POLÍTICA DE SERVICIO

L&C Minería y Consultoría S.A.C., es una empresa especializada en la prospección, exploración, desarrollo y operación de proyectos mineros, con presencia en Perú, Guatemala, Argentina y Colombia, con una amplia experiencia en proyectos auríferos vetiformes, skarn, IOCG, VMS, Pórfido y epitermales HS, asimismo, desarrollando y controlando operaciones en interior mina y a tajo abierto, así como en trabajos de perforación diamantina.

INTRODUCCIÓN

Con la política de servicio de L&C Minería y Consultoría S.A.C., hace explícito el compromiso y define un marco general de actuación para ofrecer a sus clientes, servicios de calidad y construir relaciones de largo plazo.

Como parte de la estrategia de L&C Minería y Consultoría S.A.C., se busca satisfacer a los clientes mediante organizaciones eficientes para poder conocerlos, interpretarlos y servirlos integralmente.

El contenido de la Política de Servicio enmarca el pensamiento institucional y los lineamientos generales, de tal forma que se pueda dar cumplimiento a las normas y estándares de calidad, tanto en los ámbitos específicos del país como en el ámbito internacional.

JUSTIFICACIÓN

El enfoque al cliente es fundamental para enfrentar los desafíos que impone la generación de valor en un mercado globalizado.

L&C Minería y Consultoría S.A.C. ha venido construyendo una cultura de servicio y una estructura orientada al cliente como parte integral de nuestros negocios.

La permanencia en el mercado depende de la aceptación de los clientes, lograda con la prestación de servicios con estándares de calidad, de manera sostenible y que satisfagan sus necesidades y expectativas.

MARCO DE REFERENCIA JURÍDICO

L&C Minería y Consultoría S.A.C. se reconoce, acoge, aplica y respeta los marcos constitucionales, legales y regulatorios en materia de calidad y servicio al cliente propios de cada país, así como los convenios y tratados internacionales que resulten pertinentes.

MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL

Clientes
Empresas, entidades o personas que adquieren los servicios ofrecidos.

Servicio
Es el resultado de un proceso que busca cumplir las expectativas, de los clientes, incluye la atención, la percepción del valor agregado y la confianza que transmite la empresa que lo ofrece.

Calidad
Conjunto de características del servicio que satisface los requerimientos de los clientes. La calidad está conformada por los atributos relacionados con los elementos objetivos del servicio.

Gestión de la calidad
Conjunto de elementos relacionados entre sí para definir la gestión de una organización orientada a la satisfacción de sus clientes.

Promesa de servicio
Declaración que hace explícito el valor de compra del cliente en términos de los elementos objetivos y subjetivos del servicio.

ALCANCE DE LA POLÍTICA

L&C Minería y Consultoría S.A.C. presta excelentes servicios, asegurando la calidad a costos competitivos y cumpliendo con estándares nacionales e internacionales para obtener, desarrollar y retener clientes, construyendo su lealtad y generando relaciones sostenibles en el largo plazo.

CRITERIOS DE APLICACIÓN

Cultura orientada al cliente
Se deben establecer espacios, conceptos, valores y prácticas que, de manera permanente, orienten la actuación hacia anticipar y comprender las necesidades y expectativas del cliente con el fin de darle soluciones oportunas y confiables. Para ello es necesario identificar los momentos de verdad, definir niveles de servicio y estandarizarlos. Todo ello en un claro compromiso por garantizar la calidad y dar satisfacción al cliente en todos los elementos que componen el servicio.

Relacionamiento continuo
Se debe contar con los mecanismos, canales y espacios adecuados para desarrollar una interacción eficaz, oportuna y constructiva que permita una comunicación confiable y permanente para dar cumplimiento a la promesa de servicio pactada con los clientes.

Conocimiento integral

Se deben analizar de manera estructurada las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, en el contexto de la dinámica de los sectores en la que se participa.

Evaluación permanente
Se debe disponer de mecanismos, canales y espacios adecuados para escuchar la voz del cliente con el fin de conocer sus niveles de satisfacción e identificar los factores que los determinan.

Mejoramiento continuo
Se debe contar con un proceso sistemático, dentro del sistema de calidad, en el que de manera permanente se haga uso de los resultados obtenidos de los diferentes instrumentos de medición, para implementar medidas que mejoren la gestión orientada al cliente.

MARCO DE ACTUACIÓN

La empresa L&C Minería y Consultoría S.A.C.:

- Ofrece servicios a costos competitivos, con calidad y oportunidad, comparables con estándares nacionales e internacionales.
- Orienta la gestión para constituirse en socio estratégico de sus clientes, con relaciones duraderas de mutua confianza y respeto basadas en información, conocimiento e innovación.
- Cultivan y desarrollan una cultura orientada a la cliente apoyada en el conocimiento integral de éste y del entorno.
- Implementan el concepto de calidad como principio básico de cada una de las actividades, entregando servicios que sean valorados por los clientes.
- Logran efectividad en el conocimiento, interpretación, definición y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, con base en el trabajo en equipo, la innovación y la utilización responsable de los recursos.
- Pactan y cumplen la promesa de servicio de manera eficaz y confiable. Para ello:
    - Cuentan con canales de comunicación regulares y efectivos que permiten la transferencia oportuna de información.
    - Miden permanentemente el desempeño de la organización frente al mercado y a los clientes.
    - Definen planes enfocados al mejoramiento de los procesos, atributos y atención del servicio que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

L&C Minería y Consultoría S.A.C. se compromete a la difusión de la presente política entre todos sus colaboradores, y mantenerla disponible y pública para toda persona que la requiera.

Lima, 30 de diciembre del 2024

Linda Madeleine Costas Corro
Gerente General
L&C Minería y Consultoría S.A.C.