



RENTABILIDAD SOCIAL PERÚ
Gestión Social para el desarrollo de las comunidades de entornos mineros

Política de Reclamación de RSP

Rentabilidad Social Perú – Procedimiento Institucional de Atención de Reclamaciones

1. Objetivo

Establecer un procedimiento accesible, transparente y eficaz para recibir, registrar, evaluar y resolver reclamaciones relacionadas con las actividades de Rentabilidad Social Perú (RSP), en cumplimiento con los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos y los estándares del *Social Way* de Anglo American.

2. Alcance

Este mecanismo aplica a todas las personas, comunidades, organizaciones o partes interesadas que puedan verse afectadas por los servicios de consultoría social, territorial o de gestión comunitaria brindados por RSP.

3. Canales de recepción de reclamaciones

-  Correo electrónico: contacto@rentabilidadsocialperu.com
-  Teléfono institucional: +51 076-777089
-  Formulario físico o digital entregado en campo o vía web
-  Entrevistas directas durante procesos participativos o visitas técnicas

4. Proceso de gestión de reclamaciones

TABLA: PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Etapa	Descripción
Recepción	Se registra la reclamación en un formato estandarizado, asignando código único.
Evaluación final	Se verifica la legitimidad, urgencia y categoría del caso.
Respuesta preliminar	Se comunica acuse de recibo en un plazo máximo de 5 días hábiles
Investigación	Se recopila información, se consulta a las partes involucradas y se analiza el contexto.
Resolución	Se propone una solución o medida correctiva en un plazo máximo de 20 días hábiles.
Seguimiento y cierre	Se verifica la implementación de la solución y se cierra el caso con acta o constancia.





RENTABILIDAD SOCIAL PERÚ
Gestión Social para el desarrollo de las comunidades de entornos mineros

5. Principios del mecanismo

- ✓ Accesibilidad: Disponible en formatos comprensibles y en lenguas locales si es necesario.
- ✓ Confidencialidad: Protección de la identidad del reclamante si así lo solicita.
- ✓ No represalia: Garantía de que ninguna persona será sancionada por presentar una reclamación.
- ✓ Transparencia: Registro trazable y comunicación clara del estado del caso.
- ✓ Mejora continua: Las lecciones aprendidas alimentan ajustes en los procesos institucionales.

6. Registro y monitoreo

Todas las reclamaciones se registran en un sistema interno de trazabilidad. Se generan reportes trimestrales para evaluar tendencias, tiempos de respuesta y efectividad de las soluciones implementadas.

7. Escalamiento

Si el reclamante no está conforme con la solución propuesta, puede solicitar una revisión por parte de la Gerencia de Rentabilidad Social Perú o derivar el caso a mecanismos externos (Defensoría del Pueblo, OSCE, etc.).

Cajamarca 08 de marzo 2025.

Elaborado por: Damaris Rojas	Revisado por: Víctor Bazán	Aprobado por: Antonio Ardiles Silva

