

# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CERTIFICACIÓN FAIRMINED

Versión 1.0

Julio 28 2022

## INTRODUCCIÓN

Este procedimiento tiene el **objetivo** de permitir a mineros y mineras, comunidades mineras, aliados, compradores de minerales, actores de la sociedad civil, gobiernos y cualquier otro grupo de interés, registrar sus quejas, sugerencias, preocupaciones comentarios, sobre situaciones relacionados con la Certificación de Minería Justa Fairmined, el cumplimiento del Estándar Fairmined, las reglas, los protocolos y políticas establecidas por la Alianza por la Minería Responsable (ARM).

Este procedimiento tiene como **alcance** a los actores involucrados en la Certificación Fairmined tales como las organizaciones mineras certificadas, proveedores y marcas licenciadas autorizadas Fairmined. Además, concierne al desempeño de las empresas de auditorías, organizaciones aliadas y hacia la ARM como creadora y administradora del esquema.

Con este protocolo, ARM busca generar un procedimiento estandarizado que permita resolver cualquier desafío a tiempo, de manera objetiva y basada en el reforzamiento de la comunicación y la confianza.

Toda reclamación recibida será percibida como un elemento de suma importancia para mejorar el esquema de aseguramiento Fairmined, incluyendo el actuar de las organizaciones mineras certificadas Fairmined y las empresas autorizadas para comprar y manufacturar los metales Fairmined, al igual que el servicio prestado por las firmas de auditoría de tercera parte y las garantías que provee ARM como creadora del Estándar Fairmined y la Certificación Fairmined. Por tanto, es del mayor interés de ARM dar un trato riguroso a toda queja, reclamo o sugerencia para continuar brindando el mejor servicio posible a todos los públicos de interés y aliados estratégicos que posibilitan la consecución de los objetivos de la iniciativa Fairmined.

A continuación, se especifican tres apartados generales para la adecuada gestión de las quejas, reclamos y sugerencias:

## 1. Principios

- 1.1. Toda reclamación será gestionada por ARM de manera responsable, transparente, eficiente y efectiva.

- 1.2. **Queja:** es una manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de ARM conductas inadecuadas por parte de alguna de las organizaciones o empresas involucradas en la Certificación Fairmined o de la firma de auditoría, aliado o de ARM.
- 1.3. **Reclamo:** es una manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de ARM deficiencias por parte de alguna de las organizaciones o empresas involucradas en la Certificación Fairmined o de la firma de auditoría, aliado o de ARM.
- 1.4. **Sugerencia:** es una recomendación o propuesta para el mejoramiento de la Certificación Fairmined, sus funcionamientos, procedimientos, resultados.
- 1.5. **ARM** gestiona las quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con los procedimientos establecidos en este documento de conformidad con los requerimientos ISEAL criterio 5.1.12.

## 2. Procedimiento de gestión de quejas, reclamos y sugerencias

- 2.1. Cualquier persona o institución que desee enviar a ARM quejas, reclamos y sugerencias sobre una organización minera certificada, empresa autorizada Fairmined, firma de auditoría o del equipo de ARM debe diligenciar el Formato registro de alertas disponible en el sitio web: <https://www.fairmined.org/es/>
- 2.2. En caso que la persona no pueda escribir o tenga acceso limitado a la tecnología, se podrán recibir alertas vía telefónica al teléfono +57 (4) 332 47 11, acercándose a nuestra oficina central (Calle 32 B SUR # 44 A 61. Envigado, Colombia) o comunicándose directamente con cualquier miembro del equipo de ARM, preferiblemente al área de estándares y aseguramiento ([cert@responsiblemines.org](mailto:cert@responsiblemines.org)).
- 2.3. Toda queja, reclamo o sugerencia debe tener como mínimo:
  - Nombre y detalles de contacto (a menos que la comunicación sea presentada de forma anónima).
  - Descripción de la queja, reclamo o sugerencia.
  - Evidencia de apoyo (opcional).
  - Descripción de los pasos que ya se han tomado para resolver el asunto a nivel informal o indirecto.
- 2.4. Todos los integrantes del equipo de ARM deben recibir capacitación sobre este procedimiento y estar en capacidad de asegurarse que orientan a las personas hacia el mismo.
- 2.5. Todas las quejas, reclamos y sugerencias se revisan previamente para asegurar que no estén claramente injustificadas o que falte información esencial.

- 2.6. El Responsable del área de Aseguramiento y Calidad será la persona designada para recibir y darle tratamiento a la queja, reclamo y sugerencia.
- 2.7. En caso de que el Responsable de Aseguramiento y Calidad reciba una reclamación, que por su naturaleza constituya una reclamación seria, el líder del área investigará y analizará el problema o la reclamación levantada, e iniciará en su caso el procedimiento o si lo amerita convocar a un comité de tres personas para analizar el caso.
- 2.8. Cada caso de queja, reclamo o sugerencia se registrará en el archivo “Registro de quejas, reclamos y sugerencia”.
- 2.9. El responsable de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, confirmará por escrito la recepción de la reclamación al reclamante en un plazo de 15 días indicando si es elegible y facilitará un resumen del procedimiento a seguir y de los plazos de tiempo esperados por momentos o etapas.  
Para ser elegible, la reclamación debe ser dentro del alcance como indica la introducción: se ha buscado una solución a nivel más bajo por medio de un canal adecuado y se ha presentado la información correcta.
- 2.10. Toda queja, reclamo o sugerencia elegible será notificada por escrito al reclamante y al sujeto de la queja.
  - 2.10.1. El responsable de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, informará por escrito al sujeto de la queja que se ha recibido una queja e invitará a este sujeto a que envíe una reacción por escrito y evidencia de apoyo dentro de los 15 días hábiles siguientes. ARM puede decidir extender este periodo a 10 días hábiles más para permitirle al sujeto de la queja presentar una reacción y evidencia de apoyo a la solicitud, si se proporciona una razón válida.
  - 2.10.2. El responsable solicitará más información al sujeto de la queja o al reclamante, si lo ve necesario para tener un panorama más amplio de la situación. A cualquiera de las partes que se le solicita más información, se le dará 10 días hábiles para presentarla.
- 2.11. ARM responderá a reclamos anónimos siempre y cuando el reclamante actúe de buena fe al enviar la alerta y tenga pruebas suficientes para creer que se ha producido o puede producirse una violación al Estándar Fairmined.
- 2.12. El área de estándares y aseguramiento mantendrán la anonimidad de la persona que puso la queja, reclamo o sugerencia, solo si esto es expresamente solicitado por el mismo.
- 2.13. La queja, el reclamo o la sugerencia se investigará debidamente considerando los hechos y datos aportados en el registro del caso. También se considerará la información adicional relevante obtenida del personal involucrado y/o de terceras partes expertas.
- 2.14. Dentro de los 30 días siguientes al plazo de la recepción de la información, ARM informará a las partes el entendimiento que se tiene de la situación y solución propuesta. Cuando sea posible una solución de mutuo acuerdo, se procederá. Sino, ARM tomará una decisión y definirá las medidas de

seguimiento a ser tomadas. ARM se reserva el derecho a extender el periodo para tomar una decisión, si la complejidad del caso lo requiere. ARM informará sobre el mismo a las partes por escrito.

- 2.15. La Dirección de ARM, al igual que la Gerencia del área de Aseguramiento y Calidad, junto con el área de Evaluación y Monitoreo y Aprendizaje serán informados del caso y la resolución del mismo. Se informará del estado de la reclamación como áreas de supervisión del proceso.

### 3. Documentación

#### 3.1 La documentación de la gestión de quejas, reclamos o sugerencias incluye:

- La queja, el reclamo o la sugerencia (con fechas e información original del registro tal cual se recibió en la página web o vía correo electrónico)
- La respuesta de ARM (notificación parcial).
- Una descripción completa de la gestión de la reclamación/sugerencia incluyendo la documentación de todas las personas implicadas.
- La resolución del caso con la respectiva documentación de las acciones tomadas y su efecto resultante.
- Recomendaciones.

#### 3.2 Todas las quejas, reclamos o sugerencias sistematizados en el archivo “**Registro de quejas, reclamos, sugerencia y alertas**”, así como sus respectivos soportes durante la gestión del caso como resultado de la investigación; serán documentados y guardados:

- En la ruta del servidor de ARM correspondiente para gestión de quejas, reclamos y sugerencias:  
/2. ESTANDARES Y CERTIFICACION/FM CERT SYSTEM/4. Fairmined  
Complaints mechanism
- En la carpeta creada con el nombre de la organización minera, el proveedor o la marca de licencia Fairmined, firma de auditoría, a quien afecta la reclamación.