

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Mecanismos adecuados para recibir, registrar, atender y resolver en plazos razonables las quejas y reclamos que pudiese tener el poblador de nuestras áreas de influencia directa o indirecta en la que Hudbay (o sus contratistas) es potencialmente responsable de la causa de la queja o reclamo y existe la expectativa de una respuesta a la misma.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

No tiene sustento (documento, imagen, audio, entre otros), está basada en una suposición o percepción subjetiva.

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Tiene sustento (documento, imagen, audio, entre otros que busque validar la disconformidad), ya sea por incumplimiento de acuerdo, compromiso o negociación.

QUEJA O RECLAMO ANÓNIMO:



Presentar una queja o reclamo de forma anónima sin revelar su identidad puede ser útil en situaciones donde el denunciante teme represalias, discriminación o se siente incómodo identificándose. Esto permite que la denuncia sea evaluada sin la presión de posibles consecuencias personales.



Siempre respetaremos el derecho del reclamante a presentar su queja y reclamo de manera anónima.



En el proceso de resolución se realizarán las acciones correctivas sin requerir consentimiento del reclamante y en el proceso de cierre de la queja o reclamo se realizará un informe de parte.

1 CANALES DE RECEPCIÓN



Presencial

A través del formulario **"FOR-LG-17 Ficha registro quejas y reclamos"** que se encuentra en las Oficinas de Atención Permanentes (OIPs).



Central telefónica u OIP virtual

La queja o reclamo será recibida por el personal dispuesto en la OIPs, central telefónica 01-6419275 o en el buzón de voz.



Correo electrónico

quejas.reclamos@hudbayminerals.com



Otro medio de comunicación

Carta, informe, WhatsApp N° 952876532, 942551219, 989404408, 954615602
[Facebook/MineriaConFuturo.Hudbay](https://www.facebook.com/MineriaConFuturo.Hudbay).



Dentro de las 24 horas

de recibida la queja o reclamo se enviará respuesta escrita de confirmación de recepción con la información de inicio de trámite.

2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO



Es aplicable a todas las quejas y reclamos que procedan de la población cercana. Sin embargo, no abarca las quejas y reclamos relacionados con las disposiciones del **Código de Conducta y Ética Empresarial de HBP** y **quejas y reclamos de Recursos Humanos**.

1

NOTIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



Se notificará a través del correo de **quejas.reclamos@hudbayminerals.com**, al Reclamante la siguiente información mínima: área responsable y plazo de respuesta.

2

RESPUESTA

El Reclamante debe recibir una respuesta dentro de los 15 días calendario, esta respuesta no implica necesariamente la solución de la queja o reclamo; sino la atención de la misma.

No aplica si es un reclamante anónimo.

En el caso de que no haya sido posible presentar una propuesta de solución, debido a la complejidad de la queja o reclamo; se le comunicará al Reclamante el plazo de una nueva respuesta.

3

ACEPTACIÓN DEL RECLAMANTE

El reclamante tiene 15 días calendarios para brindar su aceptación o rechazo a propuesta de solución. En caso de no tener respuesta en este plazo se dará como aceptado y se procederá al cierre.

En caso de rechazo se comunicará los argumentos o evidencias que presente el reclamante al área responsable para su revisión y solución.

En caso de no llegar a un acuerdo, el área de Cumplimiento Social (CCS) puede convocar a las partes involucradas (incluye al área social) en búsqueda de una solución.

Si a pesar de los esfuerzos, no se llegará a acuerdos, HBP puede dar por cerrado la queja/reclamo, comunicando previamente la decisión al área social y luego al reclamante.

4

EJECUCIÓN DE RESPUESTA

Se ejecuta la propuesta de solución concordada entre Hudbay o la contratista y el reclamante, en base a plazos pactados.

5

CIERRE

Se elabora y solicita la firma del acta de cierre al reclamante; el supuesto de que el reclamante se niega a firmar, se informará al reclamante por cualquier medio escrito.

6

APELACIÓN A OTRA INSTANCIA

El reclamante cuenta con la facultad de apelar la decisión de HBP si no está conforme con la propuesta de solución ofrecida o con la implementación de la medida correctiva, en los 30 días calendarios siguientes.

Dentro de los 15 días calendarios de recibida la apelación, se enviará al Reclamante una carta, correo, el Informe o medio de comunicación generado para la Apelación determinando si procede o no la apelación.

En caso proceda: Se detallará la solución, las acciones correctivas y el plazo para realizarlas.

En caso no proceda: Se detallará las razones de la improcedencia de la apelación. La queja o reclamo queda cerrada por parte de HBP.

EJEMPLOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS



Reparación de daños por mala operación de unidades vehiculares

- Datos del equipo.
- Motivo del reclamo (detalle).
- Datos del repuesto.
- Informe del mantenimiento técnico emitido por la casa matriz autorizada.
- Evidencias fotográficas o de video Checklist de ingreso y salida.
- Sustento del costo Ej. Factura o boletas por la reparación del equipo.

- Motivo del reclamo (detalle).
- Contrato, orden de servicio, valorización.
- Correo u otro medio de comunicación en el que se identifique las coordinaciones realizadas con la contratista o área a cargo.

Incumplimiento de pagos por alquiler de equipos



Incumplimiento de acuerdos o compromisos sociales adquiridos por HBP.

- Motivo de la queja o reclamo (detalle).
- Minuta, acta u otro medio probatorio en el que identifique el acuerdo entre ambas partes.
- Correos u otras comunicaciones.

- Motivo del reclamo (detalle).
- Imagen fotográfica o evidencia que justifique.
- Ubicación exacta de la afectación.

Medio ambientales (ej. posible afectación al entorno)



Empleo local (ej. retraso o incumplimiento de pago de salarios, desvinculación arbitraria o sin justificación)

- Motivo de la queja o reclamo (detalle).
- Contrato suscrito entre ambas partes.
- Correos u otro medio de comunicación en el que se identifique las coordinaciones realizadas con la contratista o área a cargo

- Motivo del reclamo (detalle).
- Correo de reporte por lo acontecido a su supervisor inmediato y las acciones generadas.
- Evidencias (correos, chats, videos, fotos, audios, entre otros).

Derechos humanos (ej. conductas y acciones impropias que no se ajustan a las de HBP en materia de derechos humanos)

