

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

1.PRINCIPIOS: Los principios rectores que basan este procedimiento son:

1.1.Buena fe: Los pobladores, autoridades y demás grupos de interés locales deben entender que el presente procedimiento es un proceso que busca generar confianza, y que la respuesta será totalmente objetiva y debidamente evaluada.

1.2.Transparencia: El proceso deberá ser fluido y con la mayor proporción de información posible entre las partes. Es posible mantener la confidencialidad del reclamante, sin que ello signifique que se puede aceptar quejas anónimas.

1.3.Asequibilidad: Se debe implementar un acceso fácil a la población y autoridades que permita expresar su queja o reclamo, proporcionándose todas las facilidades posibles para la presentación del caso.

1.4.Registro: Se deberá mantener un registro actualizado de todas las quejas o reclamos, que permita el seguimiento de las mismas y su oportuna atención.

2.OBJETIVO Y ALCANCES:

2.1.Objetivos

El objetivo del presente procedimiento es establecer los lineamientos que debe seguir Kallpa en Perú para gestionar (alertar y atender) de manera oportuna las quejas y reclamos interpuestos por los pobladores y/o autoridades locales o terceros que los representen y que guarden relación con las actividades de la empresa.

2.2.Alcance

- El presente procedimiento aplica para cualquiera de las operaciones o proyectos de Kallpa en Perú.

- El presente procedimiento aplica a todas las quejas, reclamos y/o documento externo que tenga que ver con cualquiera de las unidades operativas y/o proyectos de Kallpa en Perú.
- Este procedimiento también aplica frente a quejas y/o reclamos que tengan que ver con terceros que en representación de Kallpa ejecuten cualquier trabajo o interactúen con comunidades.

3.PARTICIPANTES:

- Todas las áreas que guarden relación con el tema materia de la queja o reclamo.
- Gerencia de RRSS.

4.DESARROLLO DEL PROCESO:

4.1.Recepción y registro

La queja y reclamo deberá ser recibido en el marco del respeto al principio de Asequibilidad, a través del cual se debe garantizar un acceso fácil al mecanismo para la presentación de quejas y reclamos por parte de las poblaciones y autoridades, pudiendo utilizar cualquier medio (escrito, verbal, telefónico, correo electrónico, etc.)

La recepción se hará a través de cualquiera de las oficinas de Kallpa en Perú; sin embargo, el registro deberá estar a cargo del área de Responsabilidad Social, para cuyo efecto se utilizará la herramienta de gestión implementada para tal efecto.

La documentación física que forme parte del procedimiento será entregada para su archivo al área de Administración y el responsable de la gestión mantendrá un archivo digital.

Plazo para el registro: 24 horas de recibida la queja o reclamo, en caso de requerirse información complementaria, el equipo de Responsabilidad Social a cargo de la queja o reclamo lo hará en el término de los 3 días hábiles siguientes a la recepción, excepcionalmente se podrá ampliar el plazo teniendo en cuenta el ámbito geográfico o la lejanía del lugar donde se encuentren la o las personas o autoridad que presenten la queja o la complejidad de la información.

4.2. Determinación del área responsable de atender el documento queja o reclamo

Con toda la información disponible, el Jefe de Responsabilidad Social de cada operación en coordinación con las Subgerencia y/o Gerencia de Responsabilidad Social evaluarán la queja o reclamo registrado, determinando (de ser el caso) que área o áreas de la empresa deben ser incluidas en la gestión de acuerdo al contenido de la misma.

En el supuesto que la queja o reclamo solo requiera de la intervención del área de Responsabilidad Social, el plazo de respuesta no deberá ser mayor a 15 días calendarios contados desde la recepción de toda la documentación necesaria para resolver.

En caso la respuesta requiera de la intervención de otras áreas y estas a su vez requieran emitir una opinión técnica o legal, el plazo para resolver la queja o reclamo no deberá exceder de 30 días calendarios contados desde la recepción de toda la documentación necesaria para resolver. En caso la complejidad del tema requiera de mayor tiempo, con la debida justificación deberá ser comunicado a las partes interesadas solicitando el tiempo que fuese necesario, previo sustento de dicho pedido.

4.3. Respuesta final a la parte interesada y cierre del reclamo

El Jefe de Responsabilidad Social coordinará con la parte interesada para proceder con la entrega de la respuesta a la queja o reclamo presentado, ya sea en forma oral, escrita o vía telefónica, dependiendo de la complejidad de la solicitud, en caso la respuesta sea verbal o telefónica se deberá consignar la misma en el formato de visita que se utiliza como herramienta de gestión en la Gerencia de Responsabilidad Social, dejando constancia de toda la evidencia que acredite que el interesado ha sido debidamente notificado con la respuesta.

Finalmente se registra el proceso efectuado en la herramienta de gestión implementada para tal fin.

En todos los casos, se deberá dejar constancia que la respuesta a la queja o reclamo no agota cualquier otra instancia (judicial o administrativa) a la que el interesado pretenda acudir si no estuviera satisfecho con la misma.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1. Gerencia de Responsabilidad Social / Subgerencias de RRSS

Apoya en la implementación y resolución de las quejas o reclamos, articulando la intervención de otras Gerencias que tengan relación con el tema de las mismas.

Revisan la información a difundirse a las partes interesadas relacionadas a temas de su competencia y según se considere el caso. Proporcionan asesoría a las distintas áreas para la respuesta a las quejas y reclamos, según lo determine cada área usuaria.

5.2. Administradores de plantas (Recepción de documentos)

Los Colaboradores que estén a cargo de la recepción de documentos en cada operación o en las oficinas de Lima, derivarán cualquier documento que tenga que ver con alguna queja o reclamo que guarde relación con las autoridades o pobladores de las distintas áreas de influencia de nuestras centrales.

5.3. Jefe de Responsabilidad Social:

Se encargará de implementar el procedimiento de atención de quejas o reclamos aprobado para este fin, de la misma forma coordinará la intervención de otras áreas de ser el caso y velará por estricto cumplimiento de los plazos a que hubiera lugar.

5.4. Área Legal:

Revisa las comunicaciones evaluadas como especiales, definidas por las áreas responsables en el presente documento. Proporcionan asesoría legal para la respuesta a las comunicaciones externas, según lo determinen cada área usuaria.


6.DEFINICIONES

Término	Definición
Comunicación	Proceso mediante el cual dos o más entidades intercambian información, sentimientos o emociones.
Comunicación externa	Interacción e intercambio mutuo de información y mensajes que se sostiene con las partes interesadas externas, a través de un canal determinado
Documento	Medio de soporte de la información sobre un tema específico (papel, USB, CD, etc.)
Formato	Documento que contiene una forma o estructura definida y tiene la finalidad de registrar determinada información para dejar evidencia de los resultados obtenidos. Cuando el formato es llenado con datos se considera un registro.
Intranet	Espacio virtual privado creado por la empresa para compartir información permitiendo que los usuarios puedan ver y distribuir electrónicamente su información desde cualquier lugar y en cualquier momento.
Medio de Comunicación	Toda forma oral y/o escrita que permita transmitir información, dentro de las cuales están: las comunicaciones verbales, escritas, correo electrónico e información disponible en carteles
Partes Interesadas	<p>Individuo o grupo interesado o impactado por el desempeño en temas como el medio ambiente, seguridad y salud, expectativas diversas, entre otros, de Kallpa.</p> <p>Las partes interesadas incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Clientes• Proveedores• Gobierno y Reguladores• Comunidad• ONG´s• Medios de Comunicación• Empresas Externas• Otros

Proveedor / Contratista	Organización o persona jurídica que proporciona un bien o servicio externo específico a Kallpa en un período determinado, recibiendo por parte de Kallpa una retribución económica a cambio del valor de mercado del producto o servicio brindado.
Queja	Expresión de disgusto, disconformidad, enfado, resentimiento o reclamo, asociado a las actividades de Kallpa.
Reclamo	Duda, curiosidad o interés de una parte interesada, sensación de preocupación por alguna causa acerca de nuestras operaciones
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas originadas dentro de la organización.
Sistema de Gestión de Quejas y reclamos	Es una herramienta de gestión que permite registrar, documentar, atender y monitorear la oportuna la atención de las quejas y reclamos recibidas de las partes interesadas externas. Este sistema se encuentra en la intranet de Kallpa

7. ANEXOS

7.1. Formato de Quejas y Reclamos.

kallpa 		Registro de Quejas y Reclamos	
Información principal			
Unidad Operativa:	<input type="text"/>		
Fecha de Registro:	<input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>		
Tipo de Recepción:	<input type="text"/>	<i>(colocar si es queja o inquietud, u otro).</i>	
Queja: expresión de disgusto, disconformidad, enfado, resentimiento o reclamo, asociado a las actividades de la empresa.			
Título:	<input type="text"/>		
Descripción:	<input type="text"/>		
Estado:	<input type="checkbox"/> No atendida	<input type="checkbox"/> En proceso	<input type="checkbox"/> Cerrada
Documentos Adjuntos:	Sí <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Detalle de la Comunicación recibida			
Ubicación:	<input type="text"/>		
Recepcionista de la queja / inquietud:	<input type="text"/>		
Lugar de recepción:	<input type="text"/>		
Canal de Recepción	<input type="text"/>	<i>(escrita, telefónica, verbal).</i>	
Fecha de Recepción	<input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>		
Persona que emite queja/ inquietud:	<input type="text"/>		
Teléfono de emisor:	<input type="text"/>		
Procedencia:	<input type="text"/>		
Acciones Inmediatas:	<input type="text"/>		
Entregado, enviado por:			
<hr/>			
Nombre:	<input type="checkbox"/> Personal Kallpa <input type="checkbox"/> Contratista <input type="text"/>		
Fecha:	<input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>		

Noviembre del 2019