





**PROCEDIMIENTO DE  
ATENCION DE QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
EMV-SGI-PS-05**

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Nombre:</b>	Ing. Adrián Soliz A.	Ing. Adrián Soliz A.	Ing. Teodocio Ayllon
<b>Cargo:</b>	RESPONSABLE SGI-SYSO	RESPONSABLE SGI-SYSO	GERENTE GENERAL
<b>Fecha:</b>	2024-05-23	2024-05-23	2024-05-24
<b>Firma:</b>			

 <b>EMV</b> <small>EMPRESA METALÚRGICA VINTO</small>	<b>EMPRESA METALÚRGICA VINTO</b> <b>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	EMV-SGI-PS-05 Página 2 de 8
<b>VERSIÓN 2</b>	<b>Vigente desde: 2024/05/24</b>	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	2012-12-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de imagen corporativa de la EMV.</li> <li>- Cambio de responsables de procesos, firmas de revisión y aprobación.</li> </ul>
1	2024-03-26	Se modifica el medio de comunicación con las partes interesadas como ser: Formulario de quejas y reclamos link, Encuesta satisfacción del cliente link, Conozca a su contraparte KYC link:
2	2024-05-24	Se aclara la forma de llenado de los medios de comunicación con las partes interesadas como ser: Formulario de quejas y reclamos link, Encuesta satisfacción del cliente link, Conozca a su contraparte KYC link identificando en específico en el KYC a los beneficiarios finales.

 EMPRESA METALÚRGICA VINTO	EMPRESA METALÚRGICA VINTO SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO	
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	EMV-SGI-PS-05 Página 3 de 8
VERSIÓN 2	Vigente desde: 2024/05/24	

## 1. OBJETIVO

Establecer directrices para brindar el servicio de atención de quejas, reclamos y sugerencias internas o externas que permita a cualquier parte interesada expresar sus preocupaciones.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias de todas las partes interesadas, tanto en la parte interna o externa de la empresa.

## 3. REFERENCIAS

- Manual del sistema de gestión integrado EMV-SGI-M-01
- Política integrada de gestión EMV-SGI-DE-01
- Norma NB/ISO 9001:2015
- POLÍTICA DE GESTIÓN DE MINERÍA RESPONSABLE EMV-RMI-DE-01
- Programa de la Iniciativa de Minerales Responsables RMI

## 4. DEFINICIONES

### **Asociación:**

Organización formada por organizaciones o personas miembro

### **Cliente**

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

### **Conflicto**


Desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor de PRC retroalimentación opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas

### **Conformidad:**

Unión, concordia y buena correspondencia entre dos o más personas. Acuerdo, armonía, concordancia, consenso, avenencia, adhesión, conciliación.

### **Encuesta:**

Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

 EMPRESA METALÚRGICA VINTO	EMPRESA METALÚRGICA VINTO SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO	
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y          SUGERENCIAS</b>	EMV-SGI-PS-05 Página 4 de 8
VERSIÓN 2	Vigente desde: 2024/05/24	

**Queja**

Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

**Parte interesada**

Stakeholder persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

**Organización**

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

**Retroalimentación:**

Expresa opiniones, juicios fundados sobre el proceso de aprendizaje, con los aciertos y errores, fortalezas y debilidades de los estudiantes. Durante el proceso de retroalimentación, la intervención del docente es fundamental.

**Reclamante:**

Persona, organización o su representante, que expresa una queja

**Satisfacción del cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes


**Servicio al cliente**

Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio

**5. RESPONSABLES**

El responsable del SGI es responsable de la gestión del presente procedimiento.

Es responsable de hacer cumplir todas las disposiciones de este procedimiento los jefes de departamento, división o unidad, como también son responsables del control físico de copias controladas los signatarios autorizados.

 EMPRESA METALÚRGICA VINTO	EMPRESA METALÚRGICA VINTO SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO	
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y          SUGERENCIAS</b>	EMV-SGI-PS-05 Página 5 de 8
VERSIÓN 2	Vigente desde: 2024/05/24	

## 6. DESARROLLO

### Canales de contacto Buzones:

La parte interesada interna, puede realizar sus quejas reclamos o sugerencias a través de los buzones instalados en el comedor de la Empresa Metalúrgica Vinto.

El procedimiento debe estar disponible para permitir que cualquier parte interesada (por ejemplo: persona afectada o denunciante), pueda expresar sus quejas reclamos y/o sugerencias, sobre el contexto de la extracción, proceso, comercialización, el manejo y la exportación del estaño metálico.

En el caso de Recibir una queja, reclamo o sugerencia, también puede ser a través de los canales de comunicación:

- Por vía telefónica
- Vía e-mail
- Verbal
- Página web (se encuentra disponibles los formularios y procedimientos asociados al SGI)

### Página web.


Los casos de quejas y reclamos también pueden ser registrados desde los siguientes en lace:

**Formulario de quejas y reclamos:** Este formulario debe ser llenado por las partes interesadas involucrados en la extracción, proceso, comercialización, el manejo y la exportación del estaño metálico puede ingresar al link para su respectivo llenado del formulario y hacer el posterior seguimiento con el número de atención al registro EMV-SGI-RS-24.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSck2pbFLh74Y4g3jgSCFfvTaxiWz-rAivUN27xhUk9HotITbA/viewform?usp=sharing>

**Encuesta satisfacción del cliente:** Este formulario debe ser llenado por los clientes externos puede ingresar al link para su respectivo llenado del formulario si existe alguna sugerencia se debe hacer el seguimiento con el número de atención al registro EMV-SGI-RS-32.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSehPa1lCgtnjB-rytPH5TtrfkLXthiUKYyRTE05H5w2Zn6DTA/viewform?usp=sf link>

 EMPRESA METALÚRGICA VINTO	EMPRESA METALÚRGICA VINTO SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO	
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y          SUGERENCIAS</b>	EMV-SGI-PS-05 Página 6 de 8
VERSIÓN 2	Vigente desde: 2024/05/24	

**Conozca a su contraparte KYC link:** Este formulario debe ser llenado por las partes interesadas involucradas en la extracción, proceso, comercialización, el manejo y la exportación del estaño metálico puede ingresar al link para su respectivo llenado del formulario y hacer el posterior seguimiento con el número de atención al registro EMV-SGI-RS-27.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe6W2Y9ouheCfbTbgh7Y3s36DCBTyksqKLyE3R3pgvJ6nGCw/viewform?usp=sharing>


El llenado del cuestionario KYC, se realizará en forma física al momento de entregar el concentrado o cobrar el pago del mismo en el área administrativa. Esto para asegurarse de identificar a los proveedores o beneficiarios finales de nuestra cadena de suministro.

El responsable del SGI recepciona toda la información proveniente de los canales de comunicaciones queja, reclamo y/o sugerencia juntamente con las áreas involucradas si corresponde.

Posteriormente se realiza el registro de la queja, reclamo y/o sugerencia en el EMV-SGI-RS-17 Acciones correctivas y de mejora para realizar la corrección inmediata y comunicar a las partes interesadas.

De acuerdo a la criticidad de la queja, reclamo y/o sugerencia se toma las acciones para su tratamiento que son los siguientes casos:

- Si la queja, reclamo y/o sugerencia según el análisis de causa raíz no corresponde hacer un tratamiento como una no conformidad se cierra el registro EMV-SGI-RS-17 Acciones correctivas y de mejora con una recomendación y se da la respuesta de la queja, reclamo y/o sugerencia cuando se tenga los datos de la parte interesada involucrada.
- Cuando el resultado del análisis de la queja, reclamo y/o sugerencia proceda, se plantea acciones para tratarlo como una no conformidad en el registro EMV-SGI-RS-17 Acciones correctivas y de mejora. Una vez implementada las acciones propuestas se verificará la eficacia de las misma, si las acciones no son eficaces se plantea nuevas acciones para tratar la no conformidad, si las acciones planteadas fueron eficaces se cierra la no conformidad en el registro EMV-SGI-RS-17 Acciones correctivas y de mejora comunicando a las partes interesadas.

 <b>EMV</b> <small>EMPRESA METALÚRGICA VINTO</small>	<b>EMPRESA METALÚRGICA VINTO</b> <b>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	EMV-SGI-PS-05 Página 7 de 8
<b>VERSIÓN 2</b>	Vigente desde: 2024/05/24	

Se realizará una auditoría interna en caso de alta criticidad de la queja, reclamo y/o sugerencia que afecte al Sistema de Gestión Integrada.

Enviar la solución de la queja, reclamo y/o sugerencia, dirigida a las partes interesadas.

Como etapa final se tiene las conclusiones de dicha no conformidad si corresponde.

Este procedimiento debe estar disponible en la página web de la Empresa Metalúrgica Vinto, para permitir que cualquier parte interesada conozca el mecanismo de atención de quejas, reclamos y sugerencias.

## 7. ANEXOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
EMV-SGI-RS-17	Acciones correctivas y de mejora
EMV-SGI-RS-32	Cuestionario de Satisfacción del cliente
EMV-SGI-RS-24	Quejas, reclamos y/o sugerencias
EMV-SGI-RS-27	Conozca a su contraparte KYC