

MANUAL DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD DLTD



DRUMMOND LTD

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Calle 4 N° 4 -104
La Loma
& 5533244

Oficina – Instalaciones del SENA - La Jagua de Ibirico

Departamento del Cesar, Colombia

Colombia, 2013

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. DRUMMOND LTD. & LA ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
4. FORMATOS

PRESENTACIÓN

En el marco de su política de relaciones con la comunidad y con el ánimo de brindar una mejor atención a las consultas e inquietudes que surgen en relación con el desarrollo de los proyectos mineros y portuario que tienen lugar en los Departamentos del Cesar y Magdalena, Drummond Ltd. se ha propuesto desarrollar una serie de estrategias y herramientas que tienen por objeto facilitar y mejorar los canales de comunicación entre la empresa y los habitantes de las poblaciones ubicadas en el área de influencia de sus actuales actividades.

El “MANUAL DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD – DLTD” se constituye en la primera de dichas herramientas facilitadoras y mediante su publicación Drummond Ltd. se propone regular y dar a conocer el proceso que al interior de nuestra empresa surten las solicitudes, sugerencias y reclamos que presentan los pobladores de las comunidades vecinas en relación con temas de gestión social, manejo ambiental, administración predial, vinculación de personal, pagos por concepto de impuestos y regalías, entre otros, de forma personal en nuestras oficinas de atención al público o vía internet a través del correo electrónico atencionalusuario@drummondltd.com el cual ha sido creado de manera exclusiva para tal fin.

El “MANUAL DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD – DLTD” además de dar a conocer el proceso interno establecido por la empresa, pone a disposición de la comunidad el formato único para la presentación de solicitudes, sugerencias y reclamos y adopta los relativos al registro de atención al público y encuesta de satisfacción.

De esta manera Drummond Ltd. confía en seguir estrechando sus vínculos con la comunidad, con la finalidad de mantener una dinámica de participación y comunicación constante, enmarcada en los postulados de responsabilidad social empresarial y dar mejor cumplimiento al Plan de Gestión Social que se haya incluido en los instrumentos de manejo ambiental establecidos por las autoridades competentes.

DRUMMOND LTD. & LA ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

ALFREDO ARAUJO CASTRO
GERENTE DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD

El “MANUAL DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD DLTD.” contiene las pautas a seguir por parte de los habitantes de las comunidades asentadas en el área de influencia de nuestros proyectos, para la presentación de solicitudes, sugerencias y quejas en cualquiera de los temas de su interés, así como el trámite interno que se surte en la empresa para su debida atención.

Para ello, es indispensable precisar los siguientes conceptos:

- **ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA:** Siguiendo los lineamientos del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el área de influencia directa del proyecto, es aquella donde se manifiestan los impactos generados por las actividades de construcción y operación, está relacionada con el sitio del proyecto y su infraestructura asociada, pudiendo variar según el tipo de impacto y el elemento del ambiente que se esté afectando, por ello, es analizada desde lo abiótico, biótico y socioeconómico¹.
- **USUARIO:** Es todo miembro de la comunidad u organización comunitaria reconocida, con asiento en uno o cualquiera de los municipios que integran el área de influencia directa de los proyectos desarrollados por la empresa en los Departamentos de Cesar y Magdalena.
- **SOLICITUD:** Este concepto abarca todo tipo de petición de la comunidad a la empresa, en uno o cualquiera de los temas de su interés y con diverso alcance, esto es, simple información, consulta de documentos, trámites ante la empresa, presentación de iniciativas comunitarias, entre otros.
- **SUGERENCIA:** Es el medio por el cual la comunidad manifiesta a la empresa aquellos aspectos en los que cree que puede tener un mejor desempeño y cómo lograrlo. En otras palabras, es el medio de respuesta a la pregunta que hace Drummond Ltd. a la comunidad ¿Qué podemos hacer?, ¿Cómo podemos hacerlo

¹ Esta definición se encuentra contenida en los términos de referencia para la elaboración de Estudios de Impacto Ambiental – EIA aplicables a diversos sectores y que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial www.minambiente.gov.co, siguiendo la ruta: ambiente » Licencias, Permisos y Trámites » Documentos estratégicos » Términos de Referencia.

mejor?, ¿En qué estamos fallando?, ¿Cuáles son los temas de su interés?, ¿En qué campos de acción cree que podemos actuar?, etc.

- **RECLAMO:** Permite a la comunidad manifestar su inconformidad en relación con una situación particular generada por la empresa, con la finalidad que ésta sea remediada de forma oportuna y a satisfacción de ambas partes.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Este procedimiento, se encuentra integrado por las siguientes etapas, las cuales son de carácter general y sucesivo:

1. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD, SUGERENCIA O RECLAMO.

La presentación de las solicitudes, sugerencias y/o reclamos debe ser realizada mediante el diligenciamiento del formato único diseñado para ello y puede realizarse de forma personal en nuestras oficinas de atención al público, ubicadas en la ciudad de Valledupar, en los municipios de Ciénaga, El Paso (corregimiento de la Loma) y La Jagua de Ibirico o vía internet a través del correo electrónico atencionalusuario@drummondltd.com

Así mismo, a través del correo atencionalusuario@drummondltd.com puede realizar el seguimiento de su trámite, señalando el número de radicación y fecha en que haya radicado el formato único para la presentación de solicitudes, sugerencias y reclamos, cuando habiendo transcurrido un término no inferior a treinta (30) días calendario de haber efectuado la radicación, no haya recibido respuesta por parte de la empresa.

Es importante recordar que a la vez que se radica el formato único para la presentación de solicitudes, sugerencias y reclamos, sea de manera personal o vía electrónica, el usuario debe diligenciar el registro de atención al público y encuesta de satisfacción.

2. TRÁMITE AL INTERIOR DE DRUMMOND LTD.

La atención del usuario por parte de Drummond Ltd. se rige por las siguientes pautas, según que la presentación del formato único de solicitud, sugerencia o reclamo se haga de manera personal o vía correo electrónico.

2.1 Si el usuario acude de manera personal a las oficinas de atención de Drummond Ltd., se surtirá el siguiente trámite:

El personal a cargo de su atención debe proceder a su registro, esto es, anotar en el formato de registro de usuarios su nombre completo, número del documento de identidad, lugar y fecha de expedición, dirección, teléfono, correo electrónico y otros adicionales que el usuario desee suministrar.

Efectuado el registro, se entregará al usuario el formato único de solicitud, sugerencia o reclamo, para que proceda a su debido diligenciamiento, esto es, completo y con firma.

A petición del usuario, Drummond Ltd. brindará la orientación necesaria en el diligenciamiento del formato único, de tal forma que la solicitud, sugerencia o reclamo que se desea presentar sea claro y debidamente direccionado, en aras de facilitar su trámite y respuesta.

Una vez que el usuario diligencia el formato único de solicitud, sugerencia o reclamo, el personal de Drummond Ltd. a cargo de su atención, debe efectuar su lectura, análisis, clasificación, radicación, atención y/o remisión al departamento correspondiente, para que se proceda a su respuesta, en caso que no cuente con los elementos necesarios para dar respuesta inmediata.

Siempre que sea posible, el personal de Drummond Ltd. atenderá de manera inmediata la solicitud, sugerencia o reclamo que presente el usuario, dejando constancia de ello en el formato único y hará entrega de la encuesta de satisfacción para que proceda a su diligenciamiento.

En el evento en que el usuario tenga intereses relacionados con temáticas que sean del resorte de departamentos diferentes, vgr. Recursos Humanos, Compras, Comunidades, etc., se deberá diligenciar un formato único de solicitud, sugerencia o reclamo para cada una de ellas.

Este mismo tratamiento es aplicable, cuando frente a una misma temática el usuario tenga inquietudes que pueden ser atendidas de manera inmediata y otras que deban ser remitidas al departamento respectivo para su atención, pues solamente de esta forma, la empresa puede garantizar que cada una de ellas sea atendida a satisfacción. En los eventos en que no sea posible atender de manera inmediata al usuario, el personal de

Drummond Ltd., efectuará la respectiva anotación en el formato único y dará al usuario copia de éste.

De manera inmediata, el personal de atención al usuario procederá a remitir por correo interno el formato único radicado por el usuario al jefe del área que deba atender el asunto y efectuará el seguimiento respectivo, a fin de que se de respuesta al usuario a la menor brevedad posible.

Una vez que se recibe el documento de respuesta elaborado por la dependencia a cargo y previo a su envío al usuario, se deberá verificar que ésta atienda de manera clara y completa la petición del usuario, en caso contrario, se requerirá su complementación.

Lo anterior significa, que ninguna dependencia dará respuesta directa al usuario sino que ésta se canalizará a través de las oficinas de atención al usuario ubicadas en los municipios de Valledupar, Ciénaga, El Paso (corregimiento de la Loma) y La Jagua de Ibirico, bajo la coordinación de la Gerencia de Comunidades de Drummond Ltd.

Sólo cuando se de respuesta de fondo a la petición del usuario, se puede dar por finalizada, por lo que se entiende que las respuestas parciales obligan a mantener el asunto en trámite.

2.2 Si el usuario se dirige a Drummond Ltd. vía e-mail, se surtirá el siguiente trámite:

La totalidad de solicitudes, sugerencias o reclamos de los usuarios pueden ser radicadas y objeto de trámite vía e-mail a través del correo atencionalusuario@drummondLtd.com, el cual será administrado y del manejo exclusivo de la Gerencia de Comunidades de Drummond Ltd.

Recibido el correo del usuario en el cual manifiesta su intención de presentar una solicitud, sugerencia o reclamo ante Drummond Ltd., el personal designado para su atención deberá enviar al usuario, por esa misma vía, los formatos de registro y único, para que sean diligenciados y remitidos a la misma dirección electrónica y efectuar el registro correspondiente.

Es indispensable, que en el correo electrónico en el cual se remiten los formatos al usuario, se brinden las indicaciones necesarias para su correcto diligenciamiento y frente a los casos en que el usuario tenga interés en diversidad de temáticas o sobre una misma que requiera diferentes tipos de atención, a efectos de que diligencie cuantos formatos estime necesario.

Una vez que el usuario remite dichos formatos al correo electrónico, el personal de Drummond Ltd. a cargo de su atención deberá verificar que éstos se encuentren debidamente diligenciados, esto es, que todos los campos estén llenos y con firma.

Si los formatos remitidos por el usuario cumplen con dichos requisitos, se debe efectuar su lectura, análisis, clasificación, radicación, atención y/o remisión al departamento correspondiente, para que se proceda a su respuesta, en caso que no cuente con los elementos necesarios para dar respuesta inmediata.

En el evento en que el usuario haga uso de un mismo formato abordando diversidad de temas o una misma temática pero con diversos grados de complejidad para su atención, el personal de Drummond Ltd. tomará las copias que sean necesarias y procederá a la atención inmediata de aquellas que lo permitan y a la remisión vía correo interno de aquellas que requieran respuesta de un departamento en específico, dejando el registro correspondiente.

Junto con la respuesta que se envíe al usuario, sea ésta total o parcial, se deberá remitir el formato de encuesta de satisfacción para que sea diligenciado, indicando la importancia de su remisión en aras del continuo mejoramiento del proceso de atención a la comunidad por parte de Drummond Ltd.

3. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DRUMMOND LTD.

El personal de Drummond Ltd. a cargo de actividades de atención a la comunidad en las oficinas ubicadas en los municipios de Valledupar, Ciénaga, El Paso (corregimiento de la Loma) y La Jagua de Ibirico, siempre debe tener a disposición formatos de encuesta de satisfacción, de tal forma que una vez terminado el proceso de atención al usuario, se le haga entrega de éste, para que lo diligencie y la deposite en el buzón.

Con el fin de que la calificación sea objetiva, no se debe ejercer ningún tipo de presión sobre el usuario, se recomienda adecuar un lugar especial, distante del punto de atención, en el cual el usuario pueda efectuar con total libertad su calificación.

La información correspondiente a la totalidad de evaluaciones dadas durante el mes debe registrarse en el formato consolidado evaluación del servicio, el cual deberá ser remitido a la Gerencia de Comunidades de Drummond Ltd. para su conocimiento y demás fines de socialización comunitaria y a las entidades públicas respectivas.