos 1.3, 1.4 y 15.2.

8.6 Guía de Validación expectativas, expectativas de desempeño 9.3 del Internacional Council on Mining & Metals (ICMM)

9. REVISIÓN

9.1. Este procedimiento será revisado anualmente.

ELABORADO POR	REVISADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Danitza Ponce de León	Edwin Amoretti	Edwin Zegarra	Luis Villegas
Coordinador de Control de Cumplimiento y Sistemas de Gestión Social	**Gerente de Gestión y Desarrollo Social**	**Gerente de Medio Ambiente, Agua y Relaves**	**Gerente de Operaciones**
Fecha: 14/10/2026			**Fecha:** 21/10/2026

Este documento no se encuentra controlado en formato físico, la persona que requiere imprimir este documento debe asegurarse que se encuentre en la última versión, para acceder a la última versión ingresar a www.goldfields.com.pe