



MANUAL DE USO: MECANISMO DE ESCUCHA COMUNITARIA DE LUNDIN GOLD



¿QUÉ ES Y A QUIÉN APLICA?

El Mecanismo de Escucha Comunitaria "Tu Voz Nos Encuentra" es una herramienta creada por Lundin Gold. Su objetivo es fortalecer una comunicación clara, accesible y oportuna, que permita escuchar, comprender y responder de manera transparente.

Aplica a las actividades operativas y de exploración de Lundin Gold y sus contratistas.

A través de este Mecanismo, la empresa reafirma su compromiso con el respeto a los derechos humanos, promoviendo una relación basada en la confianza y el diálogo abierto.

¿QUÉ TIPO DE MENSAJES PUEDES ENVIAR?

- **Para actividades de Lundin Gold**

Felicitación

Reconoce logros o acciones positivas.

Solicitud

Requerimiento de información, apoyo, recomendaciones o sugerencias.

- **Para actividades de Lundin Gold y sus contratistas**

Queja o reclamo

La queja expresa inconformidad o molestia. El reclamo reporta un daño, afectación o posible incumplimiento.





¿CÓMO FUNCIONA EL MECANISMO?



El Mecanismo “Tu Voz Nos Encuentra” funciona a través de **6 canales de atención**



1. Buzones físicos

Ubicaciones:

- Planta baja del GAD Parroquial Los Encuentros, provincia de Zamora Chinchipe.
- Oficinas Lundin Gold Quito.

Pasos:

- Toma un formulario de recepción
- Llénalo
- Deposítalo en el buzón



2. Buzón móvil

- Estará colocado de forma temporal en espacios de participación y diálogo comunitario.
 - Toma un formulario de recepción
 - Llénalo
 - Deposítalo en el buzón



3. Atención directa

- Acércate a un funcionario de Responsabilidad Social y Comunidades de Lundin Gold y explícale tu caso.
- Ellos te asesoran y de ser necesario te ayudan a completar el formulario de recepción.



4. Correo electrónico

- **Escribe tu caso con el mayor detalle posible:**
 - Nombres y apellidos
 - Número de contacto
 - ¿Qué ocurrió?
 - ¿Dónde ocurrió?
 - ¿Cuándo ocurrió?
- **Envía tu mensaje al correo:** tuvoznosencuentra@lundingold.com



5. Página web

- Abre un navegador en tu celular o computadora
- Escribe: www.frutadelnorte.com/mecanismo-escucha-comunitaria/
- Ingresa al formulario de recepción digital
- Completa la información
- Presiona “Enviar”



6. Código QR

- Abre la cámara de tu celular
- Apunta al código QR
- Toca el enlace que aparece
- Completa el formulario de recepción digital
- Presiona “Enviar”

Este **código QR** también podrás encontrarlo en buzones físicos, buzones móviles y otros materiales informativos del Mecanismo. >>



A través de estos canales puedes **acceder al formulario de recepción** o recibir apoyo para **registrar tu caso**.

Todos los casos se registran mediante el formulario de recepción. **Mientras más claro sea tu mensaje, mejor podremos ayudarte.**

Confidencialidad y anonimato:

Tu información será tratada de manera confidencial. Si deseas, puedes mantener el anonimato (es decir, no escribir tu nombre). **Se recomienda incluir detalles** como ¿Cuándo pasó?, ¿Dónde ocurrió? o ¿Quiénes vieron lo sucedido?; **para entender y atender el caso.**

EJEMPLO DE CÓMO LLENAR EL FORMULARIO



MECANISMO DE ESCUCHA COMUNITARIA FORMULARIO DE RECEPCIÓN

Fecha:

Día	Mes	Año
19	04	2026

1. INFORMACIÓN PERSONAL

¿DESEA PRESENTAR SU CASO CON SU NOMBRE O SIN SU NOMBRE?

Con mi nombre Sin mi nombre (anónimo) *si eligió la opción "anónimo" no llene los datos del siguiente recuadro.

Llene estos datos solo si eligió la opción "Con mi nombre".

Nombres completos: Luis Alberto Pérez Sánchez

Teléfono: 072123456 Celular: 0912345678 Correo: luisalbertoperez@gmail.com

Barrio/Comunidad: El Zarza Parroquia: Los Encuentros

Cantón: Yantzaza Provincia: Zamora Chinchipe

Medio preferido de contacto: Llamada Visita WhatsApp Correo electrónico
(Marque X en la opción preferida)

Otro medio (cuál) _____

¿CON CUÁL DE LOS SIGUIENTES GRUPOS SE IDENTIFICA? (Marque X en una o más opciones, si corresponde)

Pueblos indígenas Migrantes Agricultores/ganaderos Personas con discapacidad Adultos Mayores

Mujeres Adolescentes Otro grupo no mencionado (Cuál) _____

2. ¿QUÉ MENSAJE DESEA COMPARTIR? Marque con una X, una sola opción:

TIPO DE MENSAJE

USE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS PARA FACILITAR LA EXPLICACIÓN DE SU CASO:

FELICITACIÓN

Reconoce logros o acciones positivas.

1. ¿Qué logro o hecho quisiera reconocer?
2. ¿Qué se está haciendo bien, hay algo más que se deba considerar?

SOLICITUD

Requerimiento de información, apoyo, recomendaciones o sugerencias.

1. ¿Qué desea conocer o solicitar a Lundin Gold?

QUEJA O RECLAMO

La queja expresa incomformidad o molestia.
El reclamo reporta un daño, afectación o posible incumplimiento.

1. ¿Qué pasó?
2. ¿Dónde ocurrió? (lugar)
3. ¿Cuándo ocurrió? (fecha)
4. ¿Quiénes estuvieron involucrados/as (afectados/as, responsables, testigos y cualquier otro)?
5. ¿Lundin Gold incumplió algún acuerdo, ley, normativa, acta o compromiso formal?
6. ¿Cómo quisiera que se solucione su caso?

Describe su caso en la página siguiente →

1

Describe su caso guiándose en las preguntas de la opción que eligió (felicitación, solicitud, queja o reclamo):

Cuando los tráilers de Lundin Gold atraviesan el paso lateral del barrio El Zarza, levantan demasiado polvo.

En el verano este problema aumenta.

El polvo afecta a las 10 familias que vivimos junto al paso lateral.

Se solicita que se hidrate la vía de manera permanente y urgente.

3. ¿CONSIDERA QUE EN SU CASO HA SIDO AFECTADO ALGÚN DERECHO HUMANO?

Sí No

Si respondió "Sí", marque con X en una o más opciones, si corresponde:

Derecho a la vida Derecho a la salud Derecho al medio ambiente Derecho al agua

Derecho a la igualdad Derecho a la propiedad Derecho a la participación Derecho a la información

Derecho de pueblos indígenas Otro (escriba): _____

¿Su caso está relacionado con algún asunto de seguridad u orden público que amenace o ponga en riesgo a la comunidad, Lundin Gold, su integridad personal o cualquier otro?

Sí No

En caso afirmativo, explique la situación de amenaza o riesgo. (Ejemplo: violencia, despojo de tierras, amenazas, desastres naturales, minería ilegal, etc.)

4. INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Tiene algún documento, foto, video u otra información que respalde su caso?

Sí No

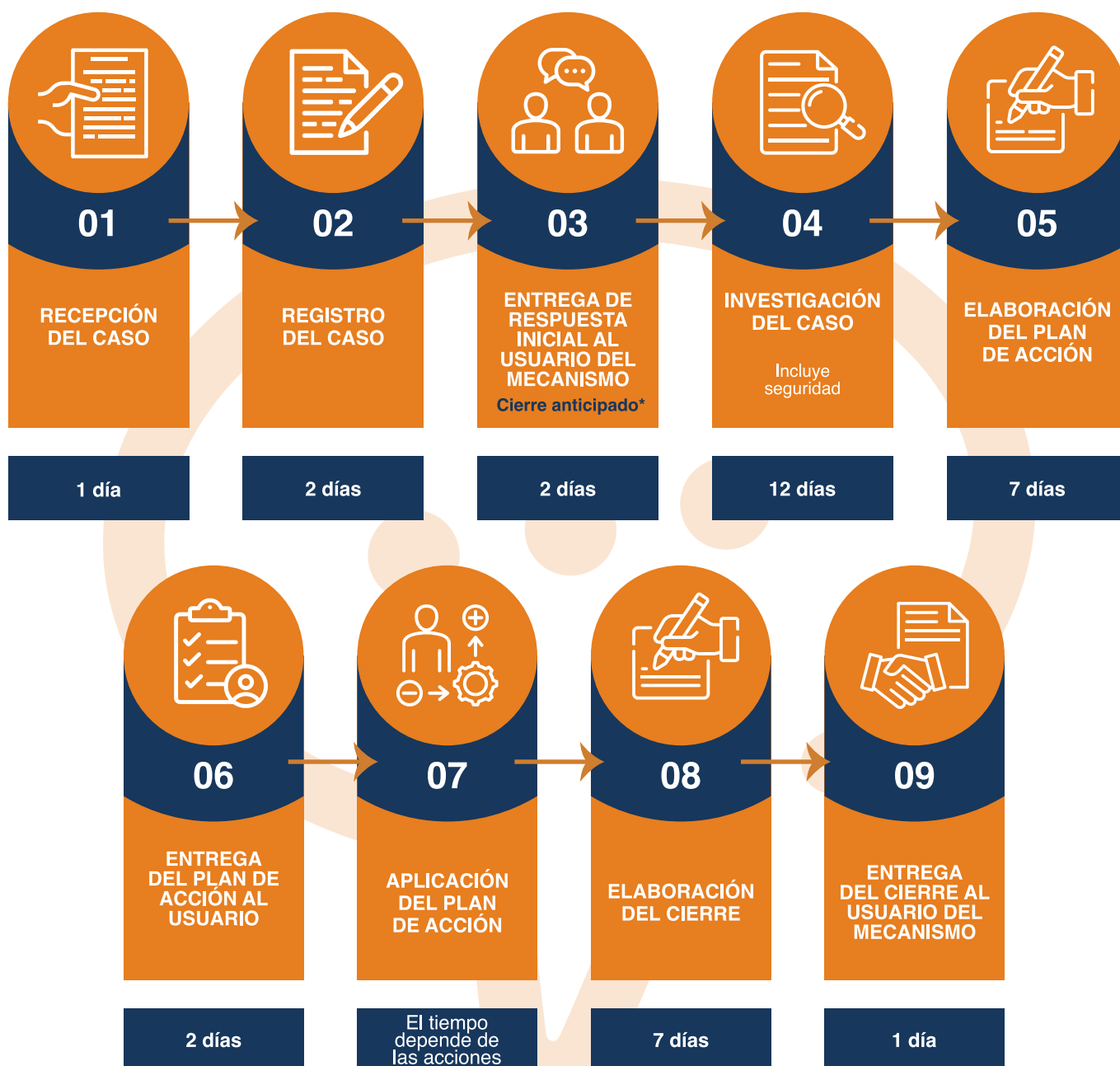
Si respondió "Sí", puede enviar los respaldos al siguiente correo electrónico: tuvoznosencuentra@lundingold.com o depositarlos directamente en los buzones.

Gracias por utilizar el Mecanismo de Escucha Comunitaria "Tu Voz Nos Encuentra" de Lundin Gold. Su caso será analizado y recibirá una respuesta dentro de los plazos establecidos por la Compañía.

Nota: Este formulario es un espacio seguro para que la comunidad presente felicitaciones, solicitudes y quejas o reclamos. Los datos personales proporcionados en este formulario serán tratados de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante LOPDP), su reglamento y la Política de Protección de Datos de la Compañía. Los datos no se utilizarán para fines distintos de los especificados. La empresa garantiza el ejercicio de los derechos contemplados en la LOPDP. Estamos comprometidos con la privacidad y seguridad de sus datos personales.

2

PASOS DEL MECANISMO



*Nota:

- **Solicitudes y felicitaciones:** aplican los pasos del 1 al 3. Se cierran de forma anticipada.
- **Quejas y reclamos:** aplican los pasos del 1 al 9.

¿CUÁNDO NO APLICA EL MECANISMO?

- ✗ Cuando el caso no está relacionado con las actividades de Lundin Gold o sus contratistas.
- ✗ Cuando la información es insuficiente.
- ✗ Cuando el mensaje es ofensivo o irrespetuoso.



En todos los casos,
la **información recibida** será tratada
de **forma confidencial**



MECANISMO DE
ESCUCHA COMUNITARIA

LUNDINGOLD



Después de utilizar este material,
colóquelo en un recipiente de **reciclaje**.

