



GOLD FIELDS

Sistema de Reclamos

¿Qué es?

Gold Fields en Chile mantiene desde 2017 un Mecanismo de Sugerencias y Reclamos para recibir y responder todas las inquietudes de la comunidad de manera comprensible, respetuosa, de fácil acceso y con un tiempo de respuesta determinado.

Objetivos

- Contar con un sistema de sugerencias y reclamos, confiable, transparente y culturalmente apropiado, para la comunidad que nos acoge.
- Identificar espacios de mejora continua en nuestros procesos incorporando la opinión de nuestros vecinos.
- Promover una relación respetuosa, confiable y de beneficio mutuo con los vecinos y vecinas.



Sistema de Sugerencias & Reclamos

#UnidosSomos
Más Fuertes



Creamos valor que perdure
más allá de la minería

Canales para enviar Requerimientos

Plataforma Gold Fields

Permite realizar sugerencias y reclamos directamente desde la plataforma de Gold Fields en Chile, los que serán recepcionados por los Departamentos de Relaciones Comunitarias y Legal, quienes procesarán la información y se encargarán de dar curso a la respuesta.

Ingresa a la plataforma mediante el QR:



Buzón Comunitario

Permite realizar sugerencias y reclamos en un buzón comunitario, ubicado en la oficina de Diego de Almagro, Pedro Aguirre Cerda #1504.



Correo Electrónico

Permite realizar sugerencias y reclamos mediante un correo electrónico destinado exclusivamente para este tipo de requerimientos.



sugerencias.chile@goldfields.com

Envío de Requerimientos

1

Pregunta Frecuentes

¿Qué es un reclamo?

Es un problema, preocupación, sugerencia, duda (real o percibida) que una persona o grupo de personas tiene; respecto de la cual desea que la Compañía o sus contratistas se pronuncien.

2

Ubicación

Comuna: Indicar la comuna relacionada al requerimiento.

Localidad: Indicar la localidad relacionada al requerimiento.

Dirección: Indicar la dirección relacionada al requerimiento.

3

Mensaje

Tipo de Mensaje: Indicar si corresponde a una sugerencia o reclamo.

Mensaje: Redactar un mensaje claro y preciso sobre el motivo del requerimiento

Adjuntar Evidencia: Como evidencia, se pueden adjuntar fotos, detalles sobre malestar de personas del sector o cualquier otro antecedente que respalde el requerimiento expuesto.

4

Resumen

Generar Requerimiento: Revisar si la información ingresada está correcta, para posteriormente enviar el requerimiento por los medios disponibles.



GOLD FIELDS