



Prácticas líderes,
avances y desafíos
pendientes **de los
mecanismos de reclamo
operacionales mineros** en
la región andina



cooperación
alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementado por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

IMPRESSUM

El presente estudio ha sido elaborado y coordinado por la consultora Sonia Balcazar en conjunto con un equipo de consultoras compuesto por Cecilia Soto, Johanna Jaimes y Thiare Manríquez.

Este trabajo se enmarca en las actividades del Programa “Cooperación Regional para la gestión sustentable de los recursos mineros en los países andinos” (MinSus) financiado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania (BMZ) e implementado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Versión enero 2022

Diseño y diagramación Pablo Medina Ubilla / www.koloro.cl

Agredecemos la colaboración de la Compañía Minera Antapaccay brindando una de las fotografías de la composición de la portada.



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	11
INTRODUCCIÓN.....	25
1. METODOLOGÍA.....	28
1.1 Marco Conceptual.....	28
1.2 Recojo de Información	31
2. CONTEXTO	34
2.1 Los mecanismos operacionales de atención a quejas y reclamos en el sector minero bajo un enfoque de Derechos Humanos y de Conducta Empresarial Responsable.....	34
2.2 La minería en los países andinos.....	42
2.2.1 Indicadores económicos de la minería	42
2.2.2 Gestión social de las empresas mineras	45
2.2.3 Conflictos sociales y la minería.....	47
3. BOLIVIA.....	51
3.1 Marco regulatorio de desarrollo sostenible y los derechos humanos en el sector minero en Bolivia.....	51
3.2 Situación de los mecanismos operacionales de atención a quejas y reclamos de las empresas mineras en Bolivia	53



3.2.1	Panorama general	53
3.2.2	Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos...	53



4. CHILE 66

4.1	Marco regulatorio de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos en el sector minero en Chile	66
4.2	Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresas	68
4.3	Situación de los mecanismos operacionales de atención a quejas y reclamos de empresas mineras en Chile	70
4.3.1	Panorama general	70
4.3.2	Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos...	71



5. COLOMBIA..... 84

5.1	Marco regulatorio de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos en el sector minero en Colombia....	84
5.2	Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresas	87
5.3	Situación de los mecanismos operacionales de atención a quejas y reclamos de empresas mineras en Colombia	88
5.3.1	Panorama general	88
5.3.2	Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos...	91



6. ECUADOR..... 98

6.1	Marco regulatorio de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos en el sector minero en Ecuador	98
6.2	Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresas	100





6.3	Situación de los mecanismos operacionales de atención a quejas y reclamos de empresas mineras en Ecuador	101
6.3.1	Panorama general	101
6.3.2	Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos.....	103
7.	PERÚ	113
7.1	Marco regulatorio de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos en el sector minero en Perú	113
7.2	Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresas	116
7.3	Situación de los mecanismos operacionales de atención a quejas y reclamos de empresas mineras en Perú.....	118
7.3.1	Panorama general	118
7.3.2	Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos.....	127
8.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LOS PAÍSES ANDINOS	138
8.1	Gestión interna	140
8.2	Legitimidad	142
8.3	Accesibilidad	144
8.4	Predictibilidad	146
8.5	Equidad	147
8.6	Transparencia	148
8.7	Compatible con los derechos humanos	150



8.8 Fuente de aprendizaje continuo.....	151
8.9 Basado en la participación y el diálogo.....	152
10. CONCLUSIONES.....	191
11. RECOMENDACIONES.....	197
12. REFERENCIAS.....	202
12. ANEXOS	221



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Marco conceptual del estudio.....	29
Cuadro 2: Entrevistas realizadas por país.....	31
Cuadro 3: Ejemplos de los derechos humanos relacionados con la actividad minera.....	38
Cuadro 4: Indicadores de la minería (en millones de dólares americanos USD\$).....	42
Cuadro 5: Conflictos sociales vinculados con la minería en los países andinos.....	48
Cuadro 6: Aspectos legales de relevancia para los mecanismos de quejas y reclamos en el sector minero en Bolivia.....	52
Cuadro 7: Resumen de los hallazgos del estado de los mecanismos operacionales de quejas y reclamos en el sector minero en Bolivia.....	57
Cuadro 8: Resumen de los hallazgos del estado de los mecanismos operacionales de quejas y reclamos en el sector minero en Bolivia por actor minero.....	58
Cuadro 9: Resumen de la legislación Chilena en materia minera.....	67
Cuadro 10: Relación de las operaciones mineras con un MQR en Chile.....	72
Cuadro 11: Aspectos legales relevantes para la implementación de mecanismos de quejas y reclamos en Colombia.....	85
Cuadro 12: Relación de operaciones mineras con un MQR en Colombia.....	89
Cuadro 13: Aspectos legales relevantes para la implementación de mecanismos de quejas y reclamos en el sector minero en Ecuador.....	99
Cuadro 14: Relación de operaciones mineras con los MQR en Ecuador.....	104
Cuadro 15: Resumen de la legislación ambiental y social del sector minero en Perú.....	115
Cuadro 16: Relación de operaciones mineras con los MQR en Perú.....	119



SIGLAS Y ABREVIACIONES

- **ACM:** Asociación Colombiana de Minería
- **ACNUDH:** Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
- **ANLA:** Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (Colombia)
- **ANM:** Agencia Nacional Minera (Colombia)
- **CER:** Conducta Empresarial Responsable
- **CERLAC:** Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe
- **EIA:** Evaluación de Impacto Ambiental
- **EPCM (siglas en inglés):** Contratista que construye el proyecto: Engineering, Procurement, Construction, Management
- **ESG (siglas en inglés):** Ambiental, social y gobernanza
- **ICMM (siglas en inglés):** Consejo Internacional de Minería y Metales
- **IFC (siglas en inglés):** Corporación Financiera Internacional
- **IRMA (sigla en inglés):** Initiative for Responsible Mining Assurance
- **KPI (siglas en inglés):** Indicador de Desempeño Clave
- **MASC:** Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos



- **MINEM:** Ministerio de Energía y Minas (Perú)
- **MQR:** Mecanismo operacional de atención a quejas y reclamos a nivel mina
- **OECD:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
- **OEFA:** Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Perú)
- **OGSS:** Oficina de Gestión Social del Ministerio de Energía y Minas (Perú)
- **OIT:** Organización Internacional del Trabajo
- **PAN:** Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas (Chile)
- **PNA:** Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos (Colombia y Perú)
- **PNC:** Punto Nacional de Contacto de la OCDE
- **PRNU:** Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- **SASB (siglas en inglés):** Sustainability Accounting Standards Board
- **SEA:** Servicio de Evaluación Ambiental (Chile)
- **SEIA:** Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (Chile)
- **SENACE:** Servicio Nacional de Certificación Ambiental (Perú)
- **SNMPE:** Sociedad Nacional de Minería, Energía y Petróleo (Perú)
- **TSM (siglas en inglés):** Toward Sustainable Mining (Canadá)
- **VITAL:** Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (Colombia)





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO



Los mecanismos operacionales de atención a quejas y reclamos son una herramienta importante de la gestión social de la actividad minera para prevenir, atender y remediar los posibles impactos y vulneraciones generados por la actividad sobre los derechos humanos. La mayoría de las empresas mineras en los países andinos, tanto en exploración como en operación, han establecido estos mecanismos con distinto grado de complejidad e integración en sus estrategias de negocio. El actual escenario de mayor demanda mundial de minerales críticos para la transición hacia una economía más verde y sostenible y las crecientes expectativas sobre los temas ambientales, sociales, y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) por parte de los inversionistas y consumidores finales, hacen necesario mejorar su eficiencia, a través de un mayor diálogo y medidas efectivas de reparación y remediación, a fin de minimizar el impacto y riesgo social de este sector, asociado a conflictos, pero clave en la economía de los países andinos.

El presente documento analiza y compara los mecanismos operacionales de las empresas mineras en Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú buscando identificar los desafíos y nudos críticos que persisten en su acceso y efectividad con miras a su mejora mediante el desarrollo de recomendaciones para las empresas, los Estados y la sociedad civil. El marco conceptual del estudio pivota en torno a los criterios de eficacia recogidos en el Principio 31 de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU) que abogan por que los mecanismos operacionales deben estar basados en la **legitimidad**, la **accesibilidad**, la **predictibilidad**, la **equidad**, la **transparencia**, ser **compatibles con los derechos humanos**, ser una **fuentes de aprendizaje continuo** y estar **basados en la participación y el diálogo**. Adicionalmente, el marco conceptual incluye un criterio para evaluar la **gestión interna** del mecanismo operacional de atención de quejas y reclamos (MQR).

ACCESIBILIDAD LEGITIMIDAD PREDICTIBILIDAD EQUIDAD TRANSPARENCIA
GESTIÓN INTERNA COMPATIBILIDAD CON LOS DERECHOS HUMANOS
FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINUO PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO



PREVENIR MITIGAR REMEDIAR

Los PRNU definen las responsabilidades y la interconexión de las acciones de los Estados y las empresas para prevenir, mitigar y remediar los impactos reales o percibidos de las actividades empresariales sobre los derechos humanos. Estos Principios Rectores identifican tres tipos de mecanismos de remediación, los mecanismos estatales judiciales, los estatales no judiciales y los mecanismos no estatales, los cuales para ser efectivos deben funcionar coordinados y de forma complementaria. Los mecanismos operacionales a nivel de mina en los países andinos, que este estudio analiza y compara, se ubican en esta última categoría.

Este estudio incluye un **Catálogo** de 18 prácticas líderes de los MQR de las empresas mineras en los países andinos. Estas prácticas líderes son más completas en uno o más criterios de eficiencia y/o gestión interna de acuerdo con el marco conceptual del estudio. Es importante mencionar que, de los mecanismos revisados, ninguno cumple de manera exhaustiva todos los criterios utilizados. El Catálogo muestra experiencias en el terreno de un grupo diverso de empresas mineras en la región andina, con el objetivo de servir como referencia para empresas dentro y fuera del sector minero en el diseño o revisión de sus MQR.

El Catálogo clasifica a diversas empresas según la **gestión interna** de su MQR y los ocho criterios contemplados en el Criterio 31 de los PRNU relativos a la eficiencia, la **legitimidad**, la **accesibilidad**, la **predictibilidad**, la **equidad**, la **transparencia**, la **compatibilidad con los derechos humanos**, ser una **fuentes de aprendizaje continuo**, y estar basados en **participación y diálogo**.

ACCESIBILIDAD LEGITIMIDAD PREDICTIBILIDAD EQUIDAD TRANSPARENCIA
GESTIÓN INTERNA COMPATIBILIDAD CON LOS DERECHOS HUMANOS
FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINUO PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO





En relación con el criterio de **gestión interna** del MQR, sobresale Minera San Cristóbal en Bolivia en donde el tratamiento de las quejas de los grupos de interés está integrado en la gestión de negocio y contribuye a identificar oportunidades de mejora en todos los ámbitos; y Cerrejón de Colombia, empresa que cuenta con un Comité (interdisciplinario) de Quejas que es un espacio donde se ha logrado un entendimiento por parte de las áreas operativas y ambiental y ha incrementado la visibilidad del mecanismo.



Bajo el criterio de **legitimidad**, se destaca a Lundin Gold en Ecuador, empresa que diseñó su MQR socializando la propuesta con sus grupos de interés, recogiendo sus percepciones y aportes e incluyéndolos en el mecanismo.



Tomando en cuenta el criterio de **accesibilidad**, destaca Anglo American Quellaveco en Perú empresa que durante la pandemia del COVID-19 integró una nueva plataforma virtual para mantener la accesibilidad a su sistema de consultas, quejas e incidentes sociales para asegurar la comunicación permanentemente con sus grupos de interés. En este criterio, destaca también Las Bambas, en Perú, cuyo MQR ofrece múltiples vías de acceso, en una extensa geografía incluyendo una plataforma virtual en los que difunde el mecanismo y recibe quejas en quechua.



En relación con el criterio de **predictibilidad**, el MQR de Minera San Cristóbal incluye un instructivo con un proceso claro y detallado de responsabilidades, plazos y criterios de escalamiento. En Chile, la empresa estatal CODELCO, cuenta con un MQR que permite gestionar quejas anónimas además de facilitar el seguimiento y la evaluación del proceso para el reclamante.

ACCESIBILIDAD LEGITIMIDAD PREDICTIBILIDAD EQUIDAD TRANSPARENCIA
GESTIÓN INTERNA COMPATIBILIDAD CON LOS DERECHOS HUMANOS
FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINUO PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO





LUNDINGOLD



KINROSS



BUENAVENTURA

BHP



RioTinto

Siguiendo el criterio de **equidad**, la empresa Antapaccay en Perú destaca por contar con un MQR que reporta a la Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos, dando independencia a las áreas responsables de quejas y reclamos.

Bajo el criterio de **transparencia**, en su MQR Lundin Gold incluye un Plan de Acción que identifica acciones a implementar y permite dar una respuesta al reclamante de manera transparente.

En cuanto a la compatibilidad del MQR con los **derechos humanos**, destaca Cerrejón por contar con un MQR que es un control crítico del riesgo integral corporativo de vulneración de derechos humanos asociado a la debida diligencia creado por la empresa. En Perú, Anglo American Quellaveco ha integrado su MQR a la debida diligencia, involucrando a expertos e incorporando sus recomendaciones y Antapaccay ha integrado su MQR a su Plan Anual Operativo y su Política de Derechos Humanos.

Tomando en cuenta el criterio que aboga por que el MQR sea una **fuentes de aprendizaje continuo** destacan en Chile, BHP, que ha articulado su MQR con los documentos mandatorios de la empresa y ha modificado su debida diligencia desarrollada en 2019, y Kinross, la cual implementa una herramienta que mide la confianza de los actores de interés, estableciendo nuevos parámetros en la relación para minimizar los reclamos. En Perú, en este criterio destacan Antamina, la cual ha incluido de forma voluntario su MQR en el EIA y por tanto está sujeto a la supervisión de las autoridades; y Buenaventura, la cual provee a sus altos ejecutivos indicadores y tendencias de quejas de la comunidad e información de incidentes sociales convirtiéndolo en un sistema de alerta de conflictos para cada una de sus siete unidades operativas.

En relación con el último criterio, referente a que el MQR esté basado en **participación y diálogo**, destaca Cerrejón por su proceso de investigación del mecanismo basado en diálogo permanente con el reclamante, el cual proporciona información y evidencias para entender el impacto. Destaca a su vez Rio Tinto Exploraciones, en Chile y Perú, por su Plan de Gestión Integral del proyecto, el cual incluye, antes del ingreso a campo, la identificación de riesgos incluyendo los relacionados con las comunidades, incorpora la apertura al diálogo y la escucha activa de las preocupaciones de la comunidad.





CONCLUSIONES

1. En los países andinos la presencia de empresas mineras con capitales internacionales, adheridas a estándares ambientales, sociales y de gobernanza globales, han influido positivamente en el desarrollo de los MQR en la región, sentando las bases para el resto de las empresas. Dado que no existe una obligación hacia las empresas mineras de establecer un MQR, varias empresas han tomado como guía sus políticas corporativas para la implementación de estos mecanismos. Sin embargo, a pesar de no existir una norma, algunas empresas en Colombia, Ecuador y Perú incluyen de manera voluntaria sus MQR dentro de los planes de participación ciudadana de los estudios de impacto ambiental, con lo cual se crea una obligación legal que permite que las autoridades competentes fiscalicen su implementación.
2. Durante la pasada década de acción de los PRNU, la mayoría de las empresas mineras en operación en los países andinos han desarrollado e implementado sus MQR dirigidos a la comunidad y a los trabajadores. De las 185¹ empresas evaluadas, 94 tienen un MQR y 91 no cuentan con un mecanismo o información pública al respecto. Sin embargo, existen distintos niveles de avance y profundidad de los MQR medidos por los criterios de eficiencia de los PRNU y su gestión interna. Esta heterogeneidad en el avance responden al contexto normativo, social y al estado de desarrollo de la actividad minera en los países andinos.
3. Existe un avance progresivo en la integración de la debida diligencia en derechos humanos en los MQR de las empresas mineras de los países andinos como muestra el análisis de madurez de los mecanismos realizado². Los resultados de este análisis, basado en 37 reportes de sostenibilidad, indican que el 41% de las empresas están en la categoría de líderes, lo que implica que sus mecanismos están integrados a su proceso de debida diligencia, siendo la mayoría empresas cuyas matrices están asociadas al Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM por sus siglas en inglés). No obstante, de acuerdo con la información primaria recopilada el avance en la integración de la perspectiva de derechos humanos se limita, en varias ocasiones, a la categorización de las quejas de acuerdo con ese criterio y considerándolas de alto riesgo.

¹ En todos los países se han incluido empresas en producción, construcción y exploración, excepto en Chile en donde solo se evaluaron empresas en producción.

² Análisis de madurez de los MQR de las empresas mineras de la región andina basado en la información pública de sus reportes de sostenibilidad realizada siguiendo la metodología en SHIFT (2019).



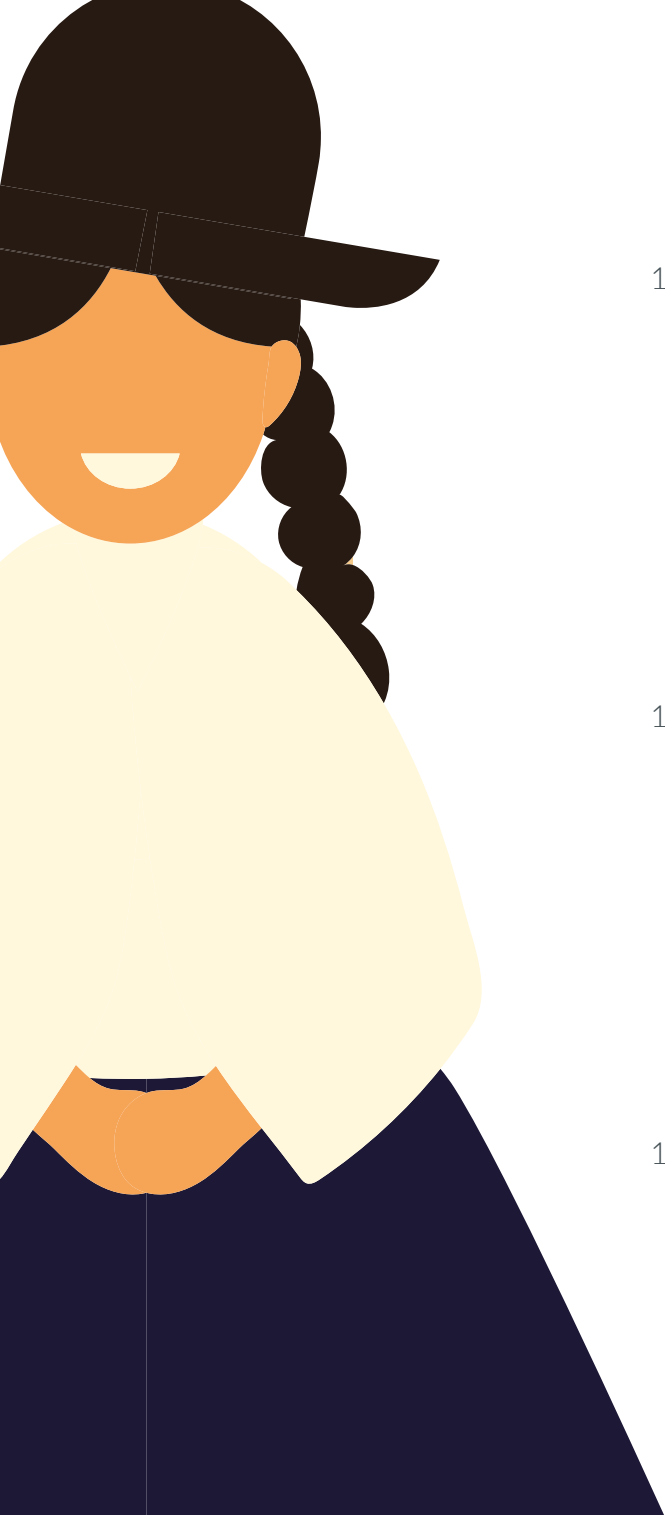


4. De los MQR analizados, ninguno cumple, según la evidencia, con todos los criterios de eficacia de los PRNU. Sin embargo, se han identificado 18 prácticas líderes de empresas mineras de los países andinos, las cuales han sido incluidas en el Catálogo parte de este estudio. Las prácticas líderes de estas empresas han sido seleccionadas por ser más completas y exhaustivas que el promedio de sus pares en uno o más criterios de eficiencia y/o de su gestión interna.
5. La mayoría de los MQR analizados son responsabilidad del área encargada de la Gestión o Desempeño Social de la empresa y tienen como tema transversal la gestión de riesgos. Se han identificado algunas empresas en las cuales, dentro del Área de Gestión Social, existe un equipo especializado encargado del manejo de los reclamos y otras empresas que han migrado su MQR al Área de Cumplimiento. Estas dos últimas estructuras organizativas intentan minimizar el riesgo de que los reclamantes perciban al equipo de Relaciones Comunitarias como juez y parte, especialmente cuando las quejas los involucran.
6. Las prácticas más exitosas de los MQR analizados indican que los mecanismos más sólidos son aquellos en los que existe un líder de alto nivel, como el gerente general de la empresa, comprometido y convencido del valor de la gestión social en la sostenibilidad y rentabilidad del negocio. Este compromiso mejora los flujos de información, genera análisis robustos, equipos más involucrados y diligentes, una mayor y mejor asignación de recursos financieros y humanos, y las evaluaciones redundan en mejores procedimientos y políticas del MQR.
7. Otra condición indispensable para cumplir con los criterios de eficiencia de los PRNU es que los MQR sean parte de la cultura empresarial y estén integrados en toda la gestión social de los grupos de interés y no sea un mecanismo aislado cuya responsabilidad recaiga solo en el Área de Relaciones Comunitarias. Asimismo, que los involucrados en la gestión de quejas valoren la construcción de diálogos participativos con la comunidad, creando una cultura de la remediación eficaz de las quejas de manera similar a como la industria minera ha adoptado su cultura de seguridad industrial.



8. Las empresas que cuentan con un MQR se esfuerzan continuamente por convertir estos mecanismos en fuentes de aprendizaje continuo. Por ejemplo, durante la emergencia provocada por la pandemia del COVID-19 varias empresas establecieron nuevos canales digitales de acceso, los cuales se han integrado permanentemente en la gestión de los mecanismos. Asimismo, hay un avance importante en la diversidad de canales de acceso y uso en lenguas locales, pese a que todavía persiste una ausencia en la incorporación del enfoque de género en los MQR.
9. Los avances en la transparencia de la información y la participación y diálogo en las distintas etapas del proceso de quejas son limitados. No es común que las empresas publiquen la información de sus MQR. En general, los mecanismos son poco conocidos fuera del ámbito empresarial, no están coordinados con los mecanismos de reclamo estatales y el diálogo con los reclamantes no ha sido frecuentemente utilizado como una herramienta para su diseño. En general, la empresa toma decisiones (relativas a su diseño o proceso de investigación, entre otros) internamente sobre su mecanismo y, en el mejor de los casos a veces, las comparten para opinión con las comunidades. Todo esto limita la construcción de confianza en el proceso de remediación de los impactos generados por las operaciones mineras.
10. Las empresas encuentran retador lograr que sus mecanismos sean predecibles pues, a pesar de que en la mayoría de los casos cuentan con manuales de procedimiento detallados y plazos fijos, estos no siempre son socializados e interiorizados por los funcionarios de las áreas operativas distintas a la de Gestión Social. A esto se añade a que el personal de Relaciones Comunitarias en campo tiene sistemas de rotación y sus ausencias disminuyen la fluidez de la información durante el proceso de quejas.





11. En una región con alta conflictividad asociada a la minería, como la región andina, los MQR poseen limitaciones para abordar estos conflictos. Estos mecanismos deben verse como una oportunidad para la construcción de confianza, proceso que debe ser acompañado por los Estados, como garantes de la protección de los derechos humanos y del acceso a la reparación y al remedio justo. Los Estados deben procurar que la información de los mecanismos estatales y la de los mecanismos operacionales estén al alcance de los pobladores de las zonas mineras, para que a través de estos se canalicen inicialmente las principales preocupaciones comunitarias, convirtiéndose en un sistema de alerta temprana de los conflictos. Las plataformas de diálogo establecidas para diseñar y actualizar los Planes Nacionales de Acción de Empresas y Derechos Humanos en los que participan el gobierno, las empresas, los sindicatos, las comunidades y a sociedad civil brindan una importante oportunidad para fortalecer la coordinación y la divulgación de información de los MQR entre los gobiernos y las empresas.
12. En **Bolivia**, los diversos actores (estatal, privado y cooperativo) que intervienen en la minería tienen distintas estrategias de gestión social y, por ende, de atención de las quejas y reclamos de sus grupos de interés. En el caso de las empresas públicas y cooperativas no se ha encontrado experiencias en la implementación de un MQR. Las empresas privadas que cuentan con un MQR lo han hecho por iniciativa propia, y en todos los casos tienen como accionistas a empresas extranjeras con políticas y estándares corporativos sobre atención de quejas y reclamos y derechos humanos. Esta situación genera que el sector minero demande una activa participación e involucramiento del Estado, a partir de las instancias locales y departamentales que existen para atender inquietudes de la población. Esto es una oportunidad para que otros actores mineros puedan conocer sus experiencias a través del desarrollo de espacios de intercambio, promovidos por el Estado, e incorporar y adaptar sus buenas prácticas acorde a sus necesidades y realidad.
13. En **Chile**, la implementación de los criterios de eficacia de los MQR en las operaciones obedece a las políticas corporativas de las empresas o a su participación en gremios mineros internacionales. Si bien la mayoría de las empresas de la gran minería cuentan con estos mecanismos, y valoran su existencia e implementación, no es posible afirmar que los mecanismos canalicen y respondan a las reales preocupaciones comunitarias y entreguen reparaciones efectivas. La inexistencia de un marco gubernamental que regule la implementación y reportabilidad pública de los MQR, sumado a la conflictividad socioambiental que rodea a la industria minera, complejizan la construcción de confianza con las comunidades como potenciales usuarias de estos mecanismos.





14. La mayoría de las empresas mineras en **Colombia** reconocen la importancia de gestionar las quejas y reclamos y su contribución, en gran medida, a mejorar el relacionamiento con las comunidades y los trabajadores, y concuerdan que estos deben articularse con la estrategia de gestión social. A pesar de los avances, tanto el Gobierno como la mayoría de las empresas medianas y pequeñas del sector aún se encuentran en un proceso de aprendizaje e integración del MQR a la debida diligencia en derechos humanos. Por ello, es importante promover un foro de intercambio de experiencias donde las empresas grandes que cuentan con un MQR robusto compartan lecciones aprendidas con sus pares.
15. En **Ecuador**, los MQR existentes dan cuenta de la heterogeneidad de estándares sociales existente en el sector, en donde algunos procesos de gestión social se desarrollan adoptando altos estándares internacionales y otros, en proceso de desarrollo, parten de pautas generales. Esta situación representa un desafío, sin embargo, las iniciativas que se están desarrollando de manera participativa, como son el Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos y la iniciativa EITI, contribuyen a generar lineamientos acordes a la realidad nacional, que pueden ser tomados como pautas por las empresas que desarrollan actividades mineras.
16. En **Perú**, la aprobación del Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos significa una gran oportunidad para avanzar en un enfoque integral de la debida diligencia de derechos humanos a nivel empresarial. En la actualidad, no existe una complementariedad de los MQR con otros mecanismos de reclamo, estatales y no estatales, como el PNC de la OECD y la Defensoría del Pueblo. Tampoco, el sistema formal de prevención de conflictos del gobierno liderado por la Secretaría de Gestión Social y Diálogo y la Oficina de Gestión social del Ministerio de Energía y Minas ha integrado una perspectiva de debida diligencia de los derechos humanos. La articulación e integración de esta perspectiva son necesarias ante la persistencia de conflictos sociales y las dificultades de las empresas y el gobierno para lograr la confianza de la población, siendo fuente importante de riesgo para las inversiones mineras en el país.





RECOMENDACIONES

PARA LAS EMPRESAS MINERAS DE LOS PAÍSES ANDINOS

1. Se recomienda fomentar una cultura de remediación con enfoque en derechos humanos y debida diligencia que se integre a los Planes de Gestión Social. Se recomienda crear o asignar la posición de oficial de cumplimiento o encargado de derechos humanos que transforme los PRNU a la realidad de su operación minera, convirtiéndose en el canal para articularse con las instancias estatales responsables de derechos humanos. De igual manera, se requiere una posición encargada de la inclusión transversal del enfoque de género, que idealmente sea el mismo funcionario. Asimismo, se recomienda incluir el riesgo de derechos humanos a la matriz y sistema integral de riesgos de la empresa buscando que se le otorgue al MQR la misma prioridad y visibilidad del manejo que tienen actualmente los temas de seguridad industrial.
2. Se recomienda fomentar una cultura empresarial que integre la gestión social a los objetivos de negocio utilizando las instancias de coordinación de alto nivel, para promover el MQR como una herramienta de alerta temprana para minimizar los riesgos sociales y los impactos de las operaciones y asegurar la sostenibilidad del proyecto. Para ello, se requiere organizar capacitaciones en los PRNU, la debida diligencia en derechos humanos y los procesos de remediación y reparación, entre otros, que motiven a los funcionarios y contratistas a incluir estos conceptos en sus prácticas habituales.
3. Se recomienda profundizar y fortalecer los mecanismos de diálogo existentes (o crear nuevos de no haberlos) con los reclamantes en todas las fases del proceso y recoger las percepciones de la comunidad, aunque no sean reclamos formales. Se sugiere otorgar mayor prioridad a la evaluación de las tendencias y resultados incorporando análisis cualitativos, que permitan entender las razones subyacentes de las quejas y convertirlos en mecanismos de alerta temprana.





4. Se recomienda mejorar la difusión de los MQR con el fin de aumentar su acceso y crear confianza con las comunidades y la sociedad civil que permita potenciar su uso. Para ello, se requiere ampliar la información al respecto en las instancias de relacionamiento con la comunidad, proponiendo procesos de verificación y monitoreo de la comunidad al proceso de evaluación de los reclamos para generar confianza. Asimismo, se recomienda incluir en los reportes de sostenibilidad de las empresas información detallada y desagregada de los reclamos y las medidas adoptadas para fortalecer y promover el acceso a remediación y reparación eficaz, para modificar la percepción que algunos actores tienen que la reparación que ofrecen los MQR no responde a los impactos generados.
5. Se recomienda crear una instancia de coordinación entre las empresas mineras en cada país en coordinación con las asociaciones gremiales, con el apoyo de la cooperación internacional, incentivando la participación de las empresas no agremiadas, con la finalidad de crear capacidades en derechos humanos e intercambiar lecciones aprendidas y desafíos del sector en la implementación de los MQR.
6. Para las empresas cuyos principales reclamos están relacionados con la proveeduría local, se sugiere realizar diagnósticos detallados de las fuentes de los reclamos más relevantes y establecer planes de acción que permitan incluir en los contratos cláusulas que minimicen estos riesgos y que insten a las grandes empresas proveedoras de servicios a la minería a diseñar e implementar sus propios mecanismos. Para las empresas en que los reclamos están relacionados con el empleo local, se recomienda focalizar sus programas no sólo en el empleo directo en las empresas, sino también en la empleabilidad de la población local para insertarse en el mercado de otras actividades económicas presentes en las regiones en donde opera.





PARA LOS GOBIERNOS DE LOS PAÍSES ANDINOS

1. Se recomienda evaluar la pertinencia de introducir en la política pública minera el enfoque de derechos humanos que promueva la implementación y la reportabilidad de los MQR por parte de las empresas, de acuerdo con los posibles impactos en derechos humanos que se puedan generar en las diversas fases del proyecto. En línea con el desarrollo normativo global en materia de empresas y derechos humanos, se recomienda que se evalué la pertinencia de una norma de debida diligencia, incluyendo requerir de forma vinculante la existencia de un MQR a las empresas públicas y privadas en los países andinos.
2. Se recomienda que los gobiernos de Chile, Colombia, Ecuador y Perú a través de sus Planes Nacionales de Acción en Empresas y Derechos Humanos incluyan acciones claras y medibles para mejorar la eficacia de los MQR, que puedan ser evaluadas de forma parcial y periódica, a lo largo de la implementación del Plan. Además, se recomienda que estos Planes incluyan a las empresas mineras pequeñas y a la minería informal presentes en estos países.
3. Promover la coordinación interinstitucional, multiactor y entre los mecanismos de reclamo estatales y no estatales, en las diversas escalas nacional, subregional y local, incluyendo los mecanismos operacionales, fomentando su conocimiento y acceso por parte de la ciudadanía, para que el Estado pueda garantizar efectivamente la atención de las demandas de las poblaciones más vulnerables y cumpla con su rol de proteger los derechos humanos. Especialmente se recomienda brindar relevancia a la coordinación de los mecanismos operacionales con los mecanismos de reclamo estatales no judiciales existentes, es decir con las Defensorías del Pueblo, las Personerías Municipales (para el caso colombiano) y los Puntos Nacionales de Contacto de la OCDE, entre otros.





PARA LA SOCIEDAD CIVIL DE LOS PAÍSES ANDINOS

1. Se recomienda potenciar la investigación sobre los MQR con el fin de aportar en la construcción de herramientas efectivas para el seguimiento y respuesta de los impactos que las empresas puedan generar por sus operaciones y promover la entrega de una reparación y/o remediación justa a los usuarios que vieron afectados sus derechos fundamentales.
2. Se recomienda propiciar que, en los foros de alto nivel, como en el seno del Séptimo Foro Regional de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos para América Latina y el Caribe se realice una mesa de discusión multiactor que permita que las empresas compartan sus experiencias con las instituciones encargadas de remediación tanto del Estado como de otras instancias como los Puntos Nacionales de Contacto de la OCDE.
3. Se recomienda crear centros de mediación especializados en materias comunitarias, socioambientales y de derechos humanos localizados en los territorios en los que se concentren las operaciones mineras y/o en los que la conflictividad socioambiental sea relevante. Estos centros, como una institución tercera, podrían desempeñar un rol de apoyo a los reclamos más complejos.





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

INTRODUCCIÓN



Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

INTRODUCCIÓN

La minería y otros grandes proyectos de desarrollo inevitablemente suscitan preocupaciones y quejas entre los miembros de la comunidad y los actores afectados. Los mecanismos operacionales de quejas y reclamos (MQR) a nivel de mina son procesos formales que las empresas implementan para permitir a personas o grupos plantear inquietudes y buscar la remediación de los impactos reales o percibidos de sus actividades (IRMA, 2018). Estos mecanismos operacionales ofrecen un proceso para recibir, investigar y acordar con el reclamante medidas eficaces de remediación (véase gráfico de un mecanismo tipo en el Anexo 1).

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU) de las Naciones Unidas identificaron a los mecanismos operacionales como un importante complemento de los mecanismos estatales de remediación. Estos Principios establecen que, para garantizar su eficacia, los mecanismos de reclamo deben ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, ser compatibles con los derechos, ser una fuente de aprendizaje continuo, y estar basados en la participación y el diálogo con los grupos interesados (Naciones Unidas, 2011).





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

En 2020, en el marco del Programa Cooperación Regional para la gestión sustentable de los recursos mineros en los países andinos (MinSus), se realizó un estudio que sistematizó, analizó y comparó los mecanismos de acceso a reclamos estatales y no estatales de los países andinos (CREER, 2021). El presente estudio complementa y profundiza el anterior y se focaliza en los mecanismos de acceso a reclamos operacionales a nivel de mina en la región andina, buscando analizar, sistematizar y caracterizar estos mecanismos existentes en Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú para permitir al sector público y a los actores clave contar con información de prácticas líderes de las empresas mineras de la región e identificar los avances y desafíos pendientes para su fortalecimiento.

La identificación, sistematización y comparación de estos mecanismos suponen adoptar un marco conceptual que permita su caracterización y análisis. El estudio está dividido en once partes. En la primera sección, se expone la metodología del estudio. La segunda cubre el contexto global de la evolución de las iniciativas relacionadas con los mecanismos operacionales en el sector minero y el contexto de la minería en los países andinos, incluyendo su importancia económica, la gestión social de las empresas mineras y los conflictos asociados a la minería.

Las secciones terceras a séptima contienen los reportes por país, que cubren el marco legal y el análisis de la situación de los MQR de cada país identificando los avances y los desafíos pendientes. En la octava sección se realiza el análisis comparativo de los MQR de los países seleccionados en subsecciones la gestión interna y cada uno de los ocho criterios del Principio 31 de los PRNU. En la novena sección se incluye el Catálogo de las 18 prácticas líderes agrupadas de acuerdo con los criterios mencionados.

Finalmente, en la décima y décimo primera secciones se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.





METODOLOGÍA



1. METODOLOGÍA

1.1 MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual de este estudio fue elaborado en base a la guía del Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM por sus siglas en inglés), Gestión y Resolución de Preocupaciones y Quejas a nivel local (ICMM, 2019), el informe de la Fase III del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) (Naciones Unidas, 2020) y la Guía IPIECA Mecanismos de Reclamación de la Comunidad en el sector del Petróleo y el Gas (2015).

El siguiente cuadro incluye el marco conceptual del estudio, el mismo que sirvió para el diseño de la guía de las entrevistas (véase anexo 2). El marco conceptual considera además de los ocho criterios de eficacia de los PRNU recogidos en el Principio 31, **legitimidad**, **accesibilidad**, **predictibilidad**, **equidad**, **transparencia**, **compatible con los derechos humanos**, **fuentes de aprendizaje continuo** y estar basado en **participación y diálogo**, un criterio adicional para evaluar la **gestión interna** del MQR, su estructura, liderazgo y cultura, siguiendo la recomendación de la guía del ICMM³ y otros estudios (SHIFT, 2014; Rees, C., 2008) que lo consideran fundamental para que un mecanismo sea eficaz.

ACCESIBILIDAD LEGITIMIDAD PREDICTIBILIDAD EQUIDAD TRANSPARENCIA
GESTIÓN INTERNA COMPATIBILIDAD CON LOS DERECHOS HUMANOS
FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINUO PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO

³ En la misma línea, las empresas que participaron en el taller organizado durante este estudio consideraron la gestión interna igual de importante que los ocho criterios establecidos por los PRNU.



CUADRO 1: MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO

CRITERIOS	BUENAS PRÁCTICAS DE LAS EMPRESAS
<p>Gestión Interna: gestión de manera eficiente el mecanismo de quejas para que sea más efectivo;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estar integrado en el Sistema de Gestión Social de la empresa. - Responsabilizar a todos los departamentos en la participación y gestión del MQR. - Empoderar a los equipos de Relaciones Comunitarias para asegurar la eficacia de la gestión multifuncional del MQR. - Establecer indicadores de desempeño de gestión de quejas y reclamos a nivel general. - Asegurar la disponibilidad de recursos calificados y con experiencia (personal y material) para la gestión eficaz de las quejas acorde a la magnitud del proyecto y área de Influencia.
<p>Legitimidad: suscitar la confianza de los grupos de interés a los que están destinados y responder al correcto desarrollo de los procesos de reclamación;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entender el panorama de quejas dentro del contexto social e histórico del territorio y país específico en donde se desempeña el proyecto minero. - Involucrar a los usuarios en el diseño del MQR; considerar métodos tradicionales de resolución de disputas en el diseño del MQR. - Establecer un proceso de revisión de quejas complejas por terceros. - Tener un procedimiento formal integrado al Sistema de Gestión Social de la empresa con roles y responsabilidades establecidos.
<p>Accesibilidad: ser conocidos por todos los grupos interesados a los que están destinados y prestar la debida asistencia a los que puedan tener especiales dificultades para acceder a ellos;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar y comunicar la existencia del MQR; ser proactivos con esta socialización a grupos vulnerables y/o de baja representación comunitaria. - Establecer múltiples canales de recepción de quejas. - Asegurar que estos canales sean adecuados al contexto y territorio local en cuanto a idioma, cultura y forma. - Garantizar la opción de recepción de quejas anónimas. - Garantizar la no represalia en el uso del MQR.
<p>Predictibilidad: disponer de un procedimiento claro y conocido, con un calendario indicativo de cada etapa, y aclarar los posibles procesos y resultados disponibles, así como los medios para supervisar la implementación;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un proceso (registro, investigación, reparación, cierre) claro. - Establecer un proceso de corrección y reparación. - Establecer un proceso de retroalimentación comunitaria y mantener la apertura para actualizar el procedimiento cuando sea necesario.



<p>Equitativos: asegurar que las víctimas tengan un acceso a las fuentes de información, el asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para entablar un proceso de reclamación en condiciones de igualdad, con plena información y respeto;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que los aspectos de inspección, investigación, mediación y escalamiento interno de quejas sean claros y con roles y responsabilidades claramente definidos. - Establecer un proceso independiente según la complejidad de la queja. - Asegurar que se comparta información y apoyo al reclamante para evitar desequilibrio de poder.
<p>Transparencia: mantener informadas a las partes en un proceso de reclamación de su evolución, y ofrecer suficiente información sobre el desempeño del mecanismo, con vistas a fomentar la confianza en su eficacia y salvaguardar el interés público que esté en juego;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un proceso de retroalimentación con atención particular a temas de importancia para la comunidad. - Mantener una comunicación frecuente durante el proceso de investigación de la queja. - Considerar la resolución de quejas de forma colaborativa y participativa. - Establecer un proceso de retroalimentación de los avances y resultados de quejas comunitarias. - Informar a la comunidad y en los reportes de sostenibilidad sobre las quejas.
<p>Compatibles con los derechos humanos: asegurar que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una política de derechos humanos. - Entender el contexto local y analizar el rol e influencia que la empresa puede ejercer en el contexto de derechos humanos (en la debida diligencia). - Entender el contexto local de acceso a remedio y reparación. - Asegurar que las operaciones operen en conformidad con lineamientos de derechos humanos internacionales establecidos. - Asegurar que el proceso de gestión de quejas y sus resultados respeten los derechos humanos.
<p>Fuente de aprendizaje continuo: adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo y prevenir agravios y daños en el futuro;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Generar oportunidades de retroalimentación sobre el MQR y su gestión a través del programa de relacionamiento u otras vías virtuales. - Establecer un mecanismo de seguimiento y monitoreo de las quejas. - Establecer los Indicadores de Desempeño Clave (KPI por sus siglas en inglés) que permitan evaluar el desempeño corporativo de la atención a las quejas y las tendencias de las quejas como medida de gestión de riesgos. - Realizar revisiones periódicas del MQR.
<p>Basado en la participación y el diálogo: consultar a los grupos interesados a los que están destinados sobre su diseño y su funcionamiento, con especial atención al diálogo como medio para abordar y resolver los agravios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Involucrar a la comunidad en el diseño del MQR. - Mantener un programa de relacionamiento activo; divulgar información sobre el proyecto y las operaciones de forma oportuna y transparente; divulgar proactivamente el funcionamiento del MQR. - Diseñar un procedimiento que sea culturalmente aceptable. - Fomentar proactivamente la participación de grupos más vulnerables y/o de baja representación en las comunidades. - Buscar retroalimentación sobre el funcionamiento del MQR y hacer ajustes cuando sea necesario.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los tres documentos base antes referidos.





1.2 RECOJO DE INFORMACIÓN

Información primaria: La recolección de la información primaria se realizó en tres fases:

- **Fase I:** Se realizaron 70 entrevistas virtuales exploratorias a empresas mineras, gremios empresariales mineros, consultores expertos, representantes de la sociedad civil y de gobierno de los países andinos seleccionados como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 2: ENTREVISTAS REALIZADAS POR PAÍS

	EMPRESAS	SOCIEDAD CIVIL	GOBIERNO	TOTAL
Bolivia	2	3	1	6
Chile	5	3	0	8
Colombia	11	3	0	14
Ecuador	6	5	1	12
Perú	14	8	5	27
Internacionales		3		3
Total	38	25	7	70

Fuente: elaboración propia.

- **Fase II:** Bajo la metodología de investigación-acción, se organizó un taller virtual facilitado por el equipo de consultoras (véase recuadro 1). El taller tuvo el doble objetivo de recoger información sobre los mecanismos de acceso a reclamos y, en paralelo, propiciar un intercambio de información entre los encargados de los mecanismos de las empresas seleccionadas. Se invitaron a 12 empresas en cuyos mecanismos se identificaron características con potencial para ser prácticas líderes para incluir en el Catálogo.



- **Fase III:** Se realizó un cuestionario y 12 reuniones virtuales con empresas seleccionadas cuyas prácticas son parte del Catálogo incluido en el estudio (véase cuestionario en Anexo 3).

RECUADRO 1: TALLER VIRTUAL DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

Como parte del desarrollo de esta investigación se desarrolló un taller virtual de intercambio de experiencias prácticas, coordinado por la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía del Perú (SNMPE), denominado: “Mecanismos de atención de quejas y reclamos de las empresas mineras en la región andina”, realizado el 14 y el 21 de octubre del 2021.

En dicho taller participaron representantes de 12 empresas de los cinco países que forman parte del estudio. Cada empresa presentó sus MQR y hubo un espacio abierto para preguntas e intercambio entre los asistentes.

De manera general, se pudo apreciar que, para las empresas, este mecanismo es una herramienta que les ayuda a construir confianza y comunicación con los grupos de interés, a través de un proceso de intercambio abierto y respetuoso. En ese sentido, el mecanismo ayuda a la prevención de conflictos, así como a la remediación de impactos de la operación.

Para la mayoría de las empresas que presentaron los mecanismos más robustos, el involucramiento de la alta dirección es un factor determinante para incorporar lineamientos internacionales y el enfoque en derechos humanos. Este aspecto representa un desafío para las empresas mineras, puesto que implica tener un proceso de aprendizaje permanente que alinee a toda la organización y forme parte de la toma de decisiones.

De la experiencia del taller, se puede afirmar que existe expectativa e interés de las empresas por compartir información, aprender y conocer buenas prácticas respecto a la gestión e implementación de los MQR. Las respuestas a varias preguntas que se hicieron en este taller forman parte del cuerpo de este reporte como una manera de compartir el interesante intercambio entre todos los participantes.

Fuente: elaboración propia.

Información secundaria: En base a la definición de los temas claves se revisaron documentos e información relevante para el contexto general de los MQR, la situación de la minería en los países andinos, los reportes de sostenibilidad de empresas mineras seleccionadas, estudios sobre empresas y derechos humanos y los mecanismos en Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.





CONTEXTO



2. CONTEXTO

2.1 LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SECTOR MINERO BAJO UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS Y DE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

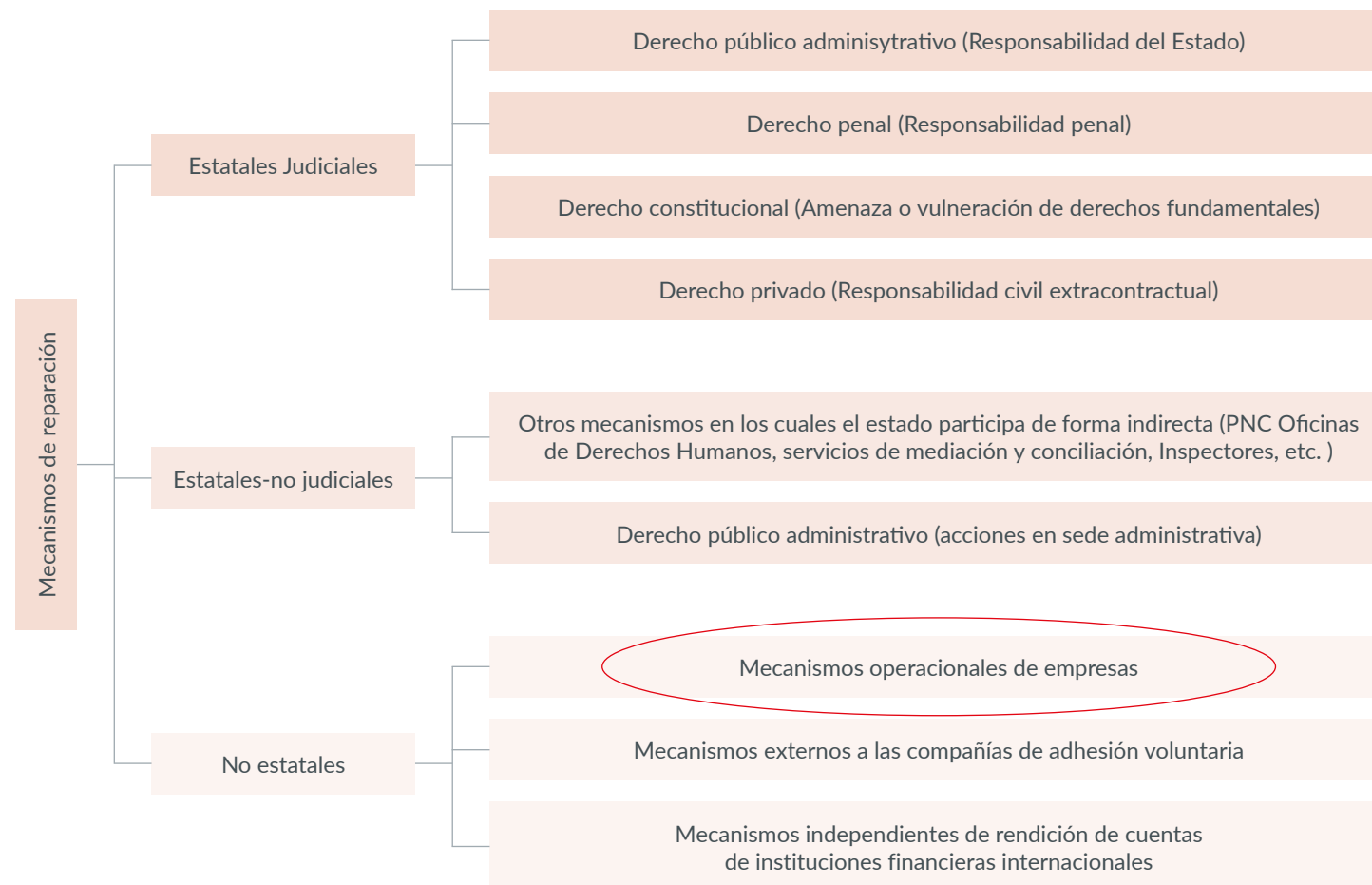
Con ocasión de la primera década de acción de los **Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas (PRNU)**, aprobados por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en el 2011, diversas evaluaciones han recalcado su contribución al surgimiento de un nuevo modelo empresarial que integra la perspectiva de los derechos humanos a sus operaciones y a lo largo de su cadena de suministro (UN Working Group on Business and Human Rights, 2021).

Los PRNU sentaron un hito por ser una mezcla inteligente de voluntariedad y obligatoriedad (Naciones Unidas, 2021) que ha permitido a los Estados promover que las empresas mejoren su desempeño y minimicen los potenciales impactos negativos de sus actividades (Ruggie, 2013). En él se definen claramente las responsabilidades y la interconexión de las acciones de los Estados y las empresas para prevenir, mitigar y remediar los impactos reales o percibidos de las actividades de las empresas en los derechos humanos. Establecen que los estados deben *proteger* los derechos humanos, las empresas deben *respetar* los derechos humanos y las víctimas necesitan acceder a un *remedio* efectivo. Los PRNU definen tres tipos de mecanismos de remediación: estatales judiciales; estatales no judiciales y no estatales (véase diagrama 1). Para ser efectivos estos tres tipos de mecanismos deben funcionar de manera coordinada y complementaria (CREER, 2021).





DIAGRAMA 1: MECANISMOS DE REPARACIÓN (PILAR III DE LOS PRNU)



Fuente: CREER (2021).





Al ser implementados por las empresas, los MQR están bajo la categoría de mecanismos no estatales. Si bien los PRNU destacan que los mecanismos estatales judiciales son fundamentales para lograr una remediación efectiva, también reconocen el rol clave de los MQR para identificar y abordar de forma temprana los potenciales impactos en los derechos humanos y para la remediación eficaz en los casos en que las empresas incurran en su vulneración. Los PRNU establecieron criterios de eficacia de los MQR que permiten asegurar que el proceso de reclamación sea eficiente y justo para las comunidades y los trabajadores, sin embargo, esto no necesariamente conlleva a que el tipo de reparación acordado sea justo (Riquelme, 2021).

Los PRNU introducen también el concepto innovador⁴ de la debida diligencia de derechos humanos, proceso *que deben llevar a cabo las empresas para identificar, prevenir, mitigar y explicar cómo abordan estos impactos negativos reales y potenciales en sus propias actividades, su cadena de suministro y otras relaciones comerciales*. Este proceso es clave para que las empresas cumplan con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, siendo su principal objetivo prevenir los potenciales riesgos adversos de la actividad empresarial sobre las personas. Los MQR son una herramienta de control importante de dicho riesgo.

La estrategia de gestión empresarial propuesta en los PRNU implica una nueva perspectiva del riesgo vinculada a los posibles impactos que las actividades empresariales infligen o son percibidas de infringir en los derechos humanos. Ésta difiere de las tradicionales evaluaciones de riesgos, en las que se analiza cómo los factores externos impactan a la empresa y generan riesgos si no son bien manejados (mirada centrada en la empresa) (OCDE, 2018).

⁴ El informe UNHR (2021) lo considera la “más notable innovación normativa”.





Cuando los PRNU fueron aprobados, las empresas mineras a nivel global ya tenían una década implementando las recomendaciones del informe “Abriendo nuevos caminos” de la iniciativa Mining, Minerals and Sustainable Development, proceso colaborativo convocado por empresas tras varios años de incidentes y conflictos sociales, con la finalidad de mejorar la contribución de las empresas mineras al desarrollo de sus zonas de influencia (Cochrane, 2017). El sector estaba en un proceso de profesionalización de la función social, estableciendo sistemas de gestión basados en políticas, estrategias y programas (Kemp, D. Owen, J., 2020), para establecer una relación de confianza con la comunidad y lograr la licencia social para operar. Es por ello, que pese a la dificultad inicial para “aterrizar”⁵ los conceptos legales de los PRNU, las empresas paulatinamente integraron, de manera transversal, estos principios a su gestión social, especialmente en sus políticas de relacionamiento con comunidades.

En ese contexto, el ICMM y algunas empresas, usando el lenguaje y visión del negocio minero, generaron guías para contribuir a un mejor entendimiento de los potenciales impactos de sus actividades principalmente en las comunidades localizadas alrededor de sus operaciones. El siguiente cuadro muestra un listado de potenciales impactos negativos en los derechos humanos asociados a las operaciones mineras incluido en la guía de la empresa Río Tinto publicada en 2013.

⁵ Entrevista a VP de Sostenibilidad de empresa minera realizada en 18 de septiembre del 2021.



CUADRO 3: EJEMPLOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD MINERA

Derecho a la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> - Una mina reubica a las personas de sus casas y tierras. El proceso de reasentamiento ocurre sin consulta adecuada y da como resultado peores condiciones de vivienda después de la reubicación. - La afluencia de población que resulta de un proyecto minero eleva el precio de la vivienda local, lo cual obliga a los miembros más pobres de una comunidad a mudarse a viviendas deficientes.
Derecho a la salud	<ul style="list-style-type: none"> - Una operación minera expone a las comunidades locales a materiales peligrosos. - La afluencia de trabajadores de construcción contribuye a la propagación de ITS (infecciones de transmisión sexual) en la comunidad local. - La afluencia de población que resulta de un proyecto minero ejerce presión sobre las instalaciones de salud locales existentes e impacta negativamente el acceso local a los servicios.
Derecho a la educación	<ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo de una mina provoca la reubicación o destrucción de una escuela local, o implica reasentamiento de comunidades a un lugar sin instalaciones educativas adecuadas. - Los maestros locales buscan trabajos mejor pagados en la minería y las escuelas locales se quedan sin personal suficiente.
Derecho a un adecuado estándar de vida	<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades mineras restringen o impiden el acceso de las personas a la tierra utilizada para la subsistencia, afectando su seguridad alimentaria. - La interrupción de los flujos naturales de agua significa que las personas ya no pueden regar los cultivos o cultivar suficiente comida para sus necesidades. - La minería artesanal a pequeña escala es prohibida por una empresa o el gobierno, lo cual afecta a los medios de vida tradicionales.
Derecho a participar en la vida cultural	<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades mineras provocan la destrucción o la pérdida de acceso a un patrimonio cultural importante. - Las operaciones mineras obstaculizan de manera importante las formas de vida tradicionales o culturales. - La inmigración no planificada conduce al declive de importantes prácticas del patrimonio cultural.
Derecho a la seguridad de la persona	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de seguridad público o privado hace un uso excesivo de la fuerza al desalojar a mineros ilegales de pequeña escala del sitio o en la disolución de protestas comunitarias. - La inmigración no planificada lleva a problemas de orden público en la comunidad. - La afluencia de trabajadores subcontratados provoca un aumento de la delincuencia y del riesgo de violencia contra las mujeres y los niños.



Derecho a la libertad de opinión y expresión	<ul style="list-style-type: none"> - Representantes gubernamentales y / o fuerzas de seguridad presentes en las reuniones de consulta realizadas por la empresa inhiben la libre expresión de la comunidad. - Una empresa desalienta a los medios locales de publicar un artículo desfavorable sobre los impactos mineros. - Las fuerzas de seguridad contratadas reprimen una protesta comunitaria pacífica.
Derecho a la no-discriminación	<ul style="list-style-type: none"> - Una empresa solo consulta con los tomadores de decisiones masculinos en la comunidad, excluyendo a las mujeres y a los jóvenes. - Una empresa solo contrata a hombres no indígenas a nivel local para puestos laborales y excluye a mujeres y pueblos indígenas locales de las oportunidades de empleo.
Derecho a agua potable y sanidad	<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades mineras contaminan un arroyo del que depende la población local para obtener agua potable. - La minería impacta un acuífero, provocando que los pozos de la comunidad utilizados para obtener agua potable se sequen.
Derecho a trabajar que incluye el derecho a condiciones de trabajo seguras	<ul style="list-style-type: none"> - Los contratistas no pagan a sus trabajadores locales de acuerdo con las condiciones económicas locales. - Los proveedores que proporcionan productos como alimentos no garantizan condiciones de trabajo seguras para sus empleados en empresas locales.

Fuente: Por qué los Derechos Humanos importan (Río Tinto, 2013).





Adicionalmente a los impactos en los derechos humanos de las operaciones mineras, es relevante puntualizar, para el propósito del presente estudio, que la ejecución de programas de inversión social y las estrategias de contenido local (empleo local y proveedores locales) han generado, en la práctica, nuevos riesgos de derechos humanos y reclamos cuando el relacionamiento con los beneficiarios de estos programas no sigue los principios de la debida diligencia (Moffat, K., Zhang, A., 2014).

En 2019, el ICMM publicó la guía Gestión y Resolución de Preocupaciones y Quejas a nivel local orientada principalmente a apoyar a las empresas mineras en el diseño, la gestión y la mejora continua de sus MQR. En ella se recogen lecciones aprendidas y consejos prácticos para cada uno de los criterios de eficacia de los PRNU. Adicionalmente, incorpora los aspectos internos de la gestión de quejas. La experiencia de las empresas implementando estos mecanismos ha demostrado que para tener un MQR robusto y eficaz, la gestión interna es igual de importante que los criterios de eficacia (Kemp, D., Gotzmann, N., 2009; Rees, 2008).

Por su lado, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales aportaron una visión empresarial sobre las expectativas de la Conducta Empresarial Responsable ampliando y ofreciendo orientaciones prácticas en el enfoque de los derechos humanos a los temas ambientales, laborales⁶ y de gobierno corporativo, entre otros. Alineada a los PRNU, la OCDE promueve los Planes Nacionales de Acción de Empresas y Derechos Humanos (PNA) como un marco regulatorio para el cumplimiento de las responsabilidades de las empresas de respetar y remediar.

Actualmente existe un nuevo ímpetu de promover una legislación⁷ para obligar a las empresas a realizar procesos de debida diligencia a lo largo de sus cadenas de suministro y un proceso de Naciones Unidas para aprobar un tratado vinculante en la materia. Sin embargo, el reporte de evaluación de los 10 años de los PNRU realizado por la UNHR (2021), resalta que las normas legales son necesarias, pero no suficientes y que uno de los principales méritos de los PRNU es haber sido adoptado por una red de organizaciones que ha influido o hecho mandatorio el enfoque de derechos humanos en el desempeño de las empresas en los temas ESG, sin la necesidad de una legislación vinculante.

⁶ Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

⁷ La Unión Europea está evaluando establecer una norma bajo la gobernanza empresarial sostenible, Holanda y Noruega también están en proceso de legar para obligar la debida diligencia, y Alemania cuenta ya con una Ley sobre la Debida Diligencia en las Cadenas de Suministro.





Estas organizaciones han establecido diversas modalidades de influencia a través de estándares de desempeño, como los del Banco Mundial, el IFC, ISO 26000, estándares de reporte de sostenibilidad como el GRI o certificaciones y rankings internacionales de la industria minera, tales como los Principios de Minería de Oro Responsable, CopperMark, la Iniciativa para el Aseguramiento de la Minería Responsable (IRMA), el Índice de Minería Responsable (RMI) y últimamente los estándares de los inversionistas como por ejemplo los estándares SASB (véase anexo 4 sobre indicadores y expectativas sobre MQR en las iniciativas globales).

A pesar de los avances en la integración de los derechos humanos en las empresas y la implementación de los MQR, existen aún grandes desafíos como lo muestran los informes de dos procesos multiactor en curso relacionados con el tema. Por un lado, el proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación de la ACNUDH el cual hace hincapié en que los avances de los MQR han sido, en el mejor de los casos, parciales. Por otro lado, el proyecto Conducta Empresarial Responsable para América Latina y el Caribe (CERALC) que busca fortalecer prácticas de CER en esta región, considera que hay pocos MQR, y éstos no suelen estar alineados con los principios de eficiencia de los PRNU y carecen de participación de los grupos de interés en su diseño, implementación y evaluación.

Siendo el sector minero importante en la economía de la región andina con una persistente presencia de conflictos asociadas a su actividad, estos desafíos han sido incorporados en el recojo de información y evaluación sobre el análisis de la situación de los MQR del presente estudio.



2.2 LA MINERÍA EN LOS PAÍSES ANDINOS

2.2.1 Indicadores económicos de la minería

La industria minera es un sector importante en la economía de los cinco países andinos seleccionados. El siguiente cuadro muestra los principales indicadores reportados en 2020. Se aprecia que en Chile y Perú la minería tiene un mayor peso tanto en valores como en porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI) como en el nivel de exportaciones y recaudación de impuestos. Los otros tres países presentan economías más diversificadas.

CUADRO 4: INDICADORES DE LA MINERÍA (EN MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS USD\$)

Fuente: Elaboración propia sobre la base de fuentes listadas en el pie de página⁸.

PAÍS/INDICADOR	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
PBI minero	1,679	31,559	5,114	SIN DATA OFICIAL	18,001
% del PBI	4.2%	12.5%	1.4%	1.65%	8.8%
Exportaciones mineras	3,086	41,770	3,983	921	26,139
% del total de exportaciones	27%	56%	26%	3.5%	61%
% de los impuestos	N/A	6%	2%	N/A	8%

⁸ **Bolivia:** El tipo de cambio usado es 6.96 (precio de venta). Fuentes: PBI, Ministerio de Minería y Metalurgia (2020). “Dossier: Estadísticas del sector minero 1980-2020”; Exportaciones mineras, Ministerio de Minería y Metalurgia. Febrero 2021. “Anuario Estadístico Minero 2020”; % de exportaciones, Banco Mundial. “Exportaciones de metales y minerales (% de las exportaciones de mercaderías)-Bolivia”. Tipo de cambio: Banco Central de Bolivia, “Tipos de cambio”.

Chile: Exportaciones en valor FOB. Fuentes: Servicio Nacional de Geología y Minería, Anuario de la Minería de Chile 2020 (2021); Banco Central de Chile, www.bcentral.cl; Aduana de Chile, <https://www.aduana.cl/exportacion-por-productos/aduana/2020-04-02/091449.html>; Consejo Minero, Cifras actualizadas de la minería (noviembre 2021) www.consejominero.cl.

Colombia: Unidad de Planificación Minero Energética (UPME). “Boletín Estadístico de Minas y Energía 2012-2016 y Boletín Estadístico 2016-2020, Sector Minero Energético”

Ecuador: PBI y exportaciones mineras, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables. Viceministerio de Minas. “Plan Nacional de desarrollo del Sector Minero 2020-2030”; % de exportaciones, Banco Mundial. Exportaciones de metales y minerales (% de las exportaciones de mercaderías)-Ecuador.

Perú: Información del 2020 en millones de dólares. El tipo de cambio usado para el 2020 es 3.45 (derivado del PBI en soles y dólares reportado por el BCRP). Fuente: PBI, Banco Central de Reserva de Perú, Gerencia Central de Estudios Económicos, BCRP Data, “Producto bruto interno por sectores productivos”, Banco Mundial, Databank, “Serie: Índice de deflación del PIB”; Exportaciones, Banco Central de Reserva de Perú, Gerencia Central de Estudios Económicos, BCRPData, “Exportaciones por grupo de productos - Productos tradicionales - Mineros” y “Exportaciones”.





La actividad minera en Bolivia ha aportado al país en los últimos cinco años un aproximado del 4.28% al PBI nacional. Durante el primer semestre del 2021, el valor de la producción minera alcanzó USD\$ 2.641 millones (100.9% de incremento respecto al mismo período del año 2020) debido al aumento de la producción de zinc, plomo, plata, estaño y oro, la subida de los precios en el mercado internacional y el levantamiento progresivo de las restricciones por la pandemia del COVID-19. La actividad minera es una importante fuente de ingresos para Bolivia. De acuerdo con la información del Banco Mundial (2021), las exportaciones mineras representan más del 25% del total de los productos exportables del país, lo cual ha significado ingresos por USD\$ 3.086 millones en 2020 y US\$ 2.257 en el primer semestre del 2021. Si bien no se cuenta con información del porcentaje de la renta minera en el total, el monto ha ido creciendo en los últimos cinco años, con montos por encima de los USD\$ 300 millones, a excepción del año 2020 en donde hubo una reducción significativa (US\$ 197.324) por los efectos de la pandemia del COVID-19. El sector privado aporta el 59%, seguido por el cooperativo con el 35% y finalmente el estatal con 6% (Ministerio de Minería y Metalurgia, 2021).

En Chile, la participación anual promedio de la minería en el PBI nacional desde 2015 a 2021 ha sido del 10,36%. El mayor aporte proviene de la extracción de cobre, donde la producción para 2020 alcanzó 5.732 millones de toneladas métricas, el 28% del mineral producido en todo el mundo (Consejo Minero, 2021). Las exportaciones mineras en el mismo período sumaron en promedio el 54% del total nacional, de éstas las exportaciones asociadas al cobre sólo para el año 2020, concentran el 90,7% de esta cifra. El aporte de la minería en los ingresos fiscales en el período 2001-2019 tuvo un promedio del 16%, cifra que para el período 2010-2020 bajó a un promedio de 9,45% del pago total que Chile recibe en impuestos. En términos de empleo de acuerdo con los datos del Consejo Minero, en septiembre del 2021 existían 216.000 trabajadores directos (propios y contratistas) laborando en operaciones mineras y 551.000 personas empleadas indirectamente por el sector minero, lo que sumado corresponde a un 9,4% de participación en el mercado laboral chileno. La participación de la mujer en el mundo minero ha avanzado sostenidamente en la última década, en 2011 sólo un 7,6% de los puestos de trabajo eran ocupados por mujeres. Los datos que se tienen para 2020, indican que esa cifra casi se ha duplicado, alcanzando hoy un 12,4% del capital humano empleado en minería.





En Colombia, el porcentaje de participación promedio anual desde el 2015 a 2019 de la minería en el PBI nacional ha sido de 1.83% (Unidad de Planeación Minero Energética, 2020). El mineral más producido es el carbón, con una participación del 1.18%, seguido por la extracción de minerales metalíferos con un 0.36% y la extracción de minerales no metalíferos con un 0.28% para el mismo período. En cuanto a la Inversión Extranjera Directa (IED) para Minas y Canteras (incluye carbón) desde el 2015 a 2019 el promedio anual ha sido de 7.32% con relación a los flujos de inversión total extranjera directa total. Se observa una tendencia de incremento en la IED, siendo el 2019 el período con una participación de 12.28% y para el primer semestre del 2020 una participación de 13.08% del total. De acuerdo con la información de la Agencia Nacional Minera (ANM), para el 2021 existen 11.872 títulos mineros para exploración y explotación los cuales el 42.2% se encuentran en Boyacá, Antioquia y Cundinamarca en ese orden. De los 32 departamentos que conforman el país, 14 de ellos se concentran el 90.5% de los títulos mineros. En cuanto al aporte por pago por regalías, en los últimos años el promedio ha sido 2.74%.

En Ecuador, la actividad minera ha representado en promedio, desde el año 2016 al 2020, el 1.64% del PBI nacional. Desde la puesta en operación de los grandes proyectos mineros en el 2019, las exportaciones de minerales han empezado a tener un rol importante en el desempeño económico del país (Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2020). En el 2020, se triplicaron las exportaciones en comparación con el 2019 que tuvieron un valor de US\$ 921 millones, pasando de representar el 1.4% de las exportaciones al 3.5%. (Banco Mundial, 2020). La recaudación tributaria del 2020 fue US\$ 496 millones, lo cual refleja el impacto de las operaciones de los proyectos mineros Mirador y Fruta del Norte. En años anteriores, el monto por este concepto promediaba US\$ 55 millones. Asimismo, la inversión minera ejecutada en el 2020 tuvo un valor de US\$ 119.07 millones del cual el 40.43% fue inversión extranjera.





La actividad minera en Perú, que produce cobre, oro, plata, estaño, zinc, plomo, molibdeno y hierro, ha sido uno de los principales motores de crecimiento, registrando un crecimiento económico interanual continuo de 2.2% en los últimos 20 años (MINEM, 2021). Entre 2015 y 2020 representó el 9.2% del PIB promedio anual, el 59% de las exportaciones y el 12.5 % de la inversión privada (BCRPData, Banco Mundial Databank). Asimismo, ha ido incrementando su aporte a los impuestos, representando en el 2015 y 2016 en promedio el 5.5%. En los últimos cuatro años esta cifra se elevó a un promedio de 8.7% incluyendo impuesto a la renta, canon, regalías y demás cargas tributarias mineras. Según la encuesta Fraser (2020), Perú se ubica en el puesto 12 en cuanto a potencial geológico a nivel mundial. En julio del 2021, la cantidad de empleo que generó el subsector minero peruano totalizó 227 675 trabajadores (MINEM, 2021) y entre el 2014 y 2017 representaba el 4% del empleo del país.

2.2.2 Gestión social de las empresas mineras

Los programas de gestión social de una empresa minera, con una perspectiva de desarrollo sostenible, deben orientarse a establecer medidas y acciones de mitigación y crear oportunidades para el desarrollo destinadas a abordar los riesgos e impactos ambientales y sociales que se generen por el proyecto (IFC, 2012). Los programas deben responder a las líneas de base, incluyendo la debida diligencia, que brindan el diagnóstico de la situación económica, social, ambiental y de derechos humanos de la zona donde se desarrolla el proyecto o la mina y los impactos potenciales generados por la operación.

Los MQR deben entenderse como parte de esa estrategia integral y no como mecanismos aislados. Desde la perspectiva de riesgos, el MQR es una importante herramienta de control de los impactos y riesgos residuales generados por las operaciones y está destinado a lograr una remediación eficaz. Sin embargo, según Moffat, K., Zhang, A. (2014) para construir una relación de confianza duradera, no es suficiente contar solo con la inversión social como estrategia de mitigación de impactos y creación de oportunidades. Ésta debe ir acompañada de un trato de respeto y toma de decisiones conjuntas a través del diálogo.





La estrategia social del sector minero en Chile, Colombia y Perú en la última década ha evolucionado desde un enfoque *ad-hoc* basado principalmente en la filantropía a una estrategia con un enfoque de sostenibilidad buscando construir alianzas con el gobierno para el desarrollo regional de valor compartido. Esta última propone focalizar la inversión social de las empresas mineras en programas que generen beneficios a la comunidad local, al país y que simultáneamente agreguen valor comercial a las empresas (Balcázar, 2014).

Bajo este nuevo enfoque, las empresas se han centrado en el desarrollo de capital humano, buscando incrementar las oportunidades de empleo, programas de educación y salud y la generación de ingresos de los pobladores locales ligados a actividades productivas especialmente la agricultura de subsistencia. Además del apoyo a la educación pública, se viene apoyando la capacitación de los jóvenes con habilidades ligadas a las actividades económicas de la zona de influencia de las empresas. En Colombia esta iniciativa la realizan juntamente con los gobiernos locales y a nivel nacional a través de convenios con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) entre otras instituciones. En Chile, las empresas también apoyan programas enfocados en difundir las actividades culturales a las regiones.

En Chile, Colombia y Perú se viene fomentando el fortalecimiento de emprendimientos y clúster para apoyar que se conviertan en proveedores de la empresa minera, otras empresas o del gobierno. En Chile esta actividad se encuentra enfocada en potenciar el empleo y los emprendimientos femeninos. De igual manera, en Perú algunas empresas han apoyado los planes de desarrollo local o subregional dentro del marco del fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos regionales y municipales, además de construir infraestructura utilizando mecanismos como el de Obras por Impuestos.

En Bolivia, cada uno de los tres actores principales que desarrollan la actividad minera, el Estado, el sector privado y el sector cooperativo, tiene sus propias estrategias de relacionamiento y gestión socioambiental con sus grupos de interés. Los sectores estatal y cooperativo se enfocan en desarrollar un proceso de relacionamiento social permanente, priorizando la atención de las demandas de las poblaciones vecinas a participar de la explotación y beneficios de la actividad minera. Dada la importancia que está cobrando en los últimos años la producción de oro, a cargo de empresas pequeñas y cooperativas mineras, desde la sociedad civil, se están generando espacios para promover buenas prácticas socio ambientales en la explotación de este mineral, como el Grupo Interinstitucional de Trabajo en Oro Responsable (GIT-OR)⁹.

⁹ El Grupo Interinstitucional de Trabajo en Oro Responsable (GIT-OR) es una alianza voluntaria de instituciones de la sociedad civil y académicas que trabajan en Bolivia, que promueven el enfoque de Oro Responsable. Para más información: <https://git-ororesponsablebolivia.org/>





El desarrollo de la actividad minera en Ecuador tiene como gran hito el inicio de operaciones en 2019 de los proyectos de gran minería. En general, la gestión social del sector está empezando a desarrollarse, teniendo como punto de partida establecer espacios para construir confianza entre los diversos grupos de interés involucrados, en donde la Cámara de Minería del Ecuador cumple un rol importante¹⁰. En el caso de las empresas que están desarrollando labores de exploración, su estrategia de relacionamiento social está orientada a la generación de confianza a través de un proceso de relacionamiento activo, buscando conocer las expectativas y necesidades de la población y sus proyectos están focalizados en similares temas, pero en menor envergadura.

Durante 2020 y 2021 las grandes empresas mineras de los países andinos desarrollaron planes de ayuda a los gobiernos subregionales, locales, comunidades vecinas a las operaciones y trabajadores propios en el marco de la pandemia del COVID-19.




2.2.3 Conflictos sociales y la minería

Las operaciones mineras en América Latina han enfrentado numerosos conflictos socioambientales principalmente asociados a la gestión del agua y el uso y acceso a la tierra (OCMAL, 2018). De la misma manera, las operaciones mineras en los países andinos han enfrentado numerosos conflictos socioambientales como se analiza a continuación.

¹⁰ Para más información <http://cme.org.ec/>





CUADRO 5: CONFLICTOS SOCIALES VINCULADOS CON LA MINERÍA EN LOS PAÍSES ANDINOS

PAÍS	TEMAS RELEVANTES
 Bolivia	<ul style="list-style-type: none"> - Los conflictos están vinculados al acceso y aprovechamiento de los recursos minerales, los impactos ambientales y la calidad de vida de las poblaciones (Tapia, 2009). - Los pobladores locales demandan tener un rol más activo en la explotación minera y en sus beneficios. - Una fuente de conflictividad está relacionada a la Consulta Previa, la cual es entendida e implementada como un acto y no como un proceso (FIO, 2017). - La Defensoría del Pueblo ha identificado 17 tipos de conflictos, uno de los cuales está relacionado a los recursos naturales y medio ambiente, a raíz de su explotación. La Unidad Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad se encarga del registro, seguimiento y monitoreo de alertas tempranas y conflictos sociales, de acuerdo con las prerrogativas determinadas por la ley¹¹.
 Chile	<ul style="list-style-type: none"> - Resaltan en Chile factores críticos vinculados con la disponibilidad hídrica, el manejo de relaves y las fallas operacionales (Arntz, 2020). En términos de impactos ambientales, sobresale la afectación al acceso, disponibilidad y calidad del agua en un contexto de escasez hídrica y la necesidad por la generación de energía para los procesos. - A la fecha existen 33 conflictos socioambientales vinculados a la minería, de los cuales 19 se encuentran activos. El 45% de ellos se localiza en territorio indígena y se distribuyen entre la zona norte y central del país (INDH).
 Colombia	<ul style="list-style-type: none"> - Muchos de los conflictos generados se han producido por la participación del Estado y sus políticas; las cuales carecen de factores diferenciadores según las regiones y no protegen a sus pobladores. - Los grupos armados ilegales han desarrollado mecanismos para percibir ingresos de la minería ilegal -en especial la del oro-, convirtiéndola en una de las más rentables, la incapacidad del Estado por regular de manera efectiva su extracción y los efectos de la lucha contra el narcotráfico (Defensoría del Pueblo, 2018). - Hay 134 casos de conflictividad socioambiental en el país, localizados principalmente en la zona Andina y El Caribe (Atlas Global de Justicia Ambiental¹²). La extracción de recursos como el oro, carbón e hidrocarburos explica un gran número de conflictos que generados. - El conflicto armado ha dejado grandes impactos en términos humanitarios: las altas tasas de homicidios y un alto número de desplazamientos forzados (Defensoría del Pueblo, 2018).

¹¹ Presentación de Métodos, Herramientas y Protocolos de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales. Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad. 21 de diciembre del 2020. Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia. No se ha podido encontrar el estado actual, de fuente oficial, de la cantidad de conflictos vinculados a la actividad extractiva en el país. La información que hay sobre el tema es principalmente de actores de la sociedad civil, entre los cuales se puede mencionar a Fundación Unir. Para más información puede revisar en: <https://analisisdeconflictos.unirbolivia.org/wp-content/uploads/sites/4/2021/12/Infoconflictos-noviembre-2021.pdf>

¹² Investigadores del Instituto de Ciencia y Tecnología Ambiental (ICTA) de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) coordinaron la creación del primer Atlas Global de Justicia Ambiental, que busca hacer visibles los casos de conflictividad socioambiental que se desarrollan en todo el mundo.



 <p>Ecuador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La afectación de la minería a los territorios se encuentra entre las principales preocupaciones de la población y las nacionalidades indígenas, incluyendo las variables sociales, ambientales y de biodiversidad (Massa-Sánchez, P. et. Al., 2018). - El proceso de Consulta Previa representa una de las grandes fuentes de conflictividad, puesto que las poblaciones involucradas consideran que no han sido consultadas de manera oportuna y adecuada, además de no haber sido tomadas en cuenta para la toma de decisiones (Carrión, P. et. Al., 2017). - La población ha empleado el procedimiento administrativo-legal como son las acciones de protección, buscando asegurar el respeto a los derechos de la naturaleza, reconocidos en la Constitución Política¹³. - En agosto del 2021 se promulgó el Decreto Ejecutivo N°151 que busca impulsar y promover los procesos de Consulta Previa para aquellos casos en los que las decisiones gubernamentales puedan impactar en sus territorios, así como generar condiciones para gestionar adecuadamente los conflictos¹⁴.
 <p>Perú</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actualmente se registran 99 conflictos socioambientales, de los cuales el 63.6% están relacionados a la minería (Defensoría del Pueblo, 2021). - Los conflictos sociales son una fuente importante de riesgo para las inversiones mineras, en donde el 98% de los ejecutivos de empresas mineras consideran que lograr acuerdos con las comunidades locales es el principal desafío de la industria (Molina, 2019)¹⁵. - La percepción de contaminación ambiental y el incumplimiento de acuerdos por parte del gobierno y de las empresas son las principales razones de los conflictos sociales relacionados con la minería (Comisión para el Desarrollo Minero Sostenible, 2020; Defensoría del Pueblo, 2021). - La Defensoría del Pueblo, la Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Oficina de Gestión Social del MINEM son las instituciones estatales involucradas en la gestión y prevención de conflictos en el sector. Sin embargo, este sistema no integra una perspectiva de debida diligencia de los derechos humanos¹⁶.

Fuente: Elaboración propia en base a fuentes incluidas en el cuadro a pie de página.

¹³ El caso más reciente es la sentencia emitida el 1 de diciembre del 2021, Caso No. 1149-19. En diciembre del 2021, la Corte Constitucional, emitió una sentencia que ratificó la anulación de la autorización ambiental y de permisos otorgados para uso de agua en el proyecto Río Magdalena (Empresa Nacional Minera y Cornestone Ecuador S.A.) por vulneración de los derechos de la naturaleza y el derecho a la consulta ambiental. En 2018 grupos de la sociedad civil organizada, lograron un fallo judicial favorable de la Corte Constitucional, que ordenó la suspensión de las actividades de la empresa Ecuagoldmining que tiene a cargo el proyecto Río Blanco.

¹⁴ Decreto Supremo N°151. 05 de agosto del 2021. Disponible en: <https://www.rekursosyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/wp-1628209776656.pdf>

¹⁵ BBVA Research (2017) en Molina (2019).

¹⁶ Entrevista a funcionario del Ministerio de Justicia realizada el 14 de enero del 2022.





BOLIVIA



3. BOLIVIA

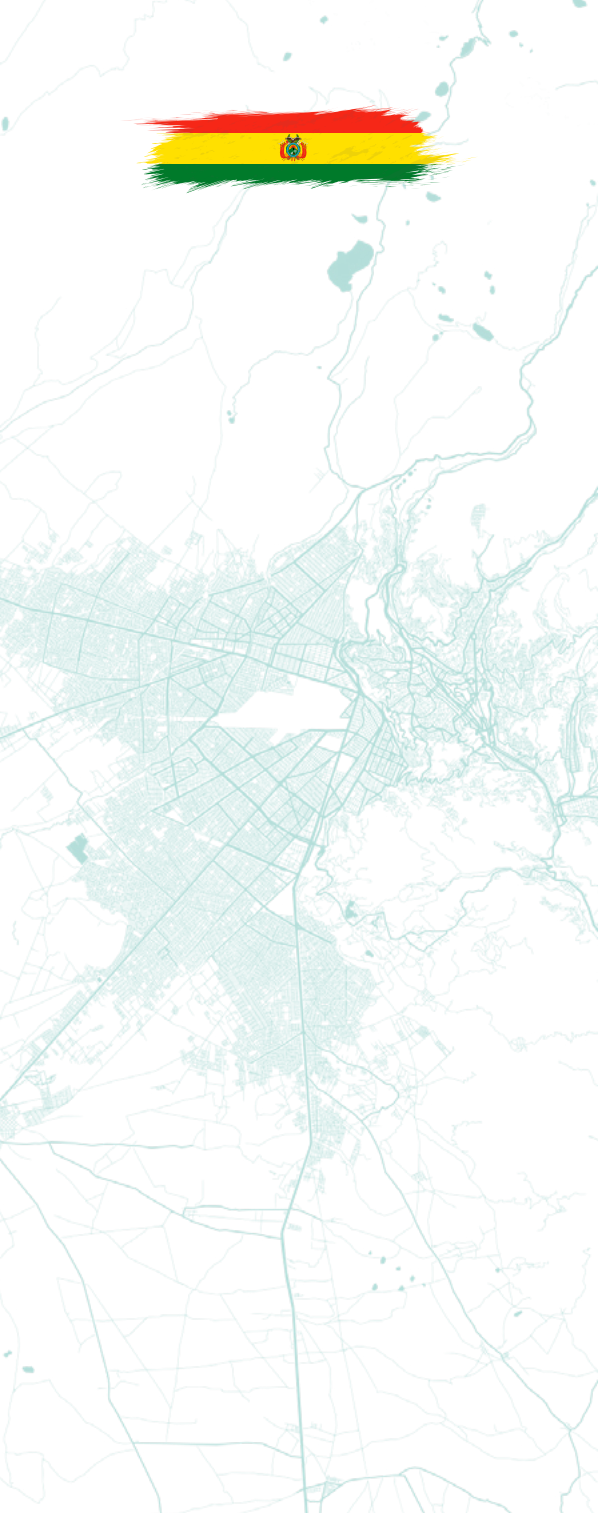
3.1 MARCO REGULATORIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y LOS DERECHOS HUMANOS EN EL SECTOR MINERO EN BOLIVIA

La actividad minera en el país está regulada principalmente por la Ley N°535 de Minería y Metalurgia, en la cual se norma la realización de todas las actividades mineras. En la Constitución Política del Estado (2009), se reconoce el derecho a la participación y consulta previa de las naciones y pueblos indígenas ante la posibilidad de explotación de recursos no renovables. La Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera (AJAM), es una entidad independiente que tiene como responsabilidad garantizar la seguridad jurídica y el adecuado aprovechamiento de los recursos mineralógicos del país. Una de las competencias de esta institución es implementar el procedimiento de Consulta Previa regulado en la Ley N°535 (Defensoría del Pueblo, 2021). De acuerdo con la información de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas Inicial 2021 del Ministerio de Minería y Metalurgia, en 2020 se habían realizado 171 procesos de consulta previa, para el 2021 había 1,066 trámites en proceso (Ministerio de Minería y Metalurgia, 2021)¹⁷.

A la fecha, Bolivia no cuenta con un Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos. El actual gobierno ha mostrado un alto nivel de compromiso con la implementación de la Agenda 2030, en donde se evidencia la articulación de sus instrumentos de planificación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

¹⁷ Ministerio de Minería y Metalurgia (2021). Audiencia de Rendición Pública de Cuentas. Inicial 2021. Disponible en: <http://www.mineria.gob.bo/documentos/audiencia.php>





CUADRO 6: ASPECTOS LEGALES DE RELEVANCIA PARA LOS MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SECTOR MINERO EN BOLIVIA

DOCUMENTO/LEY	AÑO	ASPECTO RELEVANTE
Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia	2009	El Estado reconoce y garantiza los derechos de las naciones y pueblos indígenas originarios campesinos a la tierra, a la consulta previa obligatoria a cargo del Estado y a la participación en los beneficios de la explotación de los recursos no renovables. Todo proceso de consulta se realizará respetando los usos y costumbres locales.
Ley N° 535 de Minería y Metalurgia ¹⁸	2014	Regula todas las actividades minero metalúrgicas del país. La Consulta Previa sólo se aplicará para las solicitudes de nuevos contratos administrativos mineros en áreas libres. Los acuerdos generados de este proceso (Estado, solicitante y población) son de carácter vinculante y de obligatorio cumplimiento. Las reparaciones por impactos cuantificables de una operación minera, que afecten derechos colectivos, serán determinadas por los mecanismos legales reconocidos por el Estado.

Fuente: Elaboración propia.

¹⁸ Ley de Minería y Metalurgia (2014). Disponible en: http://www.autoridadadminera.gob.bo/public/uploads/LEY_535_DE_MINERIA_Y_METALURGIA.pdf





3.2 SITUACIÓN DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS EMPRESAS MINERAS EN BOLIVIA

3.2.1 Panorama general

Bolivia cuenta con una amplia historia minera, la cual tiene un fuerte vínculo con su estructura social. La Constitución Política (2009) generó un marco legal en el cual los recursos naturales son estratégicos para el logro del desarrollo del país, revitalizando el rol estatal en la gestión minera y buscando, por un lado, la maximización de beneficios a nivel de ingresos, y por otro, generando oportunidades para que las poblaciones tradicionalmente mineras accedan a sus beneficios. El sector privado se convierte en un aliado importante en el desarrollo de la industria minera, para lo cual tiene muchas veces a la Corporación Minera de Bolivia (COMIBOL) como una importante contraparte estatal. Además de la minería privada y estatal, el Estado reconoce a la minería cooperativizada como un actor importante, con fuerte arraigo social e incidencia política.

La Defensoría del Pueblo tiene la capacidad de tramitar quejas y reclamos que presenta la ciudadanía por presuntas violaciones a derechos humanos de parte de empresas que presten algún tipo de servicio público. En el caso de las empresas privadas, solicita la

intervención de las entidades sectoriales competentes. Cuando se trata de violaciones de derechos colectivos indígenas o del ambiente, tiene la potestad de tramitar estas quejas y emitir recomendaciones a las instituciones gubernamentales correspondientes (FIO, 2019).

3.2.2 Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos

En Bolivia existen mecanismos estatales judiciales que comprenden demandas laborales, acciones populares (cuando hay violación de derechos colectivos) y el amparo constitucional¹⁹, mecanismos estatales no judiciales, en donde se cuenta con la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Medio Ambiente y Agua²⁰ y mecanismos no estatales, que son canales operacionales diseñados e implementados por las empresas, que no tienen un nivel de avance significativo (CREER, 2021). En general, las empresas no están familiarizadas con los PRNU y los lineamientos sobre derechos humanos. Sin embargo, hay empresas que demuestran interés en contar con ellos para mejorar su gestión social con los grupos de interés.

¹⁹ Entre 2012 y 2019 el Tribunal Constitucional Pluriétnico resolvió recursos de amparo constitucional vinculados con operaciones mineras. Entre 2012-2019 se dieron 59 pronunciamientos, los temas de controversia eran principalmente violación de derechos laborales y ambientales. Adicionalmente existe el Tribunal Agroambiental y los Juzgados Agroambientales, que hasta la fecha no han tramitado casos relacionados a la actividad minera, puede ser un canal para atender aquellos vinculados a afectaciones al medio ambiente que no sean de competencia de otras autoridades administrativas.

²⁰ Atiende conflictos en materia ambiental, ejerce funciones de manera paralela a las secretarías ambientales departamentales.





Cooperativas

Las controversias surgidas en el seno de las cooperativas mineras, entidades autónomas que cuentan con su propio marco legal²¹, se abordan de acuerdo con sus mecanismos propios. Algunas cooperativas cuentan, entre sus secretarías, con responsables de atender los temas ambientales, así como las quejas y reclamos²². Sin embargo, esto no es una práctica generalizada. Si en alguna oportunidad fuera necesaria la participación de otro actor o entidad, se podría recurrir a la participación de las autoridades municipales, los Gobiernos Autónomos Departamentales (GAD) o la Defensoría del Pueblo. El reporte del primer semestre del 2021 del Viceministerio de Cooperativas Mineras perteneciente al Ministerio de Minería y Metalurgia informó que había 2,388 cooperativas que agrupan a 135,436 socios²³.

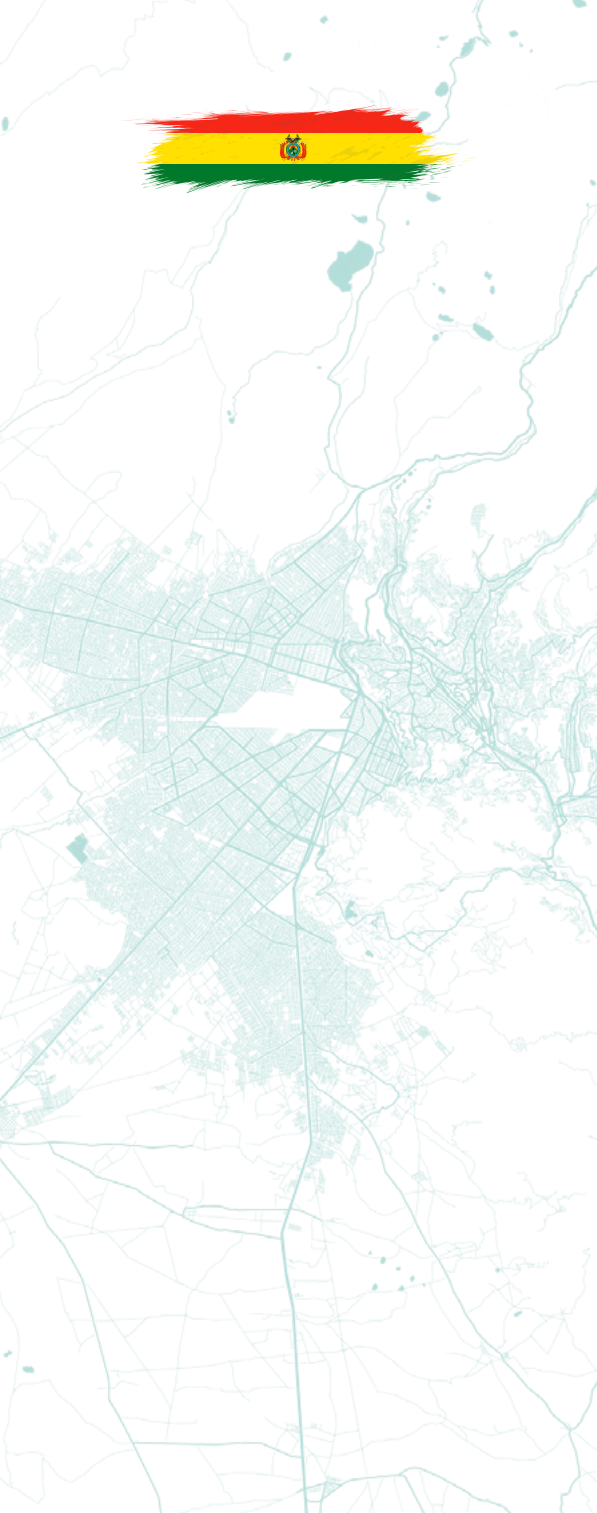
Por otro lado, entre las empresas que desarrollan actividades de exploración no se ha encontrado evidencia de que tengan un MQR. Varias de ellas son subsidiarias de empresas extranjeras que tienen lineamientos en el tema, otras son de capital nacional, pero de manera general, no han llegado a establecer un mecanismo como una herramienta específica de su estrategia de relacionamiento.

²¹ Ley N°356. Ley General de Cooperativas. Estado Plurinacional de Bolivia. 11 de abril del 2013. Disponible en: <http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar/ley%20356>. También es relevante revisar la Ley N°845 emitida el 24 de octubre del 2016, en donde se determina la reversión a dominio del Estado Boliviano las áreas sobre las cuales las cooperativas mineras tengan acuerdos vigentes con empresas privadas (nacionales o extranjeras), además se define el control y fiscalización sobre las cooperativas mineras a cargo de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera – AJAM y la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas – AFCCOOP. Disponible en: <http://www.comibol.gob.bo/images/845.pdf>

²² Entrevista a representante del Estado realizada el 28 de diciembre del 2021.

²³ Q'ujta. Boletín Informativo Institucional del Viceministerio de Cooperativas Mineras. (2021). N°11. Disponible en: <http://www.mineria.gob.bo/revista/pdf/20211006-15-57-27.pdf>





Empresas privadas

Son empresas de capital nacional y/o extranjero establecidas bajo cualquiera de las formas establecidas en el Código de Comercio, cuyo objetivo principal sea la realización de actividades mineras²⁴. Las empresas mineras de este grupo también realizan labores de prospección y exploración para identificar nuevos proyectos. En la actualidad, Minera San Cristóbal S.A. (MSC), subsidiaria de Sumitomo Corporation de Japón, es la operación minera más grande en la historia del país, el sexto productor más grande de zinc y el cuarto productor más grande de plata en el mundo²⁵. La otra gran operación minera en funcionamiento actualmente es San Vicente, propiedad de Pan American Silver. Ambas operaciones mineras se encuentran en el departamento de Potosí. Sinchi Wayra S.A., otra operación minera, de propiedad de Glencore, opera minas y fundiciones.

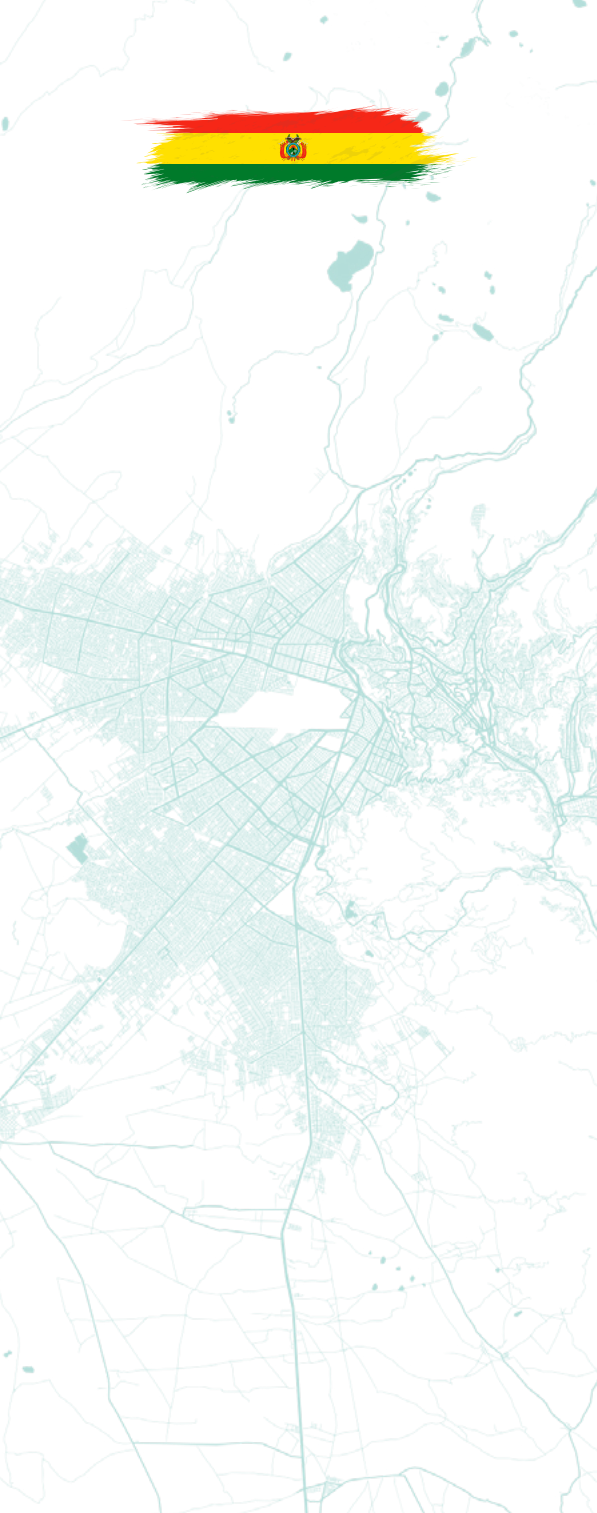
De acuerdo con la información pública de estas empresas, Minera San Cristóbal S.A. tiene un mecanismo externo para la atención de preocupaciones y/o quejas para las comunidades y los proveedores locales externos, gestionado por el equipo de Desarrollo Sostenible y Relaciones Comunitarias. Con la finalidad de estandarizar la aplicación de la herramienta, tienen un Instructivo de Tratamiento de Preocupaciones y/o Quejas de Grupos de Interés. A 2020 tenían registradas 17 preocupaciones o quejas, quedando dos en proceso de atención para el año siguiente. No reportaron ningún incidente relacionado con vulneraciones a los derechos humanos.

En el caso de la mina San Vicente, Pan American Silver reporta que sus mecanismos comunitarios de respuesta (buzón de correo de la comunidad, teléfono, correo electrónico, buzones de sugerencias y oficinas comunitarias) sirven para atender preguntas, peticiones, inquietudes o reclamos de sus grupos de interés; indica que los PRNU están en proceso de incorporarse a dicho mecanismo (Reporte de Sostenibilidad Pan American Silver, 2020).

²⁴ Plataforma integral de minería a pequeña escala. Disponible en: <https://www.plataformaintegraldemineria.org/es/bolivia>

²⁵ Para más información revisar: <http://www.minerasancristobal.com/reportedesostenibilidad/wp-content/uploads/2021/08/MSC-Reporte-Sostenibilidad-2020-1.pdf>





Por otro lado, en el Reporte de Sostenibilidad 2019 publicado por Sinchi Wayra S.A., se incluye todas las operaciones de zinc de Glencore PLC (Sociedades de Sinchi Wayra S.A., Sociedad Minera Illapa S.A., Sociedad Minero Metalúrgica Reserva Ltda. y Empresa Minera San Lucas S.A.). Refieren que cuentan con un mecanismo para que la población local les haga llegar sus consultas, reclamos y preocupaciones de manera escrita. Los reclamos fueron mayoritariamente por empleo, puestos laborales, aspectos ambientales y cumplimiento de compromisos a mediano y largo plazo. En 2019 no se registraron reclamos formales, ni quejas relacionadas a los derechos humanos (Reporte de Sustentabilidad, 2019). Sobre el desempeño de la empresa en este rubro en 2020, el Reporte de Sostenibilidad de Glencore brinda información corporativa sobre su desempeño de las operaciones de la empresa a nivel global, e indica que todas sus operaciones deben contar con mecanismos para atender quejas y reclamos a nivel local, en línea con los PRNU.

Las empresas de mayor producción minera en Bolivia, que son principalmente privadas, están en proceso de implementar sus MQR, por lo que estos mecanismos tienen actualmente diferentes niveles de desarrollo.

Empresas públicas

De acuerdo con la información de la COMIBOL²⁶, las operaciones mineras más importantes en 2021 fueron Amayapampa (oro) y Mallku Khota (plata, indio, cobre, zinc, plomo y galio). En ambos casos se busca potencializarlos mejorando su eficiencia y productividad a través de una estrategia de fortalecimiento y creación de fundidoras, entre las cuales están Karachipampa, Mutún, Telamayu, Vinto, Zinc y Comercializadora de oro.

En su plan estratégico 2016-2020 identifica ocho ejes de desarrollo y diez objetivos estratégicos, de los cuales en el eje de desarrollo de gobierno corporativo tiene como objetivos la gestión empresarial y generar ingresos y excedentes y alianzas estratégicas. No menciona nada respecto a gestión o responsabilidad social. Los conflictos de toda índole, que puedan generarse con alguna empresa que está bajo la jurisdicción de la COMIBOL, suelen ser resueltos a través de procesos de diálogo generado por la misma empresa, con soporte de otros estamentos gubernamentales (COMIBOL, 2021).

²⁶ Información disponible en: <http://www.comibol.gob.bo/>





CUADRO 7: RESUMEN DE LOS HALLAZGOS DEL ESTADO DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SECTOR MINERO EN BOLIVIA

EMPRESA	PROYECTO	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
Minera San Cristóbal S.A.	San Cristóbal	Operación	Sí
Sinchi Wayra Subsidiaria de Glencore	Mina y Planta Bolívar Mina y Planta Porco Mina Colquechaquita, Planta Don Diego Mina Reserva - Tres Amigos de Sociedad Minero Metalúrgica	Operación	Sí
Pan American Silver	San Vicente	Operación	Presenta información a nivel corporativo de su sistema de atención de quejas. ²⁷

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de la información públicamente disponible.

²⁷ En su Reporte de Sostenibilidad 2020, indica que están en proceso de incorporar los PRNU a su MQR. No se ha encontrado información en detalle para la operación en Bolivia. Para más información: <https://www.panamericansilver.com/assets/Sustainability-reports/2020-Sustainability-Report.pdf>

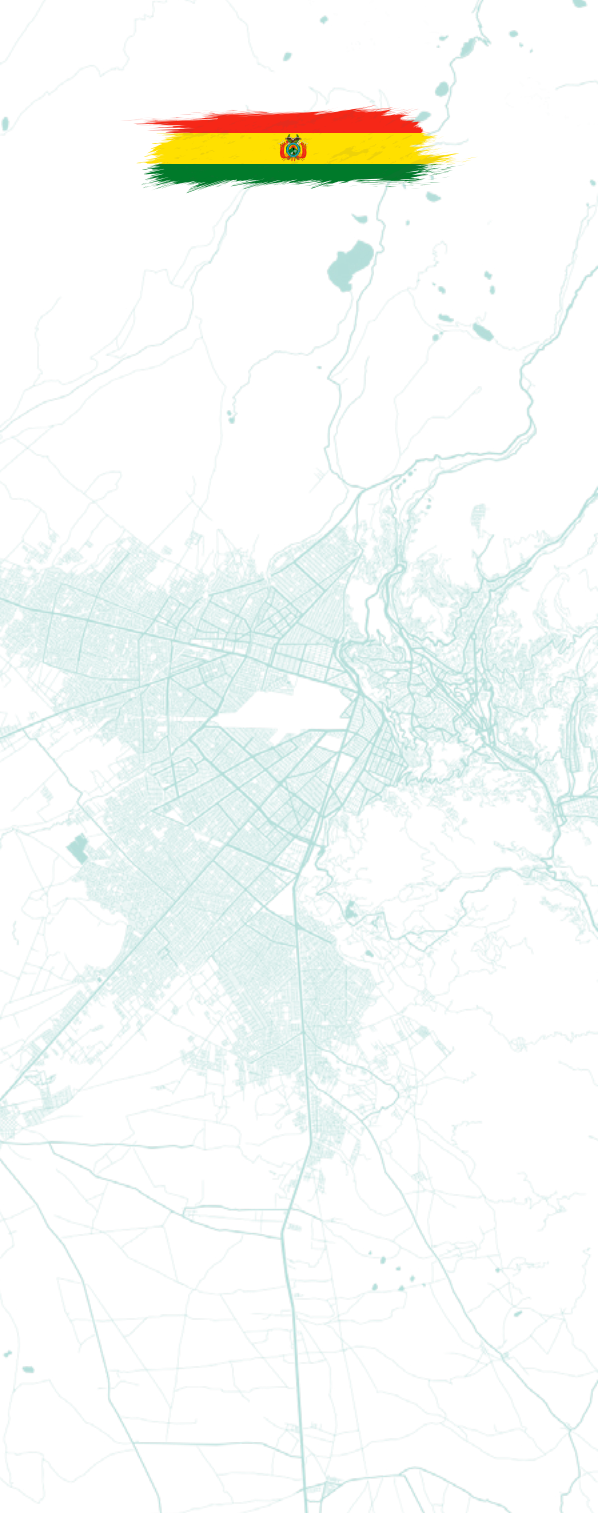


CUADRO 8: RESUMEN DE LOS HALLAZGOS DEL ESTADO DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SECTOR MINERO EN BOLIVIA POR ACTOR MINERO

SECTOR MINERO	ETAPA DEL CICLO MINERO	CARACTERÍSTICAS
Estatal	Exploración y operación	La atención de preocupaciones y quejas se realiza a través de los mecanismos de relacionamiento tradicionales de la empresa con sus grupos de interés locales.
		La empresa mantiene un proceso de comunicación permanente con sus grupos de interés, sensibiliza sobre la importancia de las operaciones de la empresa en beneficio de todos.
		Muchas veces los reclamos de la población están relacionados a insatisfacción de expectativas de los beneficios de la empresa.
		No siempre se llega a abordar la causa del reclamo, muchas veces se llegan a acuerdos que atienden una expectativa del momento.
		En caso de alguna controversia entre la empresa y los grupos de interés, intervienen las instancias gubernamentales competentes.
Privado	Operación	Mecanismo operacional de atención de quejas y reclamos formal desarrollado
		El MQR tiene un procedimiento y flujo de comunicación al interno de la empresa. Forma parte del sistema de gestión.
		El área social gestiona la atención de la queja o reclamo, y la deriva al área competente. Personal de la empresa capacitado en la gestión del mecanismo.
		Cuenta con clasificación, indicadores y los KPI.
		Toda queja deriva en un plan de acción, el procedimiento no determina un plazo para este punto porque va a depender de la naturaleza del reclamo.
		El personal de campo, que es el primer punto de contacto, habla la lengua de la población local (quechua).
		En caso el reclamante no esté de acuerdo con la solución final, puede presentar la reconsideración a la alternativa planteada por la empresa.
		La empresa reporta de manera pública las quejas o incidentes significativos vinculados con violaciones a los derechos humanos.
		Mecanismo operacional de atención de quejas y reclamos informal
		No está definido claramente el alcance del mecanismo.
		La atención de las quejas y reclamos no se ha integrado operativamente al sistema de gestión social de la empresa.
El mecanismo no ha integrado plenamente los lineamientos internacionales.		

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de la información de las entrevistas e información de gabinete.





De acuerdo con la información recolectada en las entrevistas, se evidencia que las empresas públicas no cuentan con un MQR²⁸. El proceso de relacionamiento con los grupos de interés, en especial con las comunidades aledañas a las operaciones, se realiza a través de reuniones directas, participación en asambleas y espacios legitimados por ambas partes. Al ser una empresa estatal los pobladores tienen un mayor grado de identificación con ella, por lo que tratan de establecer espacios de trabajo conjunto que les permita optimizar sus beneficios en la zona (muchas de las ganancias que generan las empresas sirven para financiar varios de los programas sociales que benefician a los pobladores de zonas mineras). Si bien existen desacuerdos entre las poblaciones y las empresas, estos se resuelven en los códigos culturales locales, con participación de las autoridades a nivel local, y si lo amerita en situaciones de mayor complejidad con intervención de la COMIBOL y otras instancias gubernamentales.

Un aspecto importante de mencionar es que en el país existen instancias gubernamentales desde el nivel municipal hasta el departamental (secretarías ambientales departamentales), en las cuales se pueden atender preocupaciones o quejas ambientales. Sin embargo, no todas pueden brindar una óptima atención a la población, lo cual burocratiza el tratamiento del reclamo. Ante esta situación, muchas veces los ciudadanos optan por dirigirse a las instancias sectoriales competentes del gobierno central²⁹.

Por otro lado, una empresa privada entrevistada, que cuenta con un MQR, lo tiene **integrado a su sistema de gestión**³⁰. En este caso, los reclamos se registran, analizan e investigan para identificar la causa básica, permitiendo a la empresa definir acciones correctivas o preventivas. En el caso de aquellas que provienen de los grupos de interés externos, el coordinador del área social responsable canaliza el reclamo con él o a través de las áreas pertinentes. Sin embargo, es importante mencionar que la empresa tiene un rol activo para atender a sus grupos de interés e identificar cualquier evento que pudiera devenir en alguna controversia, para atenderlo en el plazo más breve posible³¹.

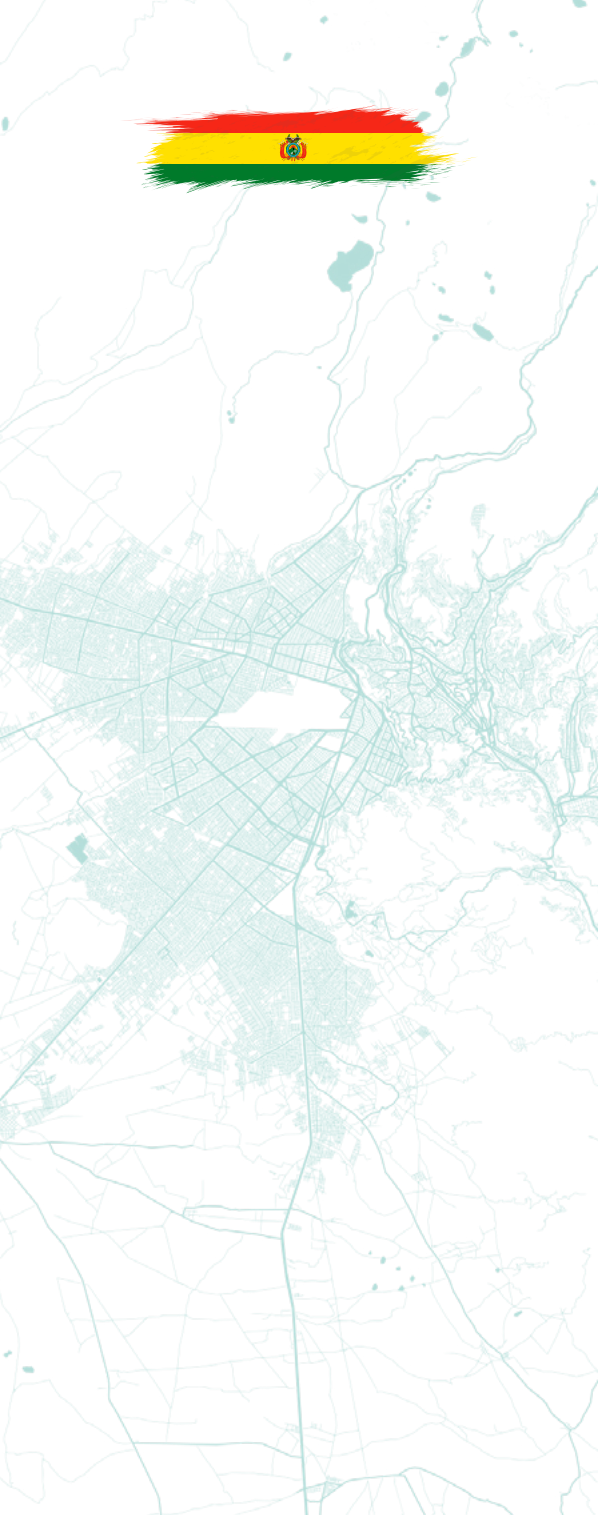
²⁸ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 9 de septiembre del 2021.

²⁹ Entrevista a representante del Estado realizada el 28 de diciembre del 2021.

³⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 23 de septiembre del 2021.

³¹ Ibid.





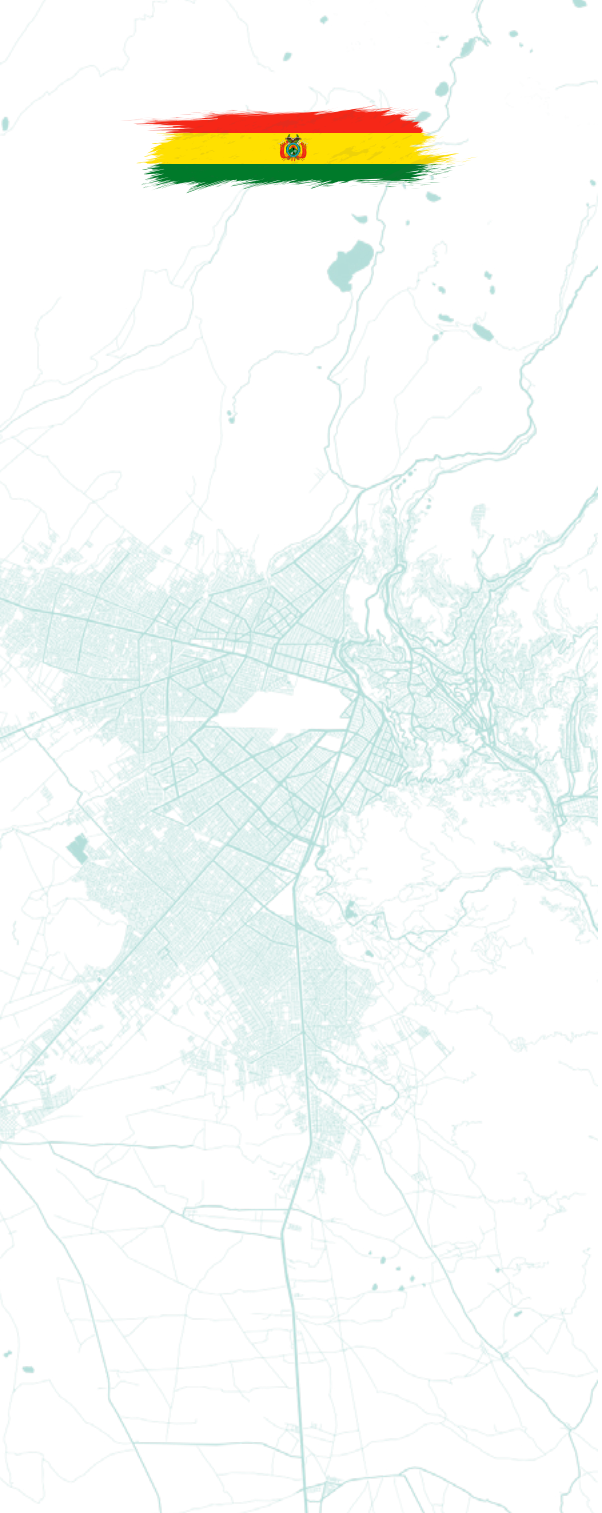
La atención de los reclamos forma parte del sistema de gestión social y ambiental de esta empresa, que tiene como eje transversal la gestión de riesgos y la búsqueda de oportunidades de mejora. La empresa emplea un sistema informático, a través del cual gestionan cada caso (asignando responsabilidades, tareas y plazos), lo que les permite tener la información disponible en línea, de fácil acceso para los involucrados y para cualquier persona que lo requiera.

Al analizar el criterio de eficacia referido a la **legitimidad**, se ha podido identificar un caso, en donde existe un MQR y un convenio entre la empresa y las comunidades de su área de influencia directa en donde se establece que, de existir controversia entre ambas se resolvería por acuerdo de las partes. La participación de un tercero se ha dado por la necesidad de generar información técnica sobre un tema de preocupación de un grupo de interés. Para algunos actores de la sociedad civil entrevistados, críticos de la actividad minera, las empresas privadas tienen estos mecanismos para poder mantener sus operaciones, lo cual no implica que siempre se atiendan de manera efectiva las preocupaciones de la población, sobre todo de las más alejadas del área de influencia directa³².

En cuanto al criterio de **accesibilidad**, las quejas y reclamos ante el sector privado pueden presentarse de manera escrita o verbal. Las empresas que tienen un MQR cuentan con presencia permanente en campo a través de miembros de su equipo social, los cuales muchos de ellos son parte de las comunidades y hablan quechua, facilitando la comunicación y cercanía con las personas, en especial con personas analfabetas y de avanzada edad. Sin embargo, estos son casos puntuales, ya que la mayoría de las operaciones mineras, privadas y estatales, que no cuentan con un MQR, abordan las quejas como parte del proceso de relacionamiento comunitario, lo cual no asegura que se atiendan cumpliendo procedimientos y estándares.

³² Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 18 de diciembre del 2021.





Desde el punto de vista de la sociedad civil, los MQR no siempre se utilizan por desconocimiento de ellos por parte de los grupos de interés, siendo “*muchas veces invisibles*” por lo que los actores sociales “*tienen que apelar a través de la protesta u otro tipo de acciones (...) asumiendo que el abordaje va a ser a partir de un conflicto o presión*”³³. Ante esa situación, se resalta la “*cultura de la movilización que hay en Bolivia*”³⁴ para llamar la atención del Estado. Desde algunos actores de la sociedad civil, se indica que muchas veces la participación del Estado es “*(...) como un bombero que apaga el incendio*”³⁵.

En este sentido, es importante indicar que, pese a la percepción existente de relativa descoordinación entre algunas instancias estatales, existe la predisposición a intervenir activamente en asuntos que puedan atender contra los derechos ciudadanos, de acuerdo con las atribuciones asignadas en el marco legal del país³⁶. Aunque las empresas cuenten con un MQR, estos no siempre podrían ser tomados por los grupos de interés como las primeras alternativas para hacerles llegar sus reclamos, porque para la ciudadanía en general, es importante contar con la participación del Estado como garante de derechos.

Al evaluar el criterio de **predictibilidad**, sólo se ha podido identificar el caso de una empresa que ha definido conceptos con la finalidad de tener clara la naturaleza de un reclamo. En primer lugar, define lo que es un evento, este puede convertirse en preocupación (cuando algún grupo de interés expresa algún grado de inquietud sobre la empresa, porque percibe que está siendo afectado) y finalmente está la queja, propiamente dicha, que tiene que reunir tres condiciones: plantear posibles repercusiones a los derechos humanos, el grupo de interés requiere resolver su inquietud de manera formal y la atención de la preocupación, requiere de la participación de otras áreas de la empresa³⁷. Asimismo, el mecanismo forma parte del sistema de gestión de riesgos de la empresa, por lo cual son clasificadas de acuerdo con la probabilidad de impacto que puedan tener en la operación. Esto les permite tener dar seguimiento a cada caso y reducir las posibilidades de que se generen conflictos sociales.

³³ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 21 de diciembre del 2021.

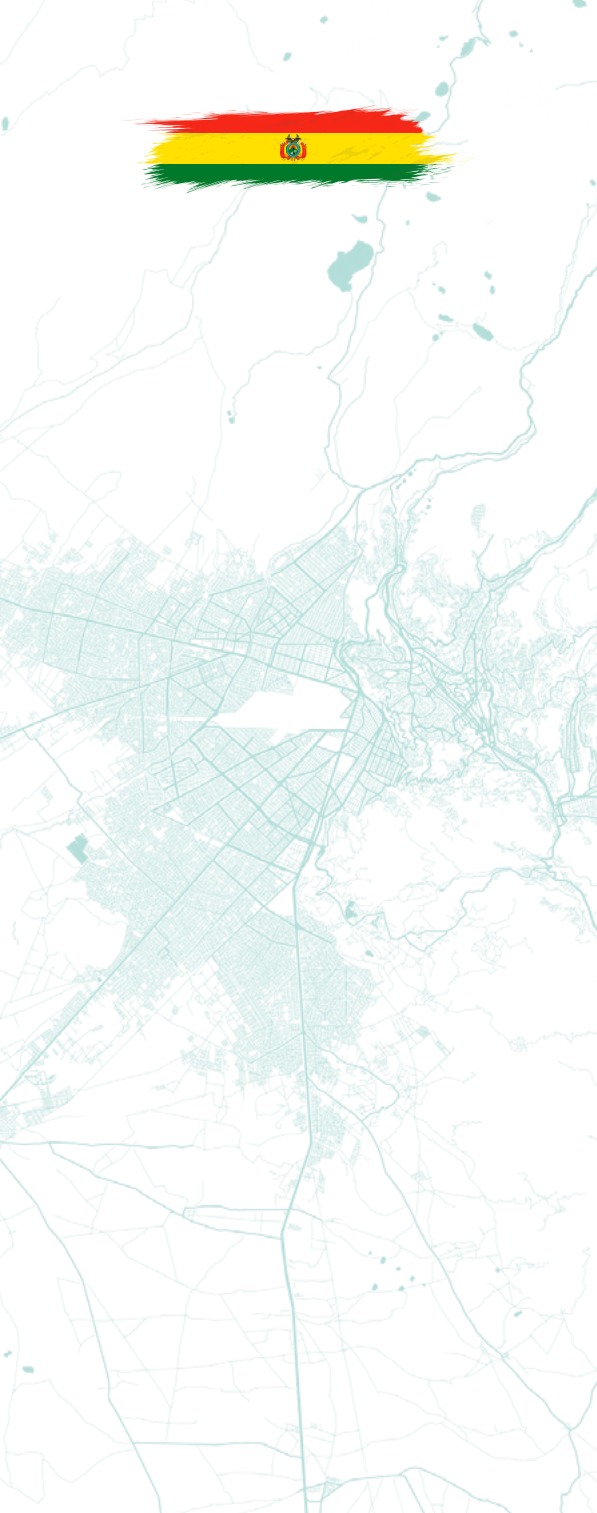
³⁴ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 18 de diciembre del 2021.

³⁵ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 15 de diciembre del 2021.

³⁶ Entrevista a representante del Estado realizada el 28 de diciembre del 2021.

³⁷ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 23 de septiembre del 2021.





En el caso de las operaciones mineras operadas por el Estado, los casos más recurrentes de quejas y reclamos están relacionados con solicitudes de empleo y acciones de contratistas sobre incumplimientos con personal de la zona. También reciben reclamos por expectativas insatisfechas respecto a las actividades sociales que realizan, ante ello que no se considera queja o reclamo, la empresa prioriza el proceso de comunicación directo con los pobladores para llegar a una solución conjunta.

En algunas oportunidades, las poblaciones vecinas a las operaciones han argumentado impactos ambientales negativos para solicitar un beneficio de la empresa. La resolución se ha dado invitando a los pobladores a verificar en campo las actividades de cuidado ambiental de la empresa, además de acordar apoyo social para atender la expectativa local³⁸. De darse la insistencia del grupo de interés con su reclamo ambiental, existen las dependencias en los gobiernos departamentales que se encargan de atender estos asuntos y a los que los ciudadanos pueden acudir.

Algunas veces los reclamos ambientales, sobre todo en operaciones a cargo de empresas privadas de capital nacional que no cuentan con un MQR, se resuelven con empleo o algún tipo de apoyo a la comunidad, lo cual agrava el problema en el mediano y largo plazo, deviniendo en un probable conflicto social³⁹.

En el caso de una empresa privada analizada, la definición operacional de una queja en el procedimiento permite que el mecanismo recoja el criterio de eficacia **compatible con los derechos humanos**, puesto que evalúa si es que la queja recibida plantea una probable repercusión a los derechos humanos y adecua el procedimiento a la naturaleza de cada caso, para atenderlo en el plazo definido en función a su complejidad⁴⁰.

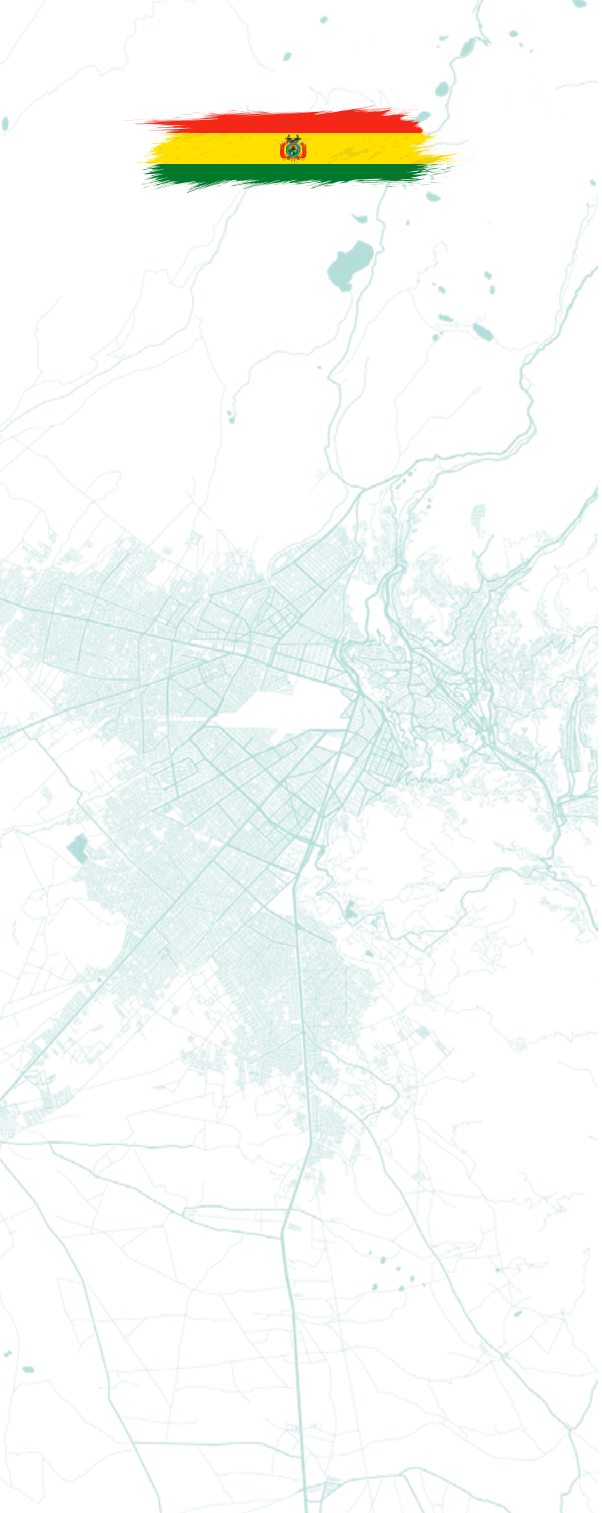
Las empresas privadas que publican información tienen un acápite específico de respeto a los derechos humanos. Muchas de ellas están en proceso de incorporar consistentemente esta variable a sus estrategias de gestión corporativa y por ende a sus MQR. En los Reportes de Sostenibilidad disponibles de los años 2019 y 2020, ninguna empresa reportó casos de reclamos relacionados a violación de derechos humanos.

³⁸ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 9 de septiembre del 2021.

³⁹ Entrevista a representante del Estado realizada el 28 de diciembre del 2021.

⁴⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 23 de septiembre del 2021.





Para algunos sectores de la sociedad civil la defensa de los derechos humanos de parte del Estado no se da de manera institucionalizada, puesto que en muchos casos la norma, como es el caso de la Consulta Previa⁴¹, no reconoce ni garantiza el respeto pleno a sus derechos. Para mejorar el proceso de la Consulta Previa se debería mejorar la metodología para identificar a las poblaciones en el área directa e indirecta de influencia, potencialmente impactadas por la actividad; enriquecer los procesos de acceso a la información de las poblaciones sujetas a consulta y establecer mecanismos para hacer seguimiento a los acuerdos y compromisos que se establezcan entre el titular minero y la población⁴².

Otro aspecto que es importante tomar en consideración es que muchas veces las autoridades encargadas de fiscalizar el cumplimiento de la normativa minera y recibir denuncias de los ciudadanos, no cuentan con los medios ni recursos necesarios para que la población les haga llegar sus quejas y así se hagan efectivas las acciones del Estado de garantizar sus derechos⁴³.

Por otro lado, una empresa como parte de su compromiso con la mejora continua, cada dos años revisa todos los procedimientos de la empresa, incluyendo su MQR. Sin embargo, si detecta alguna necesidad de mejora, un miembro del equipo social puede ingresar la sugerencia al sistema, evaluándose y convirtiéndose en una mejora. Esta práctica hace al mecanismo una **fuentes de aprendizaje continuo**.

Las otras empresas privadas que cuentan con un MQR aún están en proceso de institucionalizar el mecanismo en la empresa, faltando todavía claridad respecto a los conceptos de requerimiento y queja, puesto que todo se atiende bajo el concepto de comunicación externa⁴⁴.

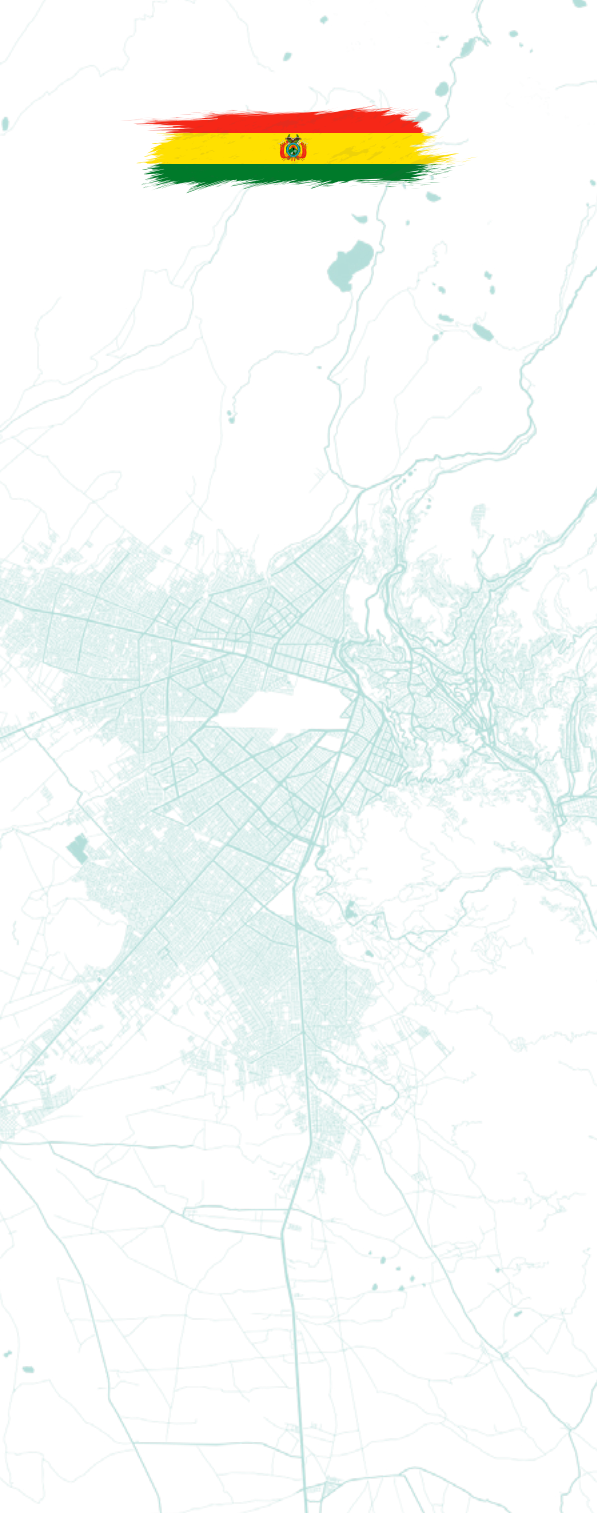
⁴¹ Ministerio de Minería y Metalurgia. Consulta Previa. (2021). Disponible en: <http://www.mineria.gob.bo/revista/pdf/20211116-13-38-45>

⁴² Entrevista a representante del Estado realizada el 28 de diciembre del 2021.

⁴³ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 18 de diciembre del 2021. AJAM es la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera, encargada de la dirección, administración superior, registro, control y fiscalización de la actividad minera en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia. Para más información consultar en: <https://www.autoridadminera.gob.bo/public/index.php>

⁴⁴ Revisar información de los Reportes de Sostenibilidad y Sustentabilidad de Pan American Silver y Sinchi Wayra S.A. e Illapa S.A.





Como se puede apreciar, en Bolivia no es una práctica generalizada en el sector minero contar con un MQR. Aquellas empresas que lo tienen responden a lineamientos corporativos que suscriben estándares y obligaciones internacionales. Estos MQR muestran todavía diversos niveles de madurez, que responden a su estrategia de gestión social local. En el caso de las empresas estatales la atención de reclamos es parte de sus actividades de relacionamiento comunitario, lo cual no implica un mecanismo específico para atenderlas.

Cada uno de los tres actores que participan en el desarrollo de la actividad minera (estatal, cooperativa y privada) tiene distintas estrategias de gestión social y estilos de relacionamiento con sus grupos de interés. Esta situación demanda una activa participación e involucramiento del Estado en todos sus niveles que, por un lado, asegure que las empresas cumplan con sus obligaciones ambientales y sociales, y por otro, que los mecanismos estatales existentes, recojan y atiendan las preocupaciones ciudadanas a fin de garantizarles el respeto a sus derechos. La importancia de la actividad minera implica un fortalecimiento permanente de las instancias gubernamentales competentes y la articulación de espacios de coordinación intersectorial. Se requiere contribuir al fortalecimiento de las instituciones estatales que promueven la participación ciudadana, la defensa de derechos y la gestión de conflictos, como parte fundamental para asegurar que el desarrollo de la actividad minera se dé conforme a los lineamientos del propio Estado. De parte de las empresas, el hecho de que no sea una práctica usual contar con un MQR no debería ser una limitante para que incorporen buenas prácticas y realicen procesos de mejora en sus mecanismos de relacionamiento comunitario y su articulación con los mecanismos estatales.





CHILE



4. CHILE

4.1 MARCO REGULATORIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y DERECHOS HUMANOS EN EL SECTOR MINERO EN CHILE

En Chile no existe un marco que regule la implementación y reportabilidad de los MQR de las empresas mineras. Cada operación en el país mantiene sus sistemas de acuerdo con sus políticas y lineamientos corporativos, los cuales tampoco son habitualmente incorporados dentro de las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) que corresponden a los documentos administrativos que obtienen los proyectos o actividades que ingresan a un proceso de evaluación ambiental⁴⁵, y que establece las condiciones o medidas que deberá cumplir durante su ejecución.

El INDH publicó en 2016 una Guía de Derechos Humanos y Empresas en Chile, la cual entrega lineamientos para apoyar a las empresas en la implementación de políticas que respeten los derechos humanos en sus operaciones.

Por otro lado, agrupaciones gremiales como la Sociedad Nacional de Minería (SONAMI), que reúne y representa a la actividad minera de gran, mediana y pequeña escala tanto metálica como no metálica en Chile, y el Consejo Minero, no han presentado iniciativas que entreguen lineamientos de base a los MQR de las empresas que operan en el país. Esta última organización, mantiene una plataforma en línea⁴⁶ que concentra los vínculos directos a los mecanismos de algunas de las grandes empresas mineras, para facilitar el acceso a sus potenciales usuarios.

En las últimas décadas, Chile ha construido su normativa en ambiental, minera y de participación ciudadana, las cuales se resumen a continuación:

⁴⁵ Proceso que es coordinado por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA).

⁴⁶ Para más información: <https://consejominero.cl/comunicaciones/plataforma-de-reclamos-y-sugerencias/>





CUADRO 9: RESUMEN DE LA LEGISLACIÓN CHILENA EN MATERIA MINERA

NORMA	FECHA	ASPECTO RELEVANTE
Constitución Política de la República	1980	Establece como un derecho constitucional para todos y todas quienes residen en territorio nacional el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación.
Código de Aguas (Decreto con fuerza de ley N° 1233)	1981	Código que regula el uso, asignación y constitución de derechos sobre los recursos hídricos.
Código de Minería Ley 18.248	1983	Establece en su artículo primero que el Estado chileno tiene el dominio absoluto, exclusivo, inalienable e imprescriptible de todas las minas, no obstante, la propiedad de las personas naturales o jurídicas sobre los terrenos.
Ley sobre Protección, Fomento y Desarrollo de los Indígenas, Ley N° 19253	1993	Entrega protección jurídica a las tierras indígenas, las cuales no pagan impuestos y no pueden ser enajenadas, embargadas, gravadas ni adquiridas por prescripción, salvo entre comunidades o personas de una misma etnia (artículo 13). En el artículo 64 de esta ley, se establece una protección especial a las aguas de las comunidades indígenas del norte de Chile (aymaras y atacameñas), pues indica que las aguas que se encuentren en terrenos de comunidades indígenas serán de propiedad y uso de estas comunidades.
Ley de bases generales del Medio Ambiente, Ley N° 19.300	1997	Ley que establece un marco general para la protección del medio ambiente, preservación de la naturaleza y conservación del patrimonio ambiental. Entrega también las primeras normas de funcionamiento del Sistema de Evaluación Ambiental, la responsabilidad por daño ambiental, la fiscalización, entre otras temáticas relativas a la institucionalidad ambiental.
Ley 20.500 de Participación Ciudadana	2011	Establece definiciones y mecanismos para formar asociaciones de ciudadanos de interés público, y define las formas en que dichas organizaciones participarán de la gestión de las autoridades públicas. Esta ley reconoce el derecho de las personas para asociarse libremente en la persecución de fines lícitos y el deber del Estado de apoyar estas iniciativas.
Ley 20.551 Cierre de faenas e instalaciones mineras	2011	Ley que obliga a las empresas a contar con medidas para el cierre de sus faenas mineras con el fin de minimizar los riesgos ambientales y sociales de esta fase de la operación.
Decreto Supremo N° 40 del Ministerio del Medio Ambiente	2013	Decreto que aprueba el reglamento que indica el funcionamiento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, además de los procesos de participación ciudadana e indígena en las iniciativas que lo ameriten.
Decreto Supremo N°66 del Ministerio de Desarrollo Social	2014	Decreto que aprueba el reglamento de la Consulta y participación de Pueblos Indígenas en base a la ratificación del Convenio 169 de la OIT.

Fuente: Elaboración propia en base a información pública disponible en www.leychile.cl





4.2 PLAN NACIONAL DE ACCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS

El primer Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas (2017- 2020) (PAN), corresponde a “una política pública que busca incorporar una cultura de respeto de los derechos humanos en la actividad empresarial”⁴⁷. Para cumplir este objetivo, se consideró la ejecución de 146 acciones que comprometieron a 17 instituciones públicas, además de una estructura conformada por 18 actores de la sociedad civil, gremios empresariales, sindicales y académicos. Las acciones que se comprometieron en el PAN fueron divididas de acuerdo con los tres pilares de los PRNU.

En relación con los mecanismos de reclamo y remedio, dentro de las acciones comprometidas se declaró que la Subsecretaría de Economía, con soporte del Ministerio de Relaciones Exteriores, coordinaría “la elaboración de un cuadernillo con líneas directrices sobre mecanismos operacionales de reclamación que puedan adoptar las empresas”⁴⁸. Para el caso del cumplimiento de los criterios de eficacia de los mecanismos de reclamo se indicó que “en todas las capacitaciones e instancias comprendidas en el Plan en que se aborde el tema de derechos humanos y empresas, se hará especial énfasis en los mecanismos extrajudiciales de reparación existentes y en los principios de eficacia”⁴⁹.

El primer PAN concluyó en diciembre del 2020 y según el Reporte de Finalización del Plan, publicado en abril del 2021, éste culminó “con 89 acciones cumplidas (61%), 20 en implementación (14%), 24 (16%) finalizadas sin concretar y 13 (9%) no iniciadas, considerando un total de 146 medidas”⁵⁰. No existe un desglose de cuáles fueron las acciones concretadas, ni un mayor detalle de los indicadores de implementación, monitoreo y seguimiento, sugeridos en el mismo PAN, como lo indica un entrevistado que estableció que “los cambios realizados por el primer PAN son poco profundos, los cuales obedecen a funcionarios de turno, son de carácter administrativo y no legal...”⁵¹.

⁴⁷ Subsecretaría de Derechos Humanos (s/f), Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Subsecretaría de Derechos Humanos (s/f), Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas.

⁵⁰ Subsecretaría de Derechos Humanos (2021), Reporte de Finalización.

⁵¹ Representante de la sociedad civil realizada el 30 de agosto del 2021.





Actualmente se encuentra en elaboración la segunda versión del PAN. Según la información disponible los procesos participativos desarrollados por la Subsecretaría de Derechos Humanos consisten en una consulta digital e instancias de participación virtuales para representantes de la sociedad civil y de pueblos indígenas y afrodescendientes, las cuales se desarrollaron durante noviembre del 2021.

En forma paralela, organizaciones de la sociedad civil se han agrupado en la Plataforma chilena de sociedad civil sobre Derechos Humanos y Empresas⁵², la cual *“surge como espacio de coordinación entre organizaciones de la sociedad civil de derechos humanos, indígenas, laborales y ambientales, para participar en la elaboración de una Nueva Constitución y del Segundo PAN... buscando incidir en la adopción de instrumentos que regulen, promuevan y faciliten el pleno respeto a estos derechos por parte de los actores económicos, privados y públicos”*⁵³.

⁵² Las organizaciones que conforman esta plataforma son Observatorio Ciudadano, Centro de Derechos Humanos Universidad Diego Portales, Fundación Instituto de Estudios Laborales FIEL, Chile Sustentable, Ciudadano Inteligente, Ciudad Común, Comisión Chilena de Derechos Humanos, Defensoría Ambiental, FIME, GI-ESCR, Greenpeace, Newenco, Sur Corporación de Estudios Sociales y Educación, TERRAM, Central Unitaria de Trabajadores, Comité de Hábitat y Vivienda Colegio de Arquitectos de Chile, ConstiTu + YO.

⁵³ <https://observatorio.cl/plataforma-chilena-de-sociedad-civil-sobre-derechos-humanos-y-empresas/>





4.3 SITUACIÓN DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DE EMPRESAS MINERAS EN CHILE

4.3.1 Panorama general

La minería es parte importante de la historia económica y social de Chile. Esto se manifiesta en la presencia que la industria tiene en el territorio chileno⁵⁴. Desde la publicación de los principios y declaraciones de posición del ICMC (2003) y los PRNU, las empresas mineras con operaciones en Chile han implementado y actualizado sus procedimientos en materia social, de acuerdo con la legislación internacional y a sus lineamientos corporativos. A esto debe sumarse, la ratificación del Convenio 169 en 2008 el cual integran las empresas en sus estrategias de relacionamiento con estos grupos humanos. En Chile no existe un organismo público o una normativa nacional que regule la implementación de dichas políticas y tratados en la industria minera, más allá de la vigilancia social que ejercen algunos organismos no gubernamentales y de la sociedad civil⁵⁵.

La mayoría de las operaciones mineras instaladas catalogadas como gran minería poseen sistemas o mecanismos formales para procesar reclamos, inquietudes, quejas o incidentes que podrían afectar potencialmente a las comunidades vecinas a sus operaciones, sean éstas de exploración, producción o cierre. Lo anterior, igual que en los otros países andinos, principalmente se debe a que las empresas tienen capitales extranjeros requieren cumplir con estándares de sus países de origen y las disposiciones relativas al relacionamiento que indican los gremios mineros.

Para el caso de la mediana minería, la cual de igual manera tiene una presencia importante en el país, la situación no es muy distinta. Si bien no todas declaran explícitamente contar con un sistema para procesar las inquietudes comunitarias y en algunos casos resulta complejo encontrar los formularios de contacto en las páginas web disponibles, la mayoría cuenta con canales de denuncia y/o un MQR.

⁵⁴ De acuerdo con la información pública revisada en Chile existen 36 operaciones mineras consideradas como gran minería metálica y 22 operaciones clasificadas como mediana minería. En términos de concesiones mineras y de acuerdo con datos recopilados por el sitio www.transparenciaminera.cl, a 2020 se habían entregado a concesión para explotación 16.091.256 hectáreas y 10.830.800 hectáreas para concesiones de exploraciones mineras.

⁵⁵ Para el caso de la implementación de las consultas indígenas en virtud de la ratificación que Chile hizo del Convenio 169, cada repartición pública es responsable de realizar la ejecución de dicho procedimiento, cuando las políticas, programas o proyectos que implementen afecten o puedan afectar a pueblos indígenas.





En el caso de las denuncias relacionadas con infracciones referidas a los códigos de ética y/o buena conducta corporativa y que podrían hacer referencia a comportamientos ilegales por parte de funcionarios de las empresas, son varias las que mantienen políticas de protección de datos para denuncias anónimas a través de plataformas tipo *ethic points*, las cuales son difundidas a través de sus páginas web corporativas, redes sociales e informes de sostenibilidad. Estas infracciones se encuentran normadas por la Ley N° 20.939 de responsabilidad penal de las personas jurídicas, las leyes de soborno y corrupción, además de la legislación anticorrupción de países como Reino Unido y Estados Unidos a las que muchas empresas adscriben por los países en los cuales se encuentran sus casas matrices corporativas. Se encontraron casos en que empresas mineras sólo poseen mecanismos internos de consultas y/o canales de denuncias, los cuales no aplican como un MQR.

4.3.2 Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos

En Chile existen tres tipos de mecanismos de reclamo; los mecanismos estatales judiciales (demandas laborales, acciones constitucionales, acciones ante los Tribunales Ambientales, acciones indemnizatorias ante los Juzgados de Letras en lo civil), los mecanismos estatales no judiciales (órganos fiscalizadores como las Superintendencias de Salud y Medio Ambiente; la Dirección del Trabajo para el cumplimiento de los derechos laborales y sociales de los trabajadores; el Instituto Nacional de Derechos Humanos y el Punto Nacional de Contacto de la OCDE) y los mecanismos no estatales, canales operacionales diseñados por las empresas (CREER, 2021).

Para la gran y mediana minería metálica, como se señala en el cuadro 10, la gran mayoría de empresas en Chile ya han implementado un MQR. De un total de 58 operaciones, 45 de ellas (un 78%) tienen un MQR y 13 operaciones (un 22%) no mantienen un mecanismo. Es preciso destacar que algunas empresas si bien no presentan un MQR como tal, de acuerdo con la información publicada, sí mantienen un canal de consultas o denuncias disponibles para canalizar las inquietudes comunitarias, no obstante, estos no cumplen los requisitos para ser calificados como MQR. En el caso de la minería no metálica, las más significativas de incluir corresponden a las operaciones de la Sociedad Química y Minera de Chile (SQM) y de Albemarle, las cuales cuentan con mecanismos o canales de consultas, mas no de reclamos y quejas propiamente tal⁵⁶.

⁵⁶ Análisis realizado en base a reportes de sustentabilidad de las empresas e información disponible en sus páginas web. Esto se corroborará en el análisis de madurez de reportabilidad que se incluye en la sección 8.





CUADRO 10: RELACIÓN DE LAS OPERACIONES MINERAS CON UN MQR EN CHILE

EMPRESA	OPERACIÓN	FASE	MQR
BHP	Cerro Colorado	Operación	Sí
Anglo American plc (44%), Glencore (44%) y JCR (12%)	Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi	Operación	Sí
Teck (60%), Sumimoto Metal Mining Co. Ltda. Y Sumimoto Corporation (30%) y ENAMI (10%)	Compañía Minera Quebrada Blanca	Operación	Sí
Antofagasta Minerals (70%) y Marubeni Corp. (30%)	Minera Antucoya	Operación	Sí
FCX (51%) y CODELCO (49%)	Sociedad Contractual Minera El Abra	Operación	Sí
CODELCO (Estado de Chile)	Radomiro Tomic	Operación	Sí
CODELCO (Estado de Chile)	Chuquicamata	Operación	Sí
CODELCO (Estado de Chile)	Ministro Hales	Operación	Sí
BHP	Spence	Operación	Sí
KGHM International (55%), Sumimoto Metal Mining (31,5%) y Sumimoto Corporation (13,5%)	Sierra Gorda SCM	Operación	Sí
Antofagasta Minerals (70%) y Marubeni Corp (30%)	Minera Centinela	Operación	Sí
CODELCO (Estado de Chile)	Gabriela Mistral	Operación	Sí
Glencore	Compañía Minera Lomas Bayas	Operación	Sí
Antofagasta Minerals (50%) y Barrick Gold (50%)	Compañía Minera Zaldívar	Operación	Sí
BHP (57,5%) Río Tinto (30%), Jeco Corporation (10%) y Jeco 2 Ltda. (2,5%)	Minera Escondida Ltda.	Operación	Sí





EMPRESA	OPERACIÓN	FASE	MQR
Glencore	Complejo Metalúrgico Alto Norte	Operación	Sí
100% KGHM Polska Miedz S.A.	Franke SCM	Operación	No hay información pública
Yamana Gold	El Peñón	Operación	No hay información pública
CODELCO (Estado de Chile)	Salvador	Operación	Sí
Kinross	Compañía Minera Mantos de Oro - La Coipa	Operación	Sí
Kinross (50%), Berna Gold Corp (50%)	Compañía Minera Maricunga	Operación	Sí
Lundin Mining Corporation (80%) y Sumimoto Corp. (20%)	Compañía Contractual Minera Ojos del Salado	Operación	Sí
Lundin Mining Corporation (80%) y Sumimoto Corp. (20%)	Compañía Contractual Minera Candelaria	Operación	Sí
Lundin Mining Corporation (80%) y Sumimoto Corp. (20%)	SCM Minera Lumina Copper Chile - Caserones	Operación	Canal de denuncias
Barrick	Pascua Lama	Cierre	Sí
Compañía Minera del Pacífico (Grupo CAP)	Los Colorados	Operación	Sí
Compañía Minera del Pacífico (Grupo CAP)	Cerro Negro Norte	Operación	Sí
Teck (90%) y ENAMI (10%)	Compañía Minera Teck Carmen de Andacollo	Operación	Sí
Antofagasta Minerals (60%), Nippon LP Resources BV (25%) y MM LP Holding (15%)	Los Pelambres	Operación	Sí
CODELCO (Estado de Chile)	Ventanas	Operación	Sí
Anglo American plc (50,1%), JV Codelco Mitsui (29,5%) y Mitsubishi Corp (20,4%)	Anglo American Sur - El Soldado	Operación	Sí





EMPRESA	OPERACIÓN	FASE	MQR
Anglo American plc (50,1%), JV Codelco Mitsul (29,5%) y Mitsubishi Corp (20,4%)	Anglo American Sur - Chagres	Operación	Sí
CODELCO (Estado de Chile)	Andina	Operación	Sí
Anglo American plc (50,1%), JV Codelco Mitsul (29,5%) y Mitsubishi Corp (20,4%)	Anglo American Sur- Los Bronces	Operación	Sí
Yamana Gold	Florida	Operación	Sí
CODELCO (Estado de Chile)	El Teniente	Operación	Sí
Mantos Cooper	Mantos Blancos	Operación	Sí
Haldeman Mining Company	Michilla	Operación	No hay información pública
Mantos Cooper	Mantoverde	Operación	Sí
Minera Las Cenizas	Las Luces	Operación	Sí
Minera Las Cenizas	Altamira	Operación	Sí
Minera Las Cenizas	Barrel Seco	Operación	Sí
Minera Las Cenizas	Doña Elba 1	Operación	Sí
Pucobre	Punta del Cobre	Operación	Sí
Pucobre	Mantos de Cobre	Operación	Sí
Pucobre	Granate	Operación	Sí
CEMIN	Dos Amigos	Operación	Canal de denuncias





EMPRESA	OPERACIÓN	FASE	MQR
Nittetsu Mining co., Grupo Errázuriz	Atacama Kozan SCM	Operación	Canal de denuncias
Carola - COEMIN	Carola	Operación	No hay información pública
Haldeman Mining Company	HMC Gold SCM	Operación	Sí
Compañía Minera del Pacífico (Grupo CAP)	El Romeral	Operación	Sí
Three Valley Cooper	Tres Valles	Operación	Canal de denuncias
Minera San Gerónimo	Faena Talcauna	Operación	Canal de denuncias
Minera San Gerónimo	Faena Lambert	Operación	Canal de denuncias
Alxar	El Bronce	Operación	Sí
CEMIN	UVA	Operación	Canal de denuncias
CEMIN	Pullalli	Operación	Canal de denuncias
Compañía Minera Cobriza SCM	Cerro Negro	Operación	No hay información pública

Fuente: Elaboración propia, con información proveniente de páginas web y reportes de sustentabilidad de las empresas, antecedentes disponibles en gremios mineros nacionales (Consejo Minero⁵⁷ y Sociedad Nacional de Minería, SONAMI⁵⁸), información publicada en la página web de Transparencia Minera⁵⁹, además de entrevistas a encargados de la implementación de los mecanismos en sus respectivas empresas.

⁵⁷ Para mayor detalle revisar: www.consejominero.cl

⁵⁸ Para mayor detalle revisar: www.sonami.cl

⁵⁹ Para más información revisar: www.transparenciaminera.cl





Los MQR de las empresas se encuentran **integrados** en sus procedimientos de relacionamiento comunitario o de gestión social, debido al foco en la construcción de relaciones de confianza con las comunidades. Según una empresa, *“el mecanismo está articulado con (su) Plan de Relacionamiento y de Inversión Social, pero principalmente con la vinculación y el relacionamiento con los actores clave para la empresa”*⁶⁰. Es habitual que en las investigaciones y entrega de respuestas a las quejas participen diversas áreas de las empresas, dependiendo de los requerimientos. No obstante, la administración del mecanismo recae en las áreas de relacionamiento comunitario o de gestión social, con una muy baja incorporación de la alta gerencia. Además de lo anterior, las quejas no aparecen identificados en las matrices de gestión de riesgo publicadas en sus reportes de sustentabilidad.

En relación con la **legitimidad** del MQR, todos los entrevistados coincidieron en que es necesario *“que las personas confíen en el mecanismo para que sea visto como una forma de comunicación efectiva con (las empresas)”*⁶¹. Pese a ello, no se encontraron casos de empresas que incluyeran a grupos de interés externos en el diseño de sus mecanismos o que sean socializados previamente con estos.

Un entrevistado comentó que la legitimidad debería estar vinculado con *“la debida diligencia, la construcción de confianza y el diálogo. Sin ella, tienes conflicto y judicialización...”*⁶². Como indica Schönsteiner (2016)⁶³, si bien la confianza no se identifica como un criterio para la efectividad de los MQR, es un valor transversal en la relación que se establece entre las empresas mineras y las comunidades, ya que *“un (MQR) sólo puede cumplir su función si las personas a las que debe servir lo conocen, confían en él y son capaces de utilizarlo”*. Una de las oportunidades de mejora en la reportabilidad es crear y publicar indicadores que permitan demostrar de manera fehaciente que los MQR cumplen con el objetivo de entregar respuestas en tiempo y forma a los reclamos⁶⁴.

⁶⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 8 de septiembre del 2021.

⁶¹ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 8 de septiembre del 2021.

⁶² Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 30 de agosto del 2021.

⁶³ Este informe fue levantado previamente a la publicación del Primer PNA, como una línea de base que permitiera tener una panorámica general de los hechos y la evaluación de éstos teniendo en visto los estándares de los PRNU.

⁶⁴ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 30 de agosto del 2021.





El criterio de **accesibilidad** es el más implementado por las empresas en Chile. En los últimos años, se ha potenciado el uso de las herramientas digitales como las aplicaciones de mensajería instantánea, el correo electrónico y los formularios en línea los que permiten asegurar la trazabilidad interna de los reclamos. En tiempos de la pandemia del COVID-19 facilitaron el acceso a los mecanismos ante la menor cantidad de actividades presenciales. Los medios por los cuales se pueden ingresar reclamos van desde la carta escrita, el correo electrónico, una llamada telefónica a un número gratuito o a número del representante de las empresas en terreno o campo, mensajería instantánea, formularios a disposición en oficinas de las empresas y en terreno con los equipos de relacionamiento comunitario o gestión social. Estas herramientas conviven con las instancias presenciales de diálogo y participación que las empresas mantienen con las comunidades con las cuales se relacionan en donde las comunidades *“dicen todo; los reclamos, las quejas, las controversias, las denuncias...”*⁶⁵.

La principal diferencia que se puede encontrar entre las diversas empresas es la forma de implementación de los mecanismos y sobre quien gestiona la recepción de las inquietudes, pues algunas empresas optan por tercerizar el servicio, mientras que otras lo manejan internamente por los equipos de relacionamiento comunitario o de gestión social.

En relación con la publicación de los indicadores anuales de los MQR, la información revisada en los distintos Reportes de Sustentabilidad⁶⁶ es diversa. Las empresas mineras en su gran mayoría entregan informes con índices globales y en algunas oportunidades hacen un foco en la situación chilena. Por ejemplo, la empresa canadiense Teck realiza un reporte de sustentabilidad global (Teck, 2021) en el cual incluye su MQR, el que contiene una categorización de acuerdo con los temas más recurrentes en todas sus operaciones alrededor del mundo. Sin embargo, incluye algunos ejemplos de operaciones entre ellas, las localizadas en Chile.

⁶⁵ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 23 de septiembre del 2021.

⁶⁶ Reportes disponibles en las páginas web de las empresas presentes en Chile.





El conglomerado Antofagasta Minerals⁶⁷, en su reporte 2020, hace referencia a la cantidad de quejas recibidas, mas no da mayor detalle de su categorización o la operación a la que corresponden. Complementariamente, informa sobre el enfoque en derechos humanos que abordan desde 2020 con su Política de Derechos Humanos, en la cual destacan procurar contar con mecanismos de reclamo y describen cómo pueden ser realizadas las quejas y, en líneas generales, el proceso de su gestión, el cual además se encuentra en proceso de actualización y mejoramiento.

En el caso de BHP en Chile, en Cerro Colorado, Spence y Escondida, en el reporte de 2021 hacen mención a la actualización de su Procedimiento de Preocupaciones, Quejas y Reclamaciones comunitarias, el cual *“apoya los procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos y participación de las partes interesadas...permitiéndoles impulsar acciones preventivas, identificar medidas correctivas o de atenuación y ejecutar remediaciones cuando corresponda”*. Si bien incluye el número de incidentes recibidos en cada una de sus operaciones, no señala en qué temáticas fueron o los plazos para su resolución, situación común en los reportes revisados.

Con respecto al criterio de **predictibilidad**, los mecanismos cuentan con procedimientos que son conocidos por los representantes de las empresas. Sin embargo, esta información no siempre es traspasada a las comunidades o personas de interés que quisieran utilizarlos. Si bien, se informa de la existencia de un MQR, el proceso de tramitación de los incidentes o inquietudes, de acuerdo con la información recabada, es visto como una “caja negra”. Es por ello por lo que es necesario definir desde un inicio los medios por los cuales se comunicará la información al reclamante, así como los plazos de respuesta, lo que implica procesos más diligentes y trazables.

En tanto para el criterio de **equidad**, no es posible concluir que los mecanismos revisados cuenten con medidas que permitan participar en condiciones de igualdad a toda persona que desee ingresar una reclamación. Muchos de ellos no consideran las desigualdades de género, **accesibilidad**, conectividad, e incluso de alfabetización que pudiesen existir en los territorios en los que operan. Son quizá los diálogos presenciales los que permiten que las barreras se disipen, más esta modalidad tampoco asegura accesibilidad, por lo que se debe propiciar la participación efectiva, informada y sin brechas.

⁶⁷ Información extraída de Antofagasta Minerals Reporte de Sustentabilidad 2020. Este conglomerado opera cuatro minas de cobre en Chile: Antucoya, Centinela, Zaldívar y Los Pelambres.





Con relación a la **transparencia**, las grandes empresas mineras presentan en su gran mayoría un análisis del estado de implementación de los MQR en sus reportes de sustentabilidad. No obstante, hay grandes diferencias en la profundidad de la información pública disponible. La Corporación Nacional del Cobre (CODELCO), empresa estatal de cobre chilena, presenta un reporte de sustentabilidad que engloba los resultados de todas sus operaciones⁶⁸ (incluyendo en ellos los de su MQR, la línea de reclamos y sugerencias socioambientales). La empresa informa el número global de requerimientos recibidos, los categoriza de manera general e informa la vía por la cual fueron realizados, así como si alguno de ellos afectó derechos humanos de los reclamantes. Similar situación se encuentra en los reportes globales de Kinross (2021) y Glencore (2021), los cuales dan cuenta de la situación comunitaria al 2020 y describen los principales temas en los cuales trabajan con las comunidades cercanas. Glencore además integra tablas en las que mencionan las quejas más recurrentes de su operación en Candelaria, y las gestiones para darles respuesta.

Distinto es el caso de la empresa Yamana Gold en Chile. En su último reporte de sustentabilidad, si bien indica la cantidad por operación y clasifican sus quejas y reclamos de acuerdo con categorías, no hace un foco completo en la realidad nacional.

Con respecto al criterio de **compatibilidad con derechos**, de manera paulatina se han ido incorporando en las políticas corporativas de las empresas, políticas de derechos humanos, pero aún es poco frecuente que los reclamos sean categorizados según si corresponden a denuncias que impliquen una violación a los derechos humanos de las comunidades cercanas a las operaciones o si las reparaciones alcanzadas se ajustan a los derechos humanos. SQM indica en su reporte de sustentabilidad 2020 que desde ese año entró en vigor su primera política corporativa de derechos humanos en la cual se comprometieron a *“implementar canales de comunicación que permitan un permanente diálogo con la comunidad, así como desarrollar mecanismos efectivos de debida diligencia en derechos humanos”*. En esta línea, la empresa realizará su primer proceso de debida diligencia en derechos humanos durante 2021.

⁶⁸ Información extraída de CODELCO Reporte de Sustentabilidad 2020.





CODELCO, además de categorizar los incidentes o quejas que reciben en cada período, indica en su último Reporte de Sustentabilidad que ninguno de ellos correspondió a denuncias relacionadas con violaciones a los derechos humanos, siendo la única empresa en declararlo abiertamente. Una de las empresas de minería no metálica entrevistadas indicó que recientemente han incorporado esta cuestión en sus documentos corporativos “(...) en diciembre del año pasado (2020) se lanzó una política global de derechos humanos, empujado y gestionado por las preocupaciones de Chile”⁶⁹. En el caso de BHP, en su reporte de sustentabilidad 2020, sólo indica que durante ese período no se registraron violaciones a los derechos de los pueblos indígenas.

Otras operaciones como Anglo American y Mina Doña Inés de Collahuasi, no hacen referencia a sus MQR en sus reportes de sustentabilidad 2020. Sólo mencionan los derechos humanos en lo relativo a su relación con trabajadores propios y los mecanismos internos de comunicación, vinculados a la conducta, ética y cumplimiento. Esto explica porque Collahuasi tiene un bajo puntaje en el análisis de madurez de los MQR basado en la reportabilidad.

Todas las empresas consultadas implementan mejoras en los procedimientos, siendo sus MRQ **fuentes de aprendizaje continuo**, buscando convertirlos en instrumentos amigables y de fácil acceso para las comunidades, además de posibilitar internamente un proceso más sencillo y de fácil reportabilidad. Las empresas consultadas han mejorado recientemente sus mecanismos o se encuentran en proceso de actualización, con el objetivo de “incorporar el enfoque de derechos humanos en el procedimiento (...) abordando (las preocupaciones comunitarias) para evitar que se transformen en quejas”⁷⁰.

Es poco usual encontrar mecanismos de reclamo que se construyan en base al criterio de **participación y diálogo**. No obstante, una empresa de exploraciones indicó que es parte del quehacer de los equipos en terreno identificar los canales de comunicación más usados por los habitantes y luego en mesas de trabajo con los principales actores, se define conjuntamente el propósito de contar con un mecanismo además de definir el canal que se utilizará para facilitar la comunicación entre las partes.

⁶⁹ Entrevista realizada a representante de empresa minera el 23 de septiembre del 2021. La empresa cuenta con operaciones que desarrollan en el norte de Chile en territorio reclamado por comunidades indígenas y mantienen un acuerdo de cooperación mutua que regula la relación entre las partes.

⁷⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 8 de septiembre del 2021.





Una empresa de extracción de oro recalcó la importancia del diálogo y de las instancias participativas que se generan en el marco del relacionamiento como una pieza clave que alimente a los MQR de las empresas. El proceso de diálogo *“permitiría (...) monitorear los intereses y preocupaciones de las comunidades. Los MQR deben transformarse en procesos activos –no reactivos–, aun cuando se hace necesario contar con un procedimiento formal para dar respuesta a las reclamaciones”*⁷¹.

Si bien no es frecuente encontrar operaciones mineras en etapa de producción que establezcan procesos de construcción conjunta de sus MQR, es en la búsqueda de resoluciones a los reclamos y quejas que las personas y/o comunidades ingresan a través de los mecanismos o realizan de manera informal a los equipos de gestión socio-comunitaria, en donde es común encontrar que la solución sea consensuada entre ambas partes, a través de reuniones y/o asambleas comunitarias. Propiciar la participación de los actores clave en los territorios se asocia a una conducta empresarial responsable y un método eficaz para reconocer y prevenir potenciales impactos adversos.

En 2018, el Consejo Minero presentó una propuesta de política pública denominada *Agencia de Diálogo Territorial para proyectos de inversión*, la cual pretendía ordenar la relación entre los actores público-privados presentes en los territorios ante los proyectos de inversión, asegurando un proceso de diálogo deliberativo, normado y equitativo entre las partes y acordando *“condiciones de sostenibilidad económica, social y ambiental, apoyando el proceso de los proyectos con información, capacidades, facilitación del diálogo, monitoreo de cumplimiento de compromisos y mediación en controversias”* (Fernández-Labbé, 2020). Este proyecto fue liderado por Valor Minero y financiado por fondos de la CORFO y el Fondo de Inversión Estratégica, en el marco de las reformas al Servicio de Evaluación Ambiental y el interés en incluir la participación temprana en los proyectos que sean sometidos a este proceso. Sin embargo, este esfuerzo colaborativo aún no ha logrado ser implementado (Alianza Valor Minero, 2018) y en sus lineamientos no hace mención a los PRNU.

En conclusión, la implementación en Chile de los criterios de eficacia de los mecanismos de reclamo es heterogénea. En términos generales, los mecanismos de reclamo que implementan las operaciones obedecen a las políticas corporativas de estas empresas o a su participación en gremios mineros internacionales. Si bien la mayoría de las empresas de la gran minería cuentan con un MQR y además valoran su existencia e implementación, no es posible afirmar que los mecanismos canalicen y respondan las reales preocupaciones

⁷¹ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 1 de septiembre del 2021.





comunitarias y que efectivamente entreguen reparación. Desde la dificultad para encontrar los mecanismos operacionales en las páginas web corporativas y los múltiples formatos de reportabilidad, hasta las brechas de alfabetización y conectividad digital que aún existen en ciertos territorios y sectores de la población, hacen que estos mecanismos no sean tan eficaces como han sido planificados. En relación con los criterios ESG, en el área de gobernanza, los mecanismos han sido evaluados como los más atrasados en su implementación. Éstos son poco conocidos, la información es escasa y la reportabilidad no es tan accesible como se quisiera, limitando las posibilidades de análisis y fiscalización por parte de las comunidades y la sociedad civil⁷².

Algunos retos pendientes para una más eficiente implementación de los MQR en las empresas mineras implican involucrar de manera efectiva a la alta gerencia en la responsabilidad de su diseño, implementación y seguimiento. Otro desafío implica diseñar indicadores claros de cada uno de los ocho criterios, incluyendo además la medición de la satisfacción, los plazos de respuesta y la confianza de los reclamantes en el mecanismo, clave para que mejore la implementación y validez de estos procedimientos. A nivel de gremios mineros, el diseñar indicadores transversales en la industria que generen métricas comparables es una labor pendiente, lo cual facilitaría la revisión y comparabilidad de los MQR en los distintos reportes de sustentabilidad.

El Estado debería fomentar la elaboración de guías que orienten el diseño e implementación de los mecanismos para la mediana y pequeña minería, además de la fiscalización de la entrega de respuestas a los usuarios de los mecanismos, por ejemplo, a través de la inclusión de estos sistemas en los permisos ambientales que las empresas solicitan y que los compromisos en ellos detallados, sean instrumentos fiscalizables por las entidades correspondientes, experiencia que ya existe en Colombia y Perú. Además, se debe potenciar el uso de los MQR como herramientas efectivas para la investigación, respuesta y reparación de los impactos de las empresas, además de la gestión prematura de los conflictos, ya que de acuerdo a la información disponible, no es posible afirmar que los mecanismos entreguen una reparación efectiva a los usuarios e incluso que las comunidades utilicen estos mecanismos, tal como lo indica el Observatorio Ciudadano en la “Evaluación de Impacto en Derechos Humanos de SQM en los derechos del pueblo indígena Lickanantay” (2021) para el caso de esa empresa y la relación que sostiene con las comunidades indígenas atacameñas o lickanantay en el Salar de Atacama.

⁷² Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 10 de diciembre del 2021.





COLOMBIA



5. COLOMBIA

5.1 MARCO REGULATORIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y DERECHOS HUMANOS EN EL SECTOR MINERO EN COLOMBIA

El marco regulatorio para las actividades mineras en Colombia se establece en el Código de Minería (Ley 685 del 2001), así como en diversas leyes y regulaciones ambientales (como la Ley 99 de 1993 y el Decreto 1076 del 2015) y en la Constitución. En ellas se establece que el estado colombiano es el dueño de los recursos minerales en el suelo y el subsuelo, el cual tiene obligaciones de proteger el medio ambiente y los recursos naturales; planificar su gestión; garantizar su desarrollo sostenible y proteger los derechos de las comunidades étnicas. Asimismo, se otorgan derechos de exploración y explotación minera a privados (incluidos los extranjeros) a través de títulos de minería registrados con el Registro Nacional de Minería.

Actualmente, no existe en el ordenamiento jurídico colombiano una regulación sobre los PRNU. Es a través de la jurisprudencia que se ha ido avanzando y desarrollando de manera parcial la inclusión de estos principios, por lo que no es vinculante en todas las situaciones sino para las partes que dieron su origen. En lo referente al respeto y la protección de los derechos humanos, existen vacíos en la regulación para las empresas del estado y sus procesos de contratación y compras públicas. Así mismo la normatividad es débil y presenta vacíos respecto a la obligación de las empresas al remedio, y en lo relativo a los mecanismos operacionales de quejas y reclamos (Fundación Ideas para La Paz y Zuleta Beyond Borders, 2021).

La reglamentación relacionada con la debida diligencia en derechos humanos se ha regulado principalmente a través del *soft law*, que incorporan a las políticas organizacionales los estándares internacionales y/o iniciativas institucionales o empresariales, como los Principios Sustantivos y Operativos de la Debida Diligencia en Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo (CREER, 2020), Guías Colombia en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (DIH) (Fundación Ideas para La Paz, 2014), o la adhesión de la Asociación Colombiana de Minería (ACM) de la certificación minera canadiense “Hacia una minería sostenible” (The Mining Association of Canada, 2021)⁷³, y, por otro lado, a través de la autorregulación, con la adopción de cláusulas contractuales en las que se exige el respeto por los derechos humanos.

⁷³ Asociación Colombiana de Minería. Disponible en: <https://acmineria.com.co/>





CUADRO 11: ASPECTOS LEGALES RELEVANTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS EN COLOMBIA

DOCUMENTO	FECHA	ASPECTO RELEVANTE
Constitución Política de Colombia	1991	La explotación de los recursos naturales en los territorios indígenas se hará sin menoscabo de la integridad cultural, social y económica de las comunidades indígenas. El Gobierno propiciará la participación de los representantes de las comunidades.
Creación del Sistema Nacional Ambiental (SINA) Ley 99 de 1993	1993	Se regulan asuntos sobre las responsabilidades empresariales en materia ambiental, incluyendo la evaluación de impactos ambientales en el marco de las licencias ambientales.
Corte Constitucional Derecho a la consulta previa Sentencia SU-039 de 1997	1997	Se definen por primera vez las principales características y objetivos del derecho a la consulta previa: conocimiento pleno por parte de las comunidades sobre los proyectos; que la comunidad sea enterada de la manera como la ejecución de los proyectos puede afectarlos; tengan la oportunidad de valorar las ventajas y desventajas.
Código de Minería Ley 685 de 2001	2001	Se expide el código para fomentar la exploración de los recursos mineros y que su aprovechamiento se realice a través del cumplimiento de principios y normas que integran el desarrollo sostenible y el fortalecimiento económico y social del país.
Punto Nacional de Contacto de la OCDE Decreto 1400 de 2012	2012	Se establece el PNC de la OCDE. Promueve un escenario para transigir, tramitar y resolver disputas que se enmarquen en las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.
Política Pública Nacional de Equidad de Género para las Mujeres.	2012	Propone una serie de acciones sostenibles para la superación de brechas y la transformación cultural, que, en los próximos 10 años, contribuyan al goce efectivo de los derechos de las mujeres en el país.
Plan de Acción Indicativo CONPES Social 161 de 2013	2013	Pone en marcha un Plan de Acción Indicativo que precisa objetivos, alcances y acciones de las entidades involucradas, para avanzar en la superación de las brechas de inequidad.
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Decreto 1076 de 2015	2015	El Ministerio es el encargado de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables; de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible.

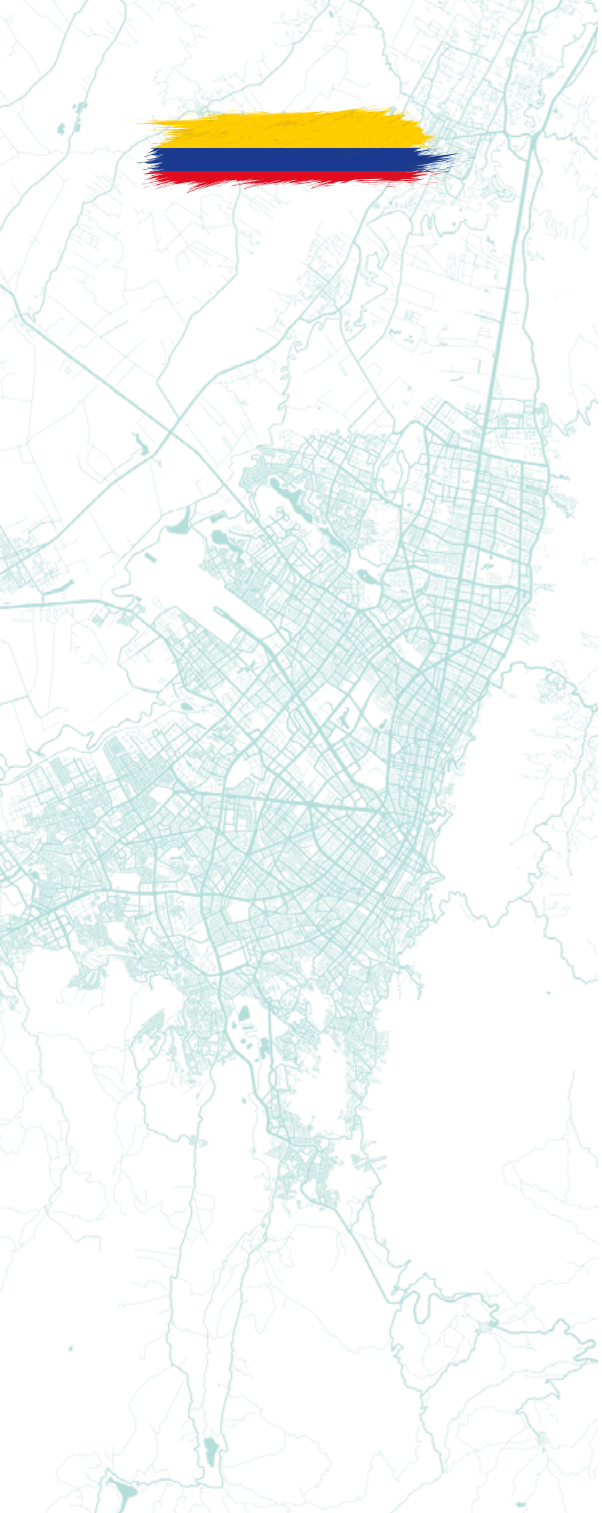




DOCUMENTO	FECHA	ASPECTO RELEVANTE
Corte Constitucional Auto 009 de julio de 2015	2015	Establece se efectúen investigaciones y diagnósticos para determinar posible riesgo de violencia de género en contextos de minería y en caso de que esos riesgos se confirmen se tomen las medidas para prevenir, atender y proteger a las víctimas y disponer de los mecanismos para garantizar los derechos.
Presidencia de la República Decreto 1081 de 2015 Título 7, capítulo 1	2015	“...articular a las entidades e instancias del orden nacional y territorial, y coordinar sus acciones para promover el respeto y garantía de los Derechos Humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario...”.
Estrategia Nacional para la garantía de los Derechos Humanos 2014-2034	2015	Es la hoja de ruta para implementar de manera efectiva el enfoque y la agenda de derechos humanos en todas las políticas públicas sectoriales, así como en los diferentes instrumentos de política en el nivel territorial.
Política en Derechos Humanos del Sector Minero Energético Resolución 40796 de agosto de 2018	2018	Política que define 5 lineamientos, cuyo objetivo es generar un marco de acción que permita al sector minero energético fortalecer su contribución en la prevención, promoción, protección y garantía de los Derechos Humanos, con enfoque diferencial.
Corte Constitucional. Derecho a la consulta previa. Sentencia SU-123 de 2018	2018	La Corte ha dispuesto que las empresas tienen la responsabilidad de realizar procesos de debida diligencia en derechos humanos que establezcan mecanismos para reconocer a las comunidades étnicas y respetar sus derechos al territorio, los recursos naturales y la consulta previa.

Fuente: Elaboración propia en base a las normas listadas, la Fundación Ideas para La Paz y Zuleta Beyond Borders (2021).





5.2 PLAN NACIONAL DE ACCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS

El segundo Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos y Empresas 2020-2022 tiene por objetivo “*garantizar que, durante la coyuntura ocasionada por el COVID-19, así como en la fase de reactivación económica y social para la superación de esta, el Estado proteja adecuadamente los derechos humanos, las actividades empresariales sean respetuosas de estos derechos y se permita a las víctimas de afectaciones a los mismos tener acceso a una reparación efectiva*”⁷⁴. Dos de los objetivos específicos que ayudan a desarrollar el objetivo general, hacen referencia a fomentar la adaptación del proceso de debida diligencia y a garantizar el acceso a los mecanismos de reparación.

De acuerdo con la definición de la política del PNA 2020-2022, el Estado coordinará las políticas públicas nacionales y territoriales para que sus entidades se comprometan y emprendan acciones que garanticen la inclusión de un enfoque basado en derechos para las actividades empresariales y su cadena de valor.

En el tercer pilar, se señala que, en caso de presentarse abusos provenientes de actividades empresariales, el Estado debe garantizar a las víctimas el acceso a una reparación efectiva, integrando de esa manera los mecanismos de reclamación estatales (judiciales y no judiciales) y no estatales. Sumado a lo anterior, y para garantizar la legitimidad y evaluar la eficacia de las iniciativas, actividades y decisiones que las empresas toman para enfrentar sus contextos, se precisa la necesidad que haya un diálogo y consultas abiertas y transparentes con las partes interesadas.

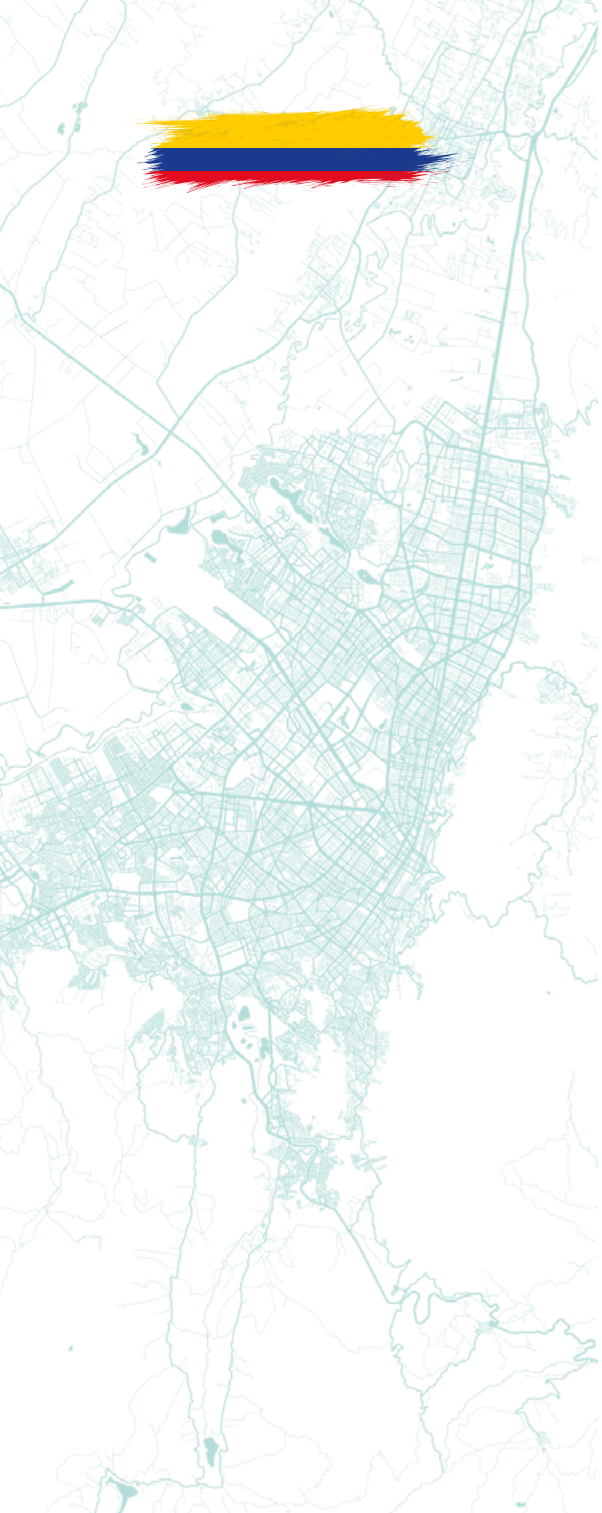
Con relación a la efectividad de esta política y el rol del Gobierno respecto al pilar 3 de los PRNU, los entrevistados coinciden que el PNA requiere ser profundizado y desarrollar lineamientos más claros para las empresas sobre cómo debe implementarse, “... *se ve poca decisión en el Gobierno para dar ejemplo, y el ejemplo es la única manera de educar...*”⁷⁵. En la misma línea, se requiere un mayor trabajo por parte de las entidades estatales, ya que varias “*ni siquiera saben de la existencia del PNA y menos de los PRNU, o que significa accesibilidad, legitimidad...*”⁷⁶, así mismo manifestaron que falta liderazgo del Gobierno para divulgar los canales de acceso y promoción de estos mecanismos.

⁷⁴ Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos 2020/2022. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.gov.co/Prensa/2021/Paginas/300121-Descripcion-PNA-EmpresasyDDHH.aspx>

⁷⁵ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 20 de septiembre del 2021.

⁷⁶ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 20 de septiembre del 2021.





5.3 SITUACIÓN DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DE EMPRESAS MINERAS EN COLOMBIA

5.3.1 Panorama general

En Colombia existen tres tipos de mecanismos de reclamo; los mecanismos estatales judiciales (jurisdicción constitucional, jurisdicción ordinaria, régimen penal, régimen laboral, régimen civil y jurisdicción contencioso administrativa), los mecanismos estatales no judiciales (derecho de petición, el PNC de la OCDE, el Inspector del Trabajo, la Defensoría del Pueblo, las Superintendencias, la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL) y los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) y los mecanismos no estatales, canales operacionales diseñados por las empresas (CREER, 2021).

De la lista de afiliados de la ACM, 60 empresas entre exploradoras, productoras y de bienes y servicios y bufetes de abogados⁷⁷, se tomó una muestra de 24 empresas y se revisaron sus reportes de sostenibilidad e informes de gestión social, entre otros, para determinar si contaban con un MQR. Se encontró que 75% de las empresas cuentan con accionistas extranjeros y de éstas, nueve empresas están en etapa de exploración, una en construcción, tres están en producción, dos están en actividades de exploración⁷⁸ y producción, y una está en proceso de devolver los títulos mineros a la ANM. Asimismo, se analizaron cuatro empresas colombianas en exploración y tres en producción.

El cuadro a continuación presenta la situación de las empresas y sus MQR. Se ha identificado que 14 de las 24 empresas revisadas cuentan con un MQR establecido, representando el 58% de las empresas y 10 empresas no cuentan con ninguna información sobre atención de las quejas y reclamos.

⁷⁷ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 2 de diciembre del 2021

⁷⁸ La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) archivó el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) a una empresa que estaba en exploración





CUADRO 12: RELACIÓN DE OPERACIONES MINERAS CON UN MQR EN COLOMBIA

EMPRESA	PROYECTO	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
AGNICO EAGLES MINES		Exploración	No hay información pública
MINERA DE COBRE QUEBRADONA SAS BIC	Minera De Cobre Quebradona	Exploración / ANLA archiva EIA	Sí
ANGLOGOLD ASHANTI COLOMBIA	La Colosa	Consulta popular rechazan el proyecto minero	No hay información pública
ANTIOQUIA GOLD	Proyecto Minero Cisneros	Producción y Exploración	No hay información pública
GRUPO DE BULLET		Exploración	No hay información pública
CORDOBA MINERALS	San Matías	Exploración	No hay información pública
IAM GOLD		Exploración	No hay información pública
MINERA COBRE DE COLOMBIA		Exploración	No hay información pública
MINERA QUINCHIA	Proyecto Quinchía	Exploración	No hay información pública
GOLDMINING / SUNWARD	Titiribí La Mina Yarumalito	Exploración	No hay información pública
ARGOS		Producción	Sí
C.I. PRODECO	Mina Calenturitas Mina La Jagua	Producción / Entrega de títulos mineros	Sí
DRUMMOND	Pribbenow Y El Descanso La Loma, El Descanso, Rincón Hondo, Similoa Y Cerrolargo	Producción	Sí

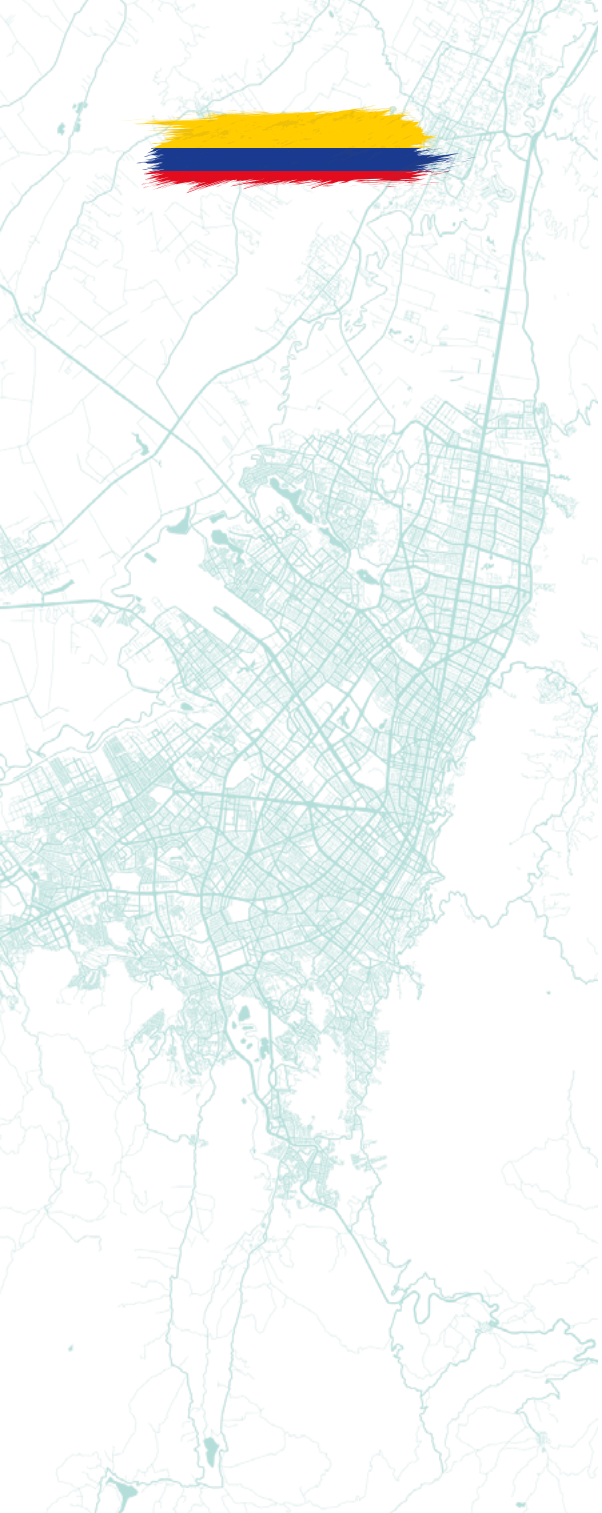




EMPRESA	PROYECTO	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
ZIJIN – CONTINENTAL GOLD	Proyecto Buriticá Proyecto Gran Buriticá Proyecto Berlín	Construcción	Sí
GRAMALOTE	Gramalote	Exploración	Sí
LIBERO COBRE LTD.	Mocoa	Exploración	Sí
MINERALES CAMINO REAL (ROYAL ROAD MINERALS)	Quintar-Niverengo- Margaritas Gold Project	Exploración	Sí
MIRAFLORES COMPAÑÍA MINERA	Quinchia Gold Project	Exploración	Sí
MIRANDA GOLD	Santa Ana y Mallama	Exploración	Sí
CERREJON	Cerrejón	Producción	Sí
CERRO MATOSO	Cerro Matoso	Producción	Sí
COQUECOL	La Mana, Laberinto. El Manzano, Altiplano, Manto 3, Manto 6, Manto 9, Piedro, La Peña, Bocatoma, Presidente	Producción	No hay información pública
MINEROS SA	Mineros Aluvial	Producción	Sí
MINERA EL ROBLE	Operación: El Roble Exploración: Santa Anita, San Lorenzo, Carmelo, Gorgona, Archie, Favorita Y Calera.	Producción y Exploración	Sí

Fuente: elaboración propia con información proveniente de informes de: sostenibilidad, gestión, reportes técnicos de cada una de las empresas listadas.





5.3.2 Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos

Las empresas colombianas entrevistadas reconocieron la importancia de gestionar las quejas y reclamos, ya que les ayuda a mejorar su relacionamiento y a prevenir el escalamiento de algunas situaciones que puedan afectar sus actividades. La mayoría de las empresas señalan que contar con un MQR es necesario y lo consideran un canal de comunicación directo con la comunidad. Sin embargo, un funcionario de una empresa indicó que antes de ingresar a un territorio, es necesario hacer una “... *evaluación de qué impactos y situaciones va a causar antes de ingresar. ... para evitar que la queja se genere y se pueda atender o prevenir desde antes. De nada sirve que tengan muy buen sistema de petición, quejas y reclamos, y tengan miles de quejas pudiendo haberlo prevenido de manera muy sencilla*”⁷⁹.

La mayoría de las empresas reconocen que el MQR requiere estar **integrado al sistema de gestión** de la empresa y ninguna empresa considera que la atención de reclamos pueda ser tercerizada. Empresas grandes en producción señalan que sus mecanismos son parte de una estrategia de gestión social y de riesgos. En los casos de las empresas en fases exploración y explotación que se encuentran elaborando dichas estrategias, el sistema de atención de quejas y reclamos está cobijado y funciona dentro del área de relacionamiento comunitario. Un funcionario indicó que “... *el mecanismo de quejas es un elemento transversal. Toda la estrategia tiene un enfoque muy fuerte y sólido de gestión de impactos...*”⁸⁰.

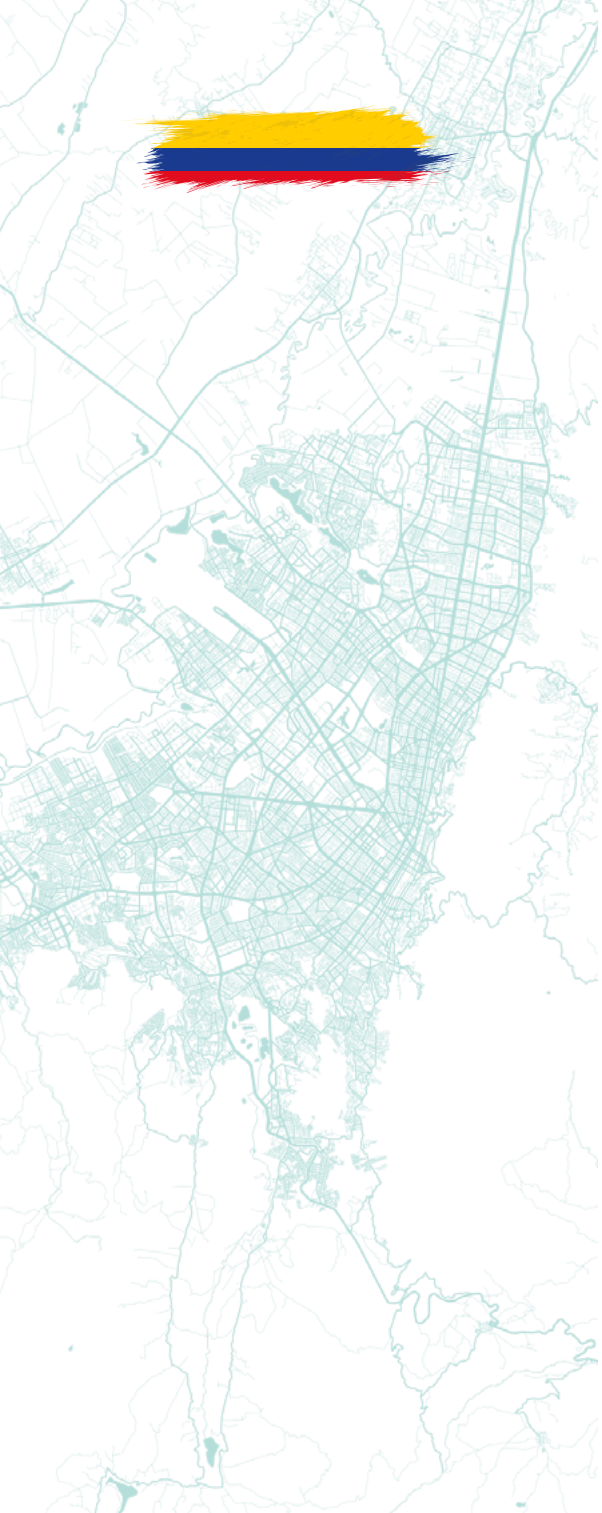
La mayoría de las empresas indicaron que sus mecanismos son parte del área social, la cual lidera la atención y monitoreo en las respuestas y remite la información a otras áreas cuando la queja requiere información o respuesta. Sólo una empresa hizo referencia a que “*la oficina de quejas se encuentra en una división que se enfoca en los lineamientos, definición de políticas, y aseguramiento, y en esa medida (están) manejadas por el área social, pero con la mirada integral de la debida diligencia de derechos humanos*”⁸¹.

⁷⁹ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 7 de septiembre del 2021.

⁸⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 30 de septiembre del 2021.

⁸¹ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 30 de septiembre del 2021.





Más aún, las empresas con mayor nivel de madurez y experiencia en el sector indican que su MQR es un elemento transversal para toda la operación alineada al sistema de riesgos. Siguiendo esta línea un funcionario mencionó que “...en (2021) crearon un riesgo corporativo de vulneración de DDHH asociado a su debida diligencia... con una mirada en salud y seguridad industrial, en el tema ambiental y de consulta previa... incluyendo todos los derechos que (la) operación podría vulnerar...siendo la oficina de quejas es un control crítico dentro de ese riesgo corporativo”⁸².

En cuanto al criterio de **legitimidad**, las empresas entrevistadas consideran importante la participación de la comunidad y otros grupos de interés en el proceso de atención a quejas y reclamos. Dos empresas indicaron que diseñaron el mecanismo con la participación de la comunidad a través de reuniones y talleres con la participación de empleados, contratistas, pobladores y autoridades locales, entre otros. Estos encuentros permitieron identificar sus expectativas frente al sistema y definir la forma más adecuada para darle trámite a los casos. Otras empresas mencionaron que, si bien ya cuentan con un sistema, están en proceso de consultar a la comunidad su opinión acerca de éste para hacer los ajustes pertinentes.

Es importante destacar que la mayoría de las empresas consultadas reconocen que lograr la confianza entre las comunidades y grupos de interés es un gran reto. Un funcionario indicó que “...el reto supone lograr que esas comunidades [estén] a favor, en contra, o asuman una posición neutral, sin importar lo que consideren acerca de la minería, sino que realmente sientan que pueden tener un sitio en donde expresar sus inconformidades y ser atendidos”⁸³. Lograr que los grupos de interés confíen en los mecanismos operacionales, y así legitimarlos, es una de las tareas más difíciles para las empresas⁸⁴, ya que en el caso colombiano los contextos donde se desarrollan los proyectos están marcados por el conflicto armado, la ausencia y debilidad institucional y el desconocimiento de las dinámicas sociales y culturales en las zonas de influencia, entre otras variables externas que las afectan⁸⁵.

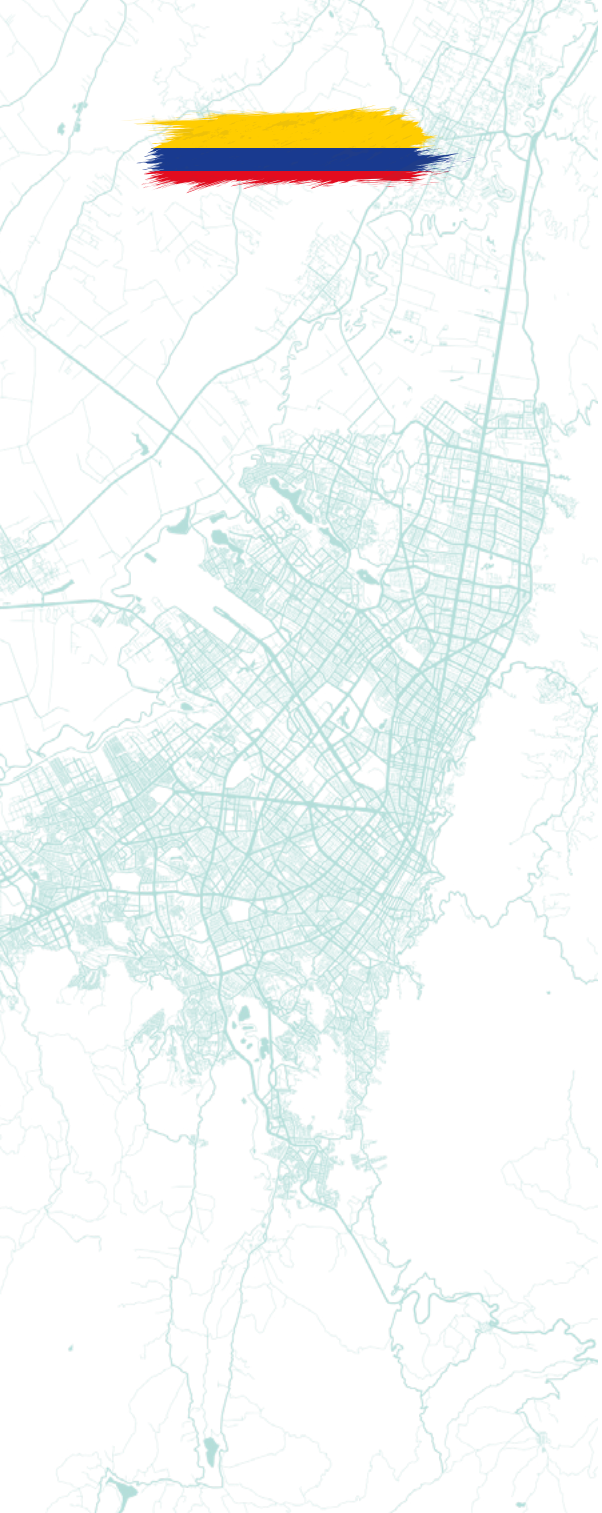
⁸² Entrevista a representante de empresa minera realizada el 30 de septiembre del 2021.

⁸³ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 11 de octubre del 2021.

⁸⁴ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 18 de septiembre del 2021.

⁸⁵ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 14 de septiembre del 2021.





Las formas más comunes de **accesibilidad** a los sistemas de reclamos detectados fueron a través del teléfono y en persona; ya sea con la visita de un funcionario de la empresa o el ciudadano asistiendo a un punto de atención. Algunas empresas ponen a disposición otros canales como son el correo electrónico, los mensajes instantáneos (a través de la plataforma WhatsApp), la mensajería física, los buzones, las unidades móviles o a través de interponer el reclamo directamente con el personal capacitado en campo (ej.: personal de vigilancia privada), cuya función primordial es servir como puente de comunicación con el personal encargado de atender las quejas, y los asesores étnicos, entre otros.

En los casos en que las empresas tienen sus MQR en etapa de implementación, generalmente comunican su existencia a través de capacitaciones a sus empleados y reuniones de socialización con la comunidad. En algunos espacios de relacionamiento, la comunidad puede manifestar alguna inconformidad o inquietud sobre las actividades de la empresa, frente a lo cual los funcionarios aprovechan para informar sobre la existencia del mecanismo. Asimismo, algunas empresas han indicado que las comunidades utilizan el “voz a voz” para compartir y transmitir la información que reciben. Las empresas en etapa de exploración se enfocan en actividades de sensibilización con trabajadores que, por lo general, son de la zona.

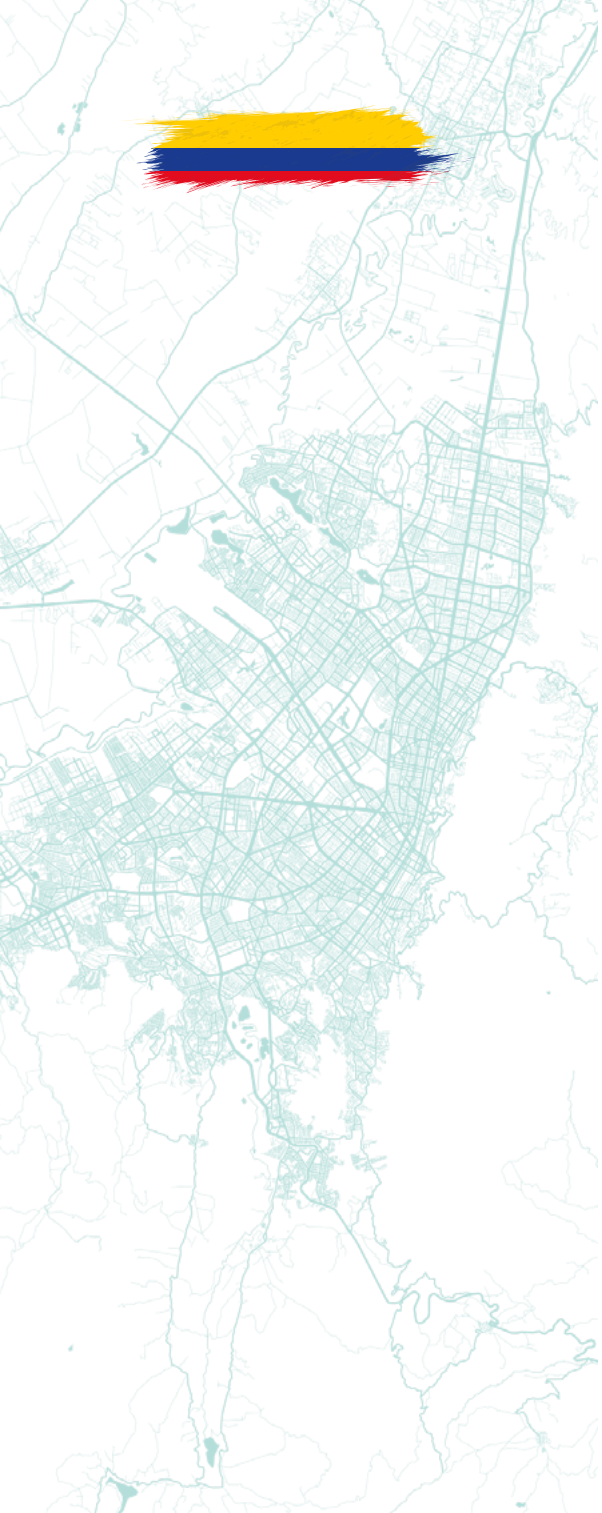
Llama la atención que sólo una empresa indicó contar con asesores indígenas al servicio del MQR, así como empleados profesionales indígenas que trabajan en el área de relacionamiento social y en ocasiones apoyan a la oficina de quejas para asegurar que el MQR sea culturalmente apropiado y accesible, respetando los usos y costumbres de la comunidad⁸⁶.

La inclusión de un enfoque de género, la priorización de poblaciones vulnerables y personas con discapacidad son clave en la accesibilidad. La mayoría de las empresas no mencionaron ni suministraron información sobre este tipo de enfoque, y aquellas que lo hicieron fue de manera general. Una empresa consultada mencionó que la gran mayoría de la población en su área de influencia se autodenomina indígena y vulnerable, indicando que *“desde hace años, las comunidades, que antes se consideraban campesinas, se auto reconocen ahora como comunidades afro y [la empresa] no hace un tratamiento diferencial porque ellos siempre han estado allí y el hecho que ahora se consideren afro no ha cambiado la accesibilidad al sistema.”* Asimismo, manifestó que debido a que no han detectado que las mujeres tengan una limitación para presentar las quejas no han requerido establecer un enfoque de género⁸⁷.

⁸⁶ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 30 de septiembre del 2021.

⁸⁷ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 30 de septiembre del 2021.





Siguiendo el criterio de **predictibilidad**, la mayoría de las empresas mencionan que cuentan con un procedimiento para su MQR, otorgando gran importancia al cumplimiento de los plazos establecidos, en donde tres empresas mencionan tener manuales para sus procedimientos. Es relevante precisar que, excepto dos empresas, todas las entrevistadas incluyen en las estadísticas de su MQR el tipo de comunicación que ingresa. La información se sistematiza a través de Excel o un software especializado, facilitando el proceso de documentación y trazabilidad en su atención y articulándose como una fuente de información para la toma de decisiones de la empresa.

Las empresas enfatizan en la relevancia de los tiempos de respuesta y asegurarse, a través de un control y seguimiento por parte del área social o de relacionamiento, que se garantice brindar respuestas en los plazos establecidos. Un funcionario de una empresa en exploración comentó que “... *se contabilizan esos tiempos para dar respuesta o que se entregue la carta específica*”⁸⁸. Sin embargo, de acuerdo con la información de las empresas, no queda claro si sus grupos de interés conocen de manera detallada las etapas y plazos del funcionamiento del MQR.

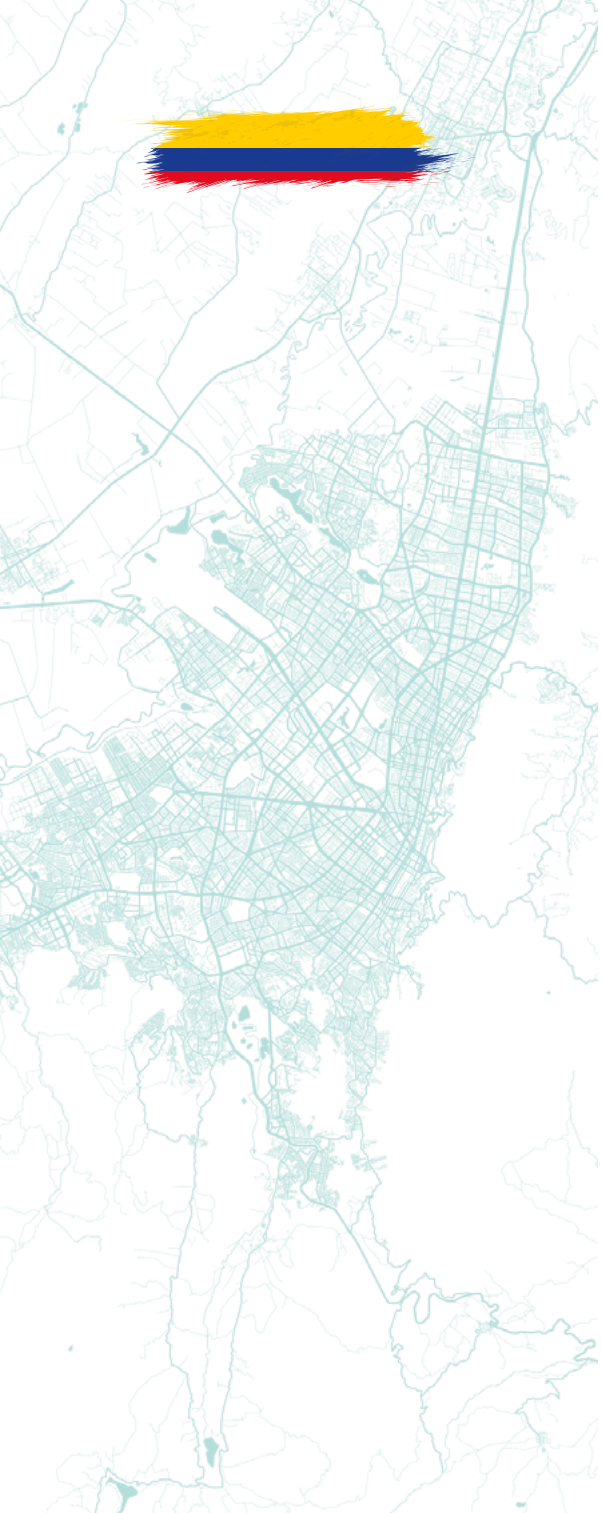
Otro aspecto importante de los MQR es asegurar que los mecanismos sean **equitativos** y para ello, las partes interesadas cuenten con un acceso adecuado a fuentes de información, así como de asesoría técnica y especializada de manera que los reclamantes tengan las mismas condiciones de las que goza la empresa⁸⁹. Se ha encontrado que, en algunos casos los mecanismos tienen previsto, de acuerdo con la complejidad del reclamo, contar con la participación de un tercero, como una autoridad, entidad avalada o experto técnico que brinde acompañamiento.

Una de las formas de evidenciar la **transparencia** de los MQR es a través de la identificación de información pública de estos mecanismos. Durante 2019 y 2020, se evidenció que 13 de las 24 empresas presentaron reportes de sostenibilidad, o algún informe de gestión para sus inversionistas; y de éstas, 11 empresas hacen algún tipo de referencia a sus MQR. De la muestra revisada de 24 empresas, el 41.7% de las empresas mineras en Colombia publican algún tipo de reporte de sostenibilidad y sólo el 29.2% hacen referencia al MQR e incluyen algún tipo de información sobre los casos.

⁸⁸ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 11 de octubre del 2021.

⁸⁹ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 14 de septiembre del 2021.





En la transparencia comunicacional con las partes interesadas se reportaron reuniones informativas documentadas a través de actas, aunque en ocasiones sin ser firmadas, visitas a campo, cartas con información del caso y comunicación vía celular. Cuando las quejas son anónimas, una empresa mencionó que se apoyan en la Personería Municipal a quienes se les notifica *“anexando una copia de la queja, la investigación y la respuesta, para que actúen como garantes del respeto, los tiempos y el proceso, además de la privacidad de la persona”*⁹⁰.

En cuanto al criterio de ser **compatibles con los derechos humanos**, las empresas con capital extranjero conocen los estándares y las expectativas de desempeño internacionales en dicha materia, mientras que las empresas pequeñas no están expuestas a estas presiones y expectativas⁹¹. Se identificaron dos empresas grandes de capital extranjero, en etapa de producción, que han implementado los procesos de evaluación de sus impactos con un enfoque en derechos humanos y una empresa identificó claramente el rol del MQR dentro del proceso de debida diligencia en derechos humanos.

Asimismo, las empresas en producción y que llevan varios años implementando su MQR, tienen previsto revisiones periódicas, ya sean anuales o cada dos o tres años. Es por ello por lo que sus mecanismos son **fuentes de aprendizaje continuo**. Una empresa de gran minería entrevistada mencionó que han *“identificado oportunidades de mejorar su MQR tanto en base a la gestión interna como por una auditoría externa que contratamos (...) por lo que se implementó un plan de mejora para tener una propuesta de tiempos mejor y más realista”*⁹².

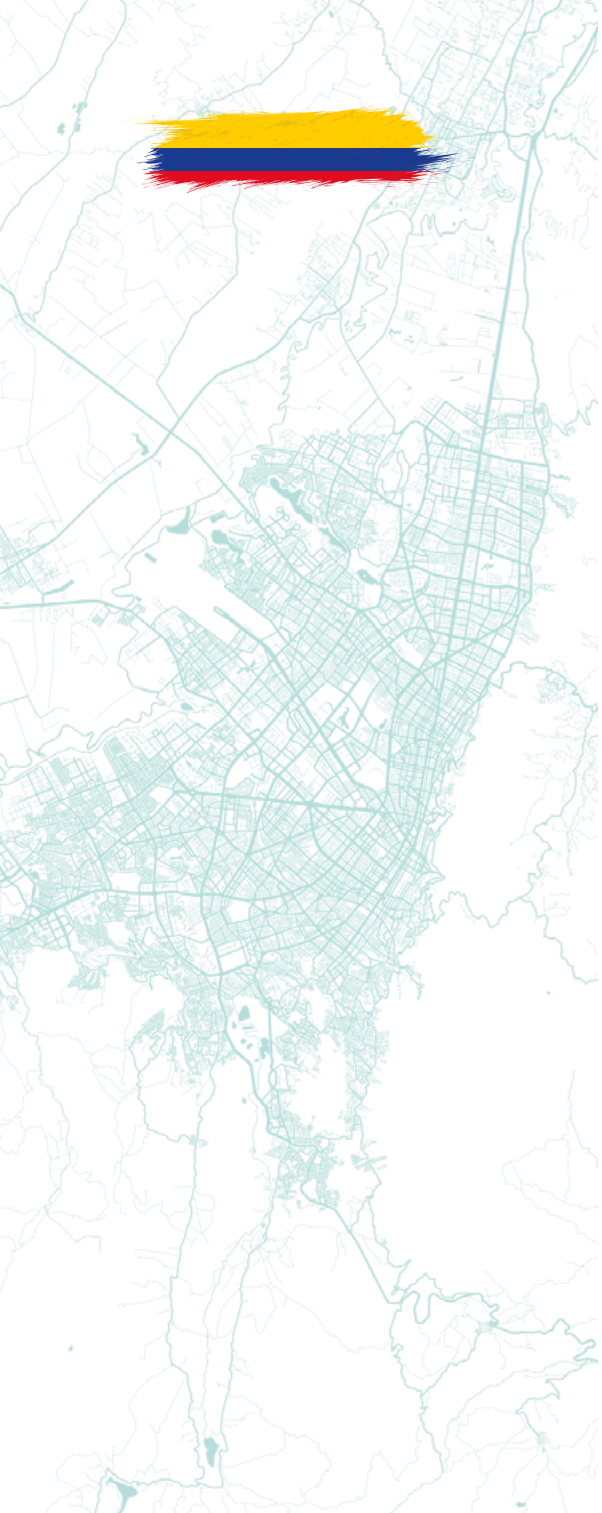
Los reclamos más recurrentes se relacionan con temas sociales y ambientales. Una empresa con una gran operación ferroviaria se refiere a que más del 80% de sus quejas están relacionadas con el atropello de animales de propiedad de la población indígena que atraviesan la línea férrea al paso del tren.

⁹⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 5 de octubre del 2021.

⁹¹ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 14 de septiembre del 2021.

⁹² Entrevista a representante de empresa minera realizada el 30 de septiembre del 2021.





La **participación y el diálogo** con los grupos de interés fue mencionado como un criterio clave para que el MQR responda al contexto local y cultural y sea adoptado por las comunidades⁹³. Al respecto, dos empresas, una en exploración y otra en producción, realizaron talleres y reuniones con la comunidad para conocer sus expectativas y la forma de tramitar las reclamaciones e integrarlas en el diseño del MQR. Una empresa con un MQR muy robusto, organiza reuniones y visitas durante la etapa de investigación del reclamo buscando que este proceso sea participativo para darle la oportunidad al reclamante de dar evidencias, entender y acordar entre las partes el impacto. Esta es una práctica poco común en Colombia y en general, en donde los procesos de investigación los hace la empresa internamente.

En conclusión, todas las empresas analizadas reconocen la importancia de contar con un sistema de quejas y reclamos como medio de fortalecer el relacionamiento con sus grupos de interés y que su diseño sea acorde con la fase de operación en la que se encuentran. La mayoría de las empresas en exploración cuentan con algún sistema y/o procedimiento para gestionar los reclamos, sin embargo, no se cuenta con información pública pues no existe reglamentación que obligue a difundir su información ni su inclusión en los contratos que se celebran con la ANM.

En contraste, las empresas de capital extranjero, las cuales han acogido los PRNU y estándares como los de ICMM y del IFC, entre otros, han implementado en sus operaciones mecanismos que son parte del proceso de debida diligencia en derechos humanos. Son estas empresas con un MQR más maduro y a la vanguardia.

No existe un espacio para que las empresas del sector que tienen un MQR formal puedan intercambiar experiencias, aprendizajes y desafíos del proceso de implementación. Cada empresa maneja su sistema de manera autónoma acorde con sus políticas. Por otro lado, el PNA no tiene medidas explícitas para el acceso al remedio en actividades empresariales ni hace referencia a la inclusión de un enfoque diferencial que tenga en cuenta las barreras que enfrentan las comunidades y ciudadanos para acceder a un remedio efectivo.

⁹³ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 14 de septiembre del 2021.





ECUADOR



6. ECUADOR

6.1 MARCO REGULATORIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y DERECHOS HUMANOS EN EL SECTOR MINERO EN ECUADOR

La Constitución de la República del Ecuador (2008) otorga a los ciudadanos el derecho de exigir a las autoridades el cumplimiento de los derechos de la naturaleza y obliga al Estado a promover el respeto a todos los ecosistemas. La Ley de Minería (2009)⁹⁴ señala que el dominio del Estado se ejercerá de manera independiente al derecho de propiedad sobre los terrenos superficiales en donde se encuentran yacimientos mineros. Sin embargo, se reconoce el derecho a la participación y a la consulta. El Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental (Decreto Ejecutivo No. 1040, de 2008)⁹⁵, establece que la participación social se dará durante las fases de toda actividad o proyecto propuestos, especialmente cuando se esté tramitando las revisiones y evaluaciones de los Estudios de Impacto Ambiental (EIA).

El actual gobierno del presidente Lasso emitió el Decreto Ejecutivo N°151⁹⁶, en el cual se establecen los lineamientos para la elaboración

del Plan de Acción para el sector minero. La norma busca impulsar y promover la generación de normativa sobre los procesos de consulta previa, libre e informada a los pueblos y nacionalidades indígenas, además de generar condiciones técnicas y jurídicas óptimas para evitar conflictos y controversias. El Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables deberá elaborar el proyecto de conformación del Consejo Consultivo Minero Público-Privado, que tendrá el objetivo de promover y facilitar la participación de la ciudadanía en la gobernanza pública minera.

La Cámara de Minería del Ecuador⁹⁷, el gremio que agrupa a las empresas mineras en el país busca promover prácticas responsables, a fin de posicionar positivamente a la industria entre los diversos grupos de interés a nivel nacional e internacional.

⁹⁴ Ley de Minería (2009). Disponible en: http://www.controlminero.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/CODIGO_JURICO_ENERO_2020_A2/Ley%20Miner%C3%ADa.pdf En los Art. 89 y 90 se reconoce y garantiza el derecho a la participación y consulta, en todas las fases de la actividad minera, a fin de tomar en consideración e incluir los aportes de las poblaciones vecinas a los yacimientos. En el caso de comunidades, pueblos y nacionalidades, se tiene que realizar de manera obligatoria, aplicando principios de legitimidad y representatividad.

⁹⁵ Reglamento de participación establecidos en la Ley de Gestión Ambiental. (2009). Decreto Ejecutivo N°1040. Disponible en: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/DECRETO-EJECUTIVO-1040-REGLAMENTO-DE-PARTICIPACION-ESTABLECIDOS-EN-LA-LEY-DE-GESTI%C3%B4N-AMBIENTAL.pdf>.

⁹⁶ Decreto Ejecutivo N°151. 5 de agosto del 2021. Disponible en: <https://www.recursoyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/wp-1628209776656.pdf>

⁹⁷ Cámara de Minería del Ecuador. Disponible en: <http://cme.org.ec/#quienes-somos-menu>





CUADRO 13: ASPECTOS LEGALES RELEVANTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SECTOR MINERO EN ECUADOR

DOCUMENTO/LEY	AÑO	ASPECTO RELEVANTE
Constitución de la República del Ecuador	2008	Reconoce y garantiza a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, considerando pactos, convenios, declaraciones y otros lineamientos internacionales en derechos humanos, el derecho a la consulta previa, libre e informada sobre planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables que se encuentren en sus tierras y que puedan impactarlos en las dimensiones ambiental y cultural.
Ley de Minería	2009	Reconoce el derecho a la información, participación y consulta de las poblaciones que se encuentran en el área de impacto del proyecto, con un procedimiento especial para la consulta a pueblos originarios; estos procesos deben estar a cargo del Estado. El resultado no es vinculante para que el Estado decida otorgar permisos y autorizaciones al titular minero.
Ley Orgánica de Participación Ciudadana	2010	Es el marco legal que incentiva una serie de mecanismos de organización, participación y control social de los ciudadanos. El actual gobierno está elaborando el reglamento integral de consulta previa para actividades mineras, de tal forma que se especifiquen y regulen los mecanismos, incorporando los lineamientos de los instrumentos internacionales.
Decreto No. 1040-Reglamento de participación establecidos en Ley de Gestión Ambiental	2008	Enmarca el Proceso de Participación Social (PPS), por el cual las autoridades competentes informan a las poblaciones locales acerca de la realización de los proyectos, obras o actividades, sus probables impactos socio ambientales y los planes de mitigación de estos, a fin de que las dudas y observaciones puedan ser atendidas en el marco de la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental.
Decreto Ejecutivo N°151 (2021)	2021	Brinda los lineamientos para la elaboración del Plan de acción para el sector minero, normar los procesos de consulta previa en minería y generar condiciones para fortalecer la gobernanza minera en el país. El objetivo principal del decreto es atraer la inversión privada en minería, mejorando el marco jurídico para que favorezca el desarrollo de proyectos mineros en el país. La elaboración del reglamento está en proceso.

Fuente: Elaboración propia sobre la base del Foro Intergubernamental sobre Minería, Minerales, Metales y Desarrollo Sostenible (IGF) (2019).





6.2 PLAN NACIONAL DE ACCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS

En octubre del 2020 el Gobierno anunció a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana la elaboración del “*Plan de Acción Nacional sobre Empresas y Derechos Humanos (PAN)*”, cuyo desarrollo se realizará en compañía de la OCDE y las agencias del Sistema de las Naciones Unidas, la OIT con el apoyo de la Unión Europea. En este plan se busca la implementación progresiva y voluntaria de los estándares internacionales correspondientes a este tema. El PAN se enmarca en el proyecto CERLAC en el cual participa en Ecuador desde 2019, y que representa un compromiso por incorporar este tema entre los lineamientos del Estado para el desarrollo de la actividad empresarial (Secretaría Nacional de Planificación, 2020)⁹⁸. Como parte del proceso participativo de elaboración del PAN, se están llevando a cabo talleres participativos con los diversos grupos de interés involucrados.

En octubre del 2020 el país se adhirió a la Iniciativa para la Transparencia en las Industrias Extractivas (EITI por sus siglas en inglés). El proceso de implementación puede favorecer la mejora del marco regulador para el sector, así como la rendición de cuentas y el acceso a la información, para que los ciudadanos puedan conocer mejor, los beneficios e impactos positivos de la actividad extractiva en el país. A partir de la fecha de admisión, el país tiene que implementar la secretaría técnica EITI y en un plazo de 18 meses publicar el Informe EITI, plazo que se cumple en abril del 2022⁹⁹.

⁹⁸ Secretaría de Planificación Ecuador lanzó oficialmente el proceso de elaboración del “Plan de Acción Nacional sobre Empresas y Derechos Humanos (PAN)” (2020). 15 de octubre del 2020. Disponible en: <https://www.planificacion.gob.ec/ecuador-lanzo-oficialmente-el-proceso-de-elaboracion-del-plan-de-accion-nacional-sobre-empresas-y-derechos-humanos-pan/>

⁹⁹ Para más información puede revisar: <https://eiti.org/es/news/ecuador-se-al-eiti>





6.3 SITUACIÓN DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DE EMPRESAS MINERAS EN ECUADOR

6.3.1 Panorama general

En los últimos años la actividad minera a gran escala ha empezado a tomar impulso en el país y “la industria minera todavía se está cimentando”¹⁰⁰. Actualmente hay dos grandes operaciones mineras: la de Fruta del Norte (operado por Lundin Gold) y Mirador (operado por Ecuacorriente S.A.), ubicadas en la provincia de Zamora-Chinchipe. En este contexto, el desarrollo de la gestión social también está en proceso de consolidación, por lo cual, la implementación de los MQR se está desarrollando de manera heterogénea, puesto que, al no existir ningún requerimiento legal para que las empresas cuenten con él, los titulares de proyectos y concesiones mineras aplican diversos estándares para su diseño e implementación.

Para la mayoría de las empresas locales los estándares sociales y lineamientos internacionales son temas relativamente nuevos¹⁰¹. Sin embargo, también es valioso rescatar que, en el caso de las empresas que han incorporado estos conceptos, se han dado por procesos de aprendizaje de otras experiencias con empresas y funcionarios internacionales, en especial en América Latina. Conociendo las oportunidades de mejora y desafíos del sector minero, un actor que cobra relevancia es la Cámara de Minería de Ecuador¹⁰².

¹⁰⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 28 de septiembre del 2021.

¹⁰¹ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 15 de septiembre del 2021.

¹⁰² Para mayor información sobre las actividades de esta organización, puede revisar el siguiente enlace <http://cme.org.ec/>





Es importante conocer que, a pesar de los esfuerzos de diversos sectores por alentar el desarrollo de la actividad minera, existe cierto nivel de resistencia de la sociedad civil y de las nacionalidades indígenas que habitan las zonas donde están las concesiones mineras. Para algunos actores locales la experiencia del país con los impactos sociales y ambientales de la industria petrolera no es un buen referente de lo que podría pasar con la minería¹⁰³. En algunos casos, la oposición de la población ha movilizó a diferentes actores y apelado a diversos mecanismos (como el judicial en los casos del proyecto Río Blanco en 2018¹⁰⁴ y del Proyecto Río Magdalena en 2021¹⁰⁵) para hacer respetar derechos de la naturaleza, a la consulta ambiental y a la consulta previa, libre e informada, que consideran ha sido vulnerado al no existir un mecanismo específico que regule y estandarice su aplicación ante un proyecto minero. Por otro lado, varias empresas mineras que ingresan a realizar labores en las zonas concesionadas no informan de manera adecuada a la población local acerca de los alcances de sus actividades, pudiendo derivar en futuros conflictos socioambientales¹⁰⁶. Por ello, es necesario que se conozca los canales por los cuales los grupos de interés, especialmente los pueblos y nacionalidades indígenas, puedan hacer llegar sus inquietudes, preocupaciones, quejas y reclamos ante las empresas mineras.

¹⁰³ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 03 de enero del 2022.

¹⁰⁴ Comité Permanente por la Defensa de los Derechos Humanos. El Conflicto sobre el Proyecto Minero Río Blanco. (2018). Disponible en: <https://www.cdh.org.ec/ultimos-pronunciamientos/362-el-conflicto-sobre-el-proyecto-minero-rio-blanco.html>

¹⁰⁵ El 1 de diciembre del 2021, la Corte Constitucional confirmó la sentencia de la Corte Provincial de Imbabura que dejó sin efecto el registro ambiental del Proyecto Minero Río Magdalena. Se puede revisar toda la información del caso en: <https://portal.corteconstitucional.gob.ec/FichaRelatoria.aspx?numdocumento=1149-19-JP/21>

¹⁰⁶ Entrevista a representante del gobierno realizada el 05 de enero del 2022.





6.3.2 Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos

En Ecuador existen, a grandes rasgos, tres tipos de mecanismos de reclamo: los mecanismos estatales judiciales (justicia constitucional y ordinaria), los mecanismos estatales no judiciales¹⁰⁷ (mecanismos de tutela constitucional, de tutela administrativa y mecanismos de control) y los mecanismos no estatales, los canales operacionales de las empresas¹⁰⁸ (CREER, 2021).

En el caso de las empresas de exploración analizadas, dos de ellas cuentan con un MQR establecido y una en proceso de elaboración. Las otras empresas no cuentan con un mecanismo específico dado que canalizan las quejas de la población en los espacios de relacionamiento comunitario legitimados con la población de su área de influencia.

En el cuadro 14 se presenta de manera resumida las principales empresas que tienen operaciones y proyectos de exploración en el país. Aquellas con presencia en múltiples países, alineadas a los PRNU, la Declaración Universal de Derechos Humanos o el ICMM, entre otros, cuentan con directrices corporativas en las que integran los MQR. Este es el caso de Anglo American, BHP, Fortescue y Newcrest. En el caso de las otras empresas, su información pública da cuenta de sus estrategias de relacionamiento comunitario, en donde se enfatiza el acercamiento y la generación de confianza con sus grupos de interés en las diferentes etapas de la fase de exploración; mas no se refieren específicamente a un mecanismo de atención de quejas y reclamos.

De las 17 empresas mineras analizadas siete cuentan con un MQR (41%) y las 10 empresas restantes no muestran evidencia de tener un MQR.

¹⁰⁷ Estos son: (1) Mecanismos de tutela constitucional: Defensoría del Pueblo, (2) Mecanismos de tutela administrativa: general, ambiental (Código Orgánico del Ambiente) y específico para la actividad minera (relacionada a autorizaciones a cargo del Ministerio de Energía y Recursos no Renovables) y (3) Mecanismos de control (Contraloría General del Estado).

¹⁰⁸ En el caso de la Empresa Nacional Minera del Ecuador (ENAMI EP), está regida por la Ley Orgánica de **Transparencia** y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) que permite la participación ciudadana y garantiza el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos, lo cual permite a la ciudadanía ejercer un efectivo control y exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales. Sin embargo, no representa un mecanismo de atención de quejas y reclamos como tal. Para más información puede revisar https://www.enamiep.gob.ec/?page_id=75





CUADRO 14: RELACIÓN DE OPERACIONES MINERAS CON LOS MQR EN ECUADOR

EMPRESA	PROYECTO	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
Lundin Gold Inc.	Fruta del Norte	Operación	Sí
Ecuacorriente	Mirador	Operación	No hay información pública
Adventus Mining Corporation y Curimining	Curipampa	Exploración	Sí
Anglo American	Pegasus	Exploración	Sí
Atico Mining Corporation	La Plata	Exploración	No hay información pública
Aurania	Ciudades Perdidas	Exploración	No hay información pública
BHP	Tarqui	Exploración	Sí
Cornestone ¹⁰⁹	Bella María y Vetas Grandes	Exploración	No hay información pública
Corriente Resources Inc.	San Carlos Pantaza	Exploración	No hay información pública
Ecuagoldmining S.A.	Río Blanco	Exploración	No hay información pública
Fortescue	Concesión Santa Ana	Exploración	Sí
Grupo México	Ruta de Cobre	Exploración	No hay información pública
INV Metals INC.	Loma Larga	Exploración	No hay información pública
Newcrest	Caña Brava en sociedad con Cornestone	Exploración	Sí
Lumina Gold Odin Mining & Exploration	Cangrejos	Exploración	Sí
Solaris Resources	Warintza	Exploración	No hay información pública
SolGold	Cascabel	Exploración	No hay información pública

Fuente: Elaboración propia sobre la base de información recopilada de fuentes oficiales¹¹⁰, entrevistas e información pública de las empresas. En el caso de las empresas que tienen proyectos en exploración se mencionan a los más importantes. Hay una serie de proyectos en esta etapa que se están desarrollando en asociación de más de una empresa o a través de subsidiarias.

¹⁰⁹ Tiene varios proyectos de exploración en sociedad con otras empresas: Caña Brava, Bramaderos y Cascabel.

¹¹⁰ Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables (2021). Reporte Minería 1. Semana 11. 15/03/2021 -21/03/2021. Disponible en: <https://www.recursoyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Semana-11-Reporte-Mineria-1.pdf>





También es importante mencionar que, en las etapas iniciales de la exploración, muchas empresas están en proceso de establecer relaciones con las poblaciones locales, por lo que priorizan el relacionamiento directo a fin de generar confianza para poder continuar con sus actividades. En otros casos, hay empresas que se han adaptado a la dinámica social de las comunidades del entorno a las concesiones, como, por ejemplo, el enfoque de Solaris Resources y Aurania¹¹¹. Ambas empresas, atienden las preocupaciones y quejas de la población en espacios comunitarios en donde se comparte de manera pública los asuntos de interés de la comunidad.

En base a la información pública, el proyecto Fruta del Norte cuenta con un *mecanismo de quejas y reclamos* formal con lineamientos y etapas claras en el proceso de atención de cualquier inquietud proveniente de sus grupos de interés. El gobierno corporativo de la empresa además de recoger la legislación vigente en el país, también se sustenta en lineamientos internacionales como son las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social del IFC, la legislación canadiense que aplica a empresas que operan fuera del territorio, los PRNU, los Principios del Marco de Desarrollo Sostenible del ICMM, el Pacto Global y los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos, (Estudio de Impacto Ambiental y Social, Proyecto Minero Fruta del Norte, 2018).

En su EIA aprobado en 2018, en el análisis de impactos del proyecto, se identificó que los pueblos indígenas (Shuar y Saraguro) que habitan la zona de influencia de la operación, iban a tener dificultades en el acceso al mecanismo de quejas y reclamos, principalmente por la barrera idiomática, lo cual podría llevar al deterioro de la relación. Para mitigar este impacto, en el Plan de Manejo Ambiental y Social (PMAS) que cuenta con el *Plan 15: Resolución de quejas*¹¹² se describe el mecanismo de la empresa para resolver los reclamos de sus grupos de interés y con ello contribuir a la generación de confianza y relacionamiento positivo. Este es un ejemplo de cómo un MQR representa una herramienta para mitigar impactos sociales desde la planificación del proyecto.

¹¹¹ Para más información revisar <https://www.solarisresources.com/sustainability/community-and-stakeholder-engage/>
<http://www.aurania.com/community-and-environment/community-engagement/>

¹¹² El Plan 15, considera la implementación de un mecanismo de resolución de quejas para el proyecto, que cumpla con los Principios Rectores. Eso implica que sea “flexible, accesible, confidencial, comprensible, culturalmente apropiado, efectivo, sin prejuicios y transparente”. El Plan garantiza que la empresa responda a todos los reclamos que reciba, aun cuando no sea viable una solución final, al tratarse de casos que no dependen del control o decisión de la empresa. Asimismo, se busca crear confianza con las partes interesadas, cumpliendo estándares en Derechos Humanos internacionalmente reconocidos. Estudio de Impacto Ambiental y Social. Proyecto Minero Fruta del Norte. Marzo 2018. Cardno. P.60 Disponible en: https://www.lundingold.com/site/assets/files/43041/lug_esia_executive_summary_esp.pdf





Ecuacorriente S.A (ECSA) no da cuenta pública de contar con un MQR. En su página web¹¹³ señala que en su Plan Operativo Anual del Departamento de Relaciones Comunitarias tiene tres componentes principales: un Programa de responsabilidad y compensación social orientado a promover el desarrollo sustentable, un Programa de comunicación orientado a difundir los avances de las operaciones y su desempeño socio ambiental y un Programa de Prevención y Manejo de conflictos, en el cual se adoptan medidas orientadas a evitar y resolver desacuerdos entre la empresa y sus diversos grupos de interés, sin embargo, no ofrece detalles de cómo lo hacen. De la revisión de fuentes secundarias, se puede indicar que la empresa ha enfocado su estrategia de relacionamiento comunitario en generar convivencia armónica con sus grupos de interés.

En relación con la **gestión interna** de los MQR, para las empresas locales, no ha sido sencillo incorporar el mecanismo como parte de su estrategia de gestión social, por ello es por lo que actualmente no es un ejercicio generalizado que rinda cuentas. Según un entrevistado, las empresas que cuentan con un MQR ha sido por la influencia de los socios externos, que reconocen la importancia de este mecanismo como parte de un sistema robusto de relacionamiento con los grupos de interés.

¹¹³ Para más información: <http://www.ecsa.com.ec/index.php/es/relaciones-comunitarias/plan-de-relaciones-comunitarias-pma>





Para algunos actores de la sociedad civil estos mecanismos prácticamente no existen en el país. Varios conocen el de Lundin Gold, pero consideran que no es una práctica común en el sector minero¹¹⁴. Por otro lado, las empresas de exploración junior, que organizan sus actividades en función al financiamiento que reciben, “(...) *no tienen los fondos suficientes para invertir en sus procesos de relacionamiento comunitario, por eso hacen lo mínimo necesario, generando un riesgo latente (...)*”¹¹⁵. Asimismo, muchos de los compromisos o acuerdos que establecen estas empresas con las comunidades locales no pueden ser cumplidos generando desconfianza y rechazo hacia la empresa¹¹⁶. Algunos sectores de la sociedad civil proponen que el Estado brinde lineamientos para que las empresas cuenten con un MQR que incorpore las mejores prácticas internacionales¹¹⁷. Sin embargo, aunque los MQR pueden ser una herramienta importante en la atención de reclamos, el rol principal de garantizar derechos es del Estado, para lo cual se deberían reforzar los distintos mecanismos que hay respecto a acceso a la información y consulta para cumplir con esa labor¹¹⁸. Otro aspecto que puede influir en las empresas que realizan labores de exploración, es la variabilidad de los alcances y actividades de esta etapa del ciclo, puesto que van planificando el desarrollo de sus actividades y recursos (económicos y humanos) en función a sus avances y hallazgos.

Las empresas que cuentan con un MQR lo integran a su sistema de gestión social de varias maneras. En primer lugar, el mecanismo es parte de la estrategia de relacionamiento que tiene como objetivo fortalecer la comunicación con los grupos de interés y contribuir a la generación de confianza. Para algunas de las empresas que formaron parte de este estudio “*no es un mecanismo de relaciones públicas, sino una herramienta que ayuda a corregir problemas antes de ser inmanejables*”. Los MQR son gestionados por las áreas sociales, pero involucran al resto de la empresa para evitar un posible conflicto de intereses. En todos los casos, la primera evaluación del reclamo (tipo y criticidad) siempre la realiza un miembro del Área Social. Adicionalmente, los trabajadores reciben capacitaciones sobre la aplicación del mecanismo. Finalmente, los MQR robustos son gestionados en línea, por lo que la información sobre las quejas que recibe la empresa está a disposición de cualquier persona de la empresa incluyendo a la alta dirección.

¹¹⁴ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 10 de diciembre del 2021.

¹¹⁵ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 08 de diciembre del 2021.

¹¹⁶ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 03 de enero del 2022.

¹¹⁷ Entrevista a representante de la sociedad civil realizada el 08 de diciembre del 2021.

¹¹⁸ Entrevista a representante del Estado realizada el 05 de enero del 2022.





En relación con la **legitimidad**, sólo una empresa analizada ha validado el mecanismo con sus grupos de interés, en donde además de haber población mestiza hay comunidades indígenas Shuar y Saraguro. Esta práctica es congruente con la **participación y el diálogo** con los grupos de interés. La empresa decidió realizar esta acción como parte de su compromiso con los más altos estándares internacionales en respeto de derechos humanos, compartiendo con la comunidad la propuesta del MQR, a través de talleres con metodologías interactivas para que la población pudiera brindar sus comentarios y sugerencias. La mayor cantidad de recomendaciones provino de los grupos de interés locales¹¹⁹.

Los MQR analizados ofrecen una respuesta al reclamante, así esta no responda a sus expectativas. La respuesta inicial a la queja puede apelarse y realizarse un nuevo proceso de investigación. Si a pesar de ello, la persona no se siente satisfecha con la respuesta, puede recurrir a otros mecanismos de reclamación, como los estatales. En casos relacionados a reclamos sobre impactos ambientales, una empresa en etapa de exploración manifestó que usualmente se solicita la participación de las autoridades competentes para que puedan aclarar cualquier inquietud sobre autorizaciones o su desempeño ambiental¹²⁰.

Respecto a la **accesibilidad**, todas las empresas se aseguran de que sus MQR sean accesibles a través de los medios oral y escrito. El reclamante puede presentar un documento, sin ningún tipo de característica específica, en donde comunique a la empresa el motivo de su queja y evidencias si las tuviera. Las personas también pueden presentar su reclamo de manera verbal a algún funcionario del área social que tiene presencia en la zona. Una de las empresas ha publicado su MQR en lengua Shuar.

En el caso de otra empresa, ésta realiza *acuse de recibo rápido*, es decir, al momento de ingresar la queja le entrega al reclamante una hoja de ruta en donde se especifican los pasos que seguirá la atención de su reclamo. Las empresas han implementado diferentes maneras de informar a la población acerca de su mecanismo, en algunos casos por contacto directo de los relacionistas comunitarios en campo y en otros casos a través de la realización de talleres de capacitación.

¹¹⁹ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 12 de octubre del 2021.

¹²⁰ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 27 de octubre del 2021.





En el criterio de **predictibilidad**, las empresas que cuentan con mecanismos tienen definidas las etapas de atención de las quejas que reciben y un sistema de clasificación de estas. Como ejemplos se pueden mencionar algunas categorías: anónimo o no, tema, mixtas (cuando es necesaria la participación de más de un área) y por nivel de riesgo, en donde *“mientras más alto sea (el nivel de la queja), la evaluación tiene más importancia por el nivel de impacto que podría tener”*¹²¹. Otra empresa clasifica los reclamos en base al semáforo (rojo, verde o amarillo) en relación con la urgencia e impacto que puedan tener en sus actividades¹²². Para otra empresa, el criterio de clasificación es la complejidad, que puede derivar en la participación de la alta dirección en la atención del reclamo. Si bien es cierto todas las empresas tienen sus propios sistemas de clasificación, es importante mencionar que coinciden en que, ante una queja o reclamo, que pueda tener un alto nivel de impacto negativo en sus actividades, se le otorga prioridad en su atención, funcionando el mecanismo como un sistema de alerta temprana.

De acuerdo con lo indicado por las empresas en etapa de exploración, muchas de las solicitudes (de empleo, o de arreglo de vías de acceso, entre otros) que no son atendidas por la empresa se convierten en quejas, interpretado por la comunidad *“a veces como obligación de la empresa”*¹²³. Otra empresa indicó que ellos reciben observaciones y solicitudes de ayuda de los pobladores locales¹²⁴. En el caso de las operaciones mineras en etapa de explotación el principal motivo de queja son los resultados de los procesos de selección de personal que realiza la empresa¹²⁵.

Entre los principales KPI que emplean las empresas para gestionar sus mecanismos de quejas y reclamos, se encuentra el de las quejas recibidas vs. quejas entendidas. Este indicador permite identificar los *“cuellos de botella”* en el proceso, para que la empresa pueda tomar acción al respecto. Otro indicador mencionado es el número de crisis al año, que tiene una correlación directa con el desempeño en la atención de las quejas y reclamos recibidos.

¹²¹ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 12 de octubre del 2021.

¹²² Entrevista a representante de empresa minera realizada el 15 de septiembre del 2021.

¹²³ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 27 de octubre del 2021.

¹²⁴ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 15 de diciembre del 2021.

¹²⁵ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 12 de octubre del 2021.





Respecto al criterio de **equidad**, una de las empresas consultadas señaló que comunican al reclamante la propuesta de solución al caso, para recibir su retroalimentación las veces que sea necesario para poder implementar las actividades de compensación o resarcimiento, si fuera pertinente. Con la conformidad del reclamante, la empresa formaliza el plan de acción para atender la queja. Si el reclamante no acepta la solución planteada, a pesar de haber incorporado sus sugerencias, la empresa considera el caso atendido y deja constancia de la atención.

Sobre el criterio de eficacia de **transparencia**, sólo una de las empresas analizadas presenta información pública sobre el desempeño de su mecanismo. Esa empresa ha establecido un procedimiento para garantizar la atención de quejas anónimas, que es de conocimiento de los grupos de interés y ha sido empleado en varias oportunidades. Para esta empresa, la gestión de una queja implica la elaboración de un plan de acción, que es constantemente compartido con el reclamante a través del contacto directo, para lograr validar la respuesta. Esta práctica es compatible también con la participación y diálogo con los grupos de interés. Sobre el particular, una empresa en etapa de exploración mencionó que ellos también buscan la resolución de la queja de manera participativa, así la respuesta no atienda las expectativas del reclamante.

Solo una de las empresas que realiza labores de explotación contempla darle un tratamiento específico a quejas sobre temas sensibles que impliquen la vulneración o violación de los derechos humanos, tomando en ese momento otro nivel de intervención y siendo derivadas al área legal. Las otras empresas consultadas no identificaron aspectos específicos relacionados a los derechos humanos en la gestión de su MQR.

Respecto al **aprendizaje continuo** de las empresas que tienen un MQR, sólo dos de ellas indicaron revisarlos y actualizarlos, ya sea anualmente, *“adaptándolo a la realidad del proyecto”*¹²⁶ o según las necesidades de sus actividades *“en cada una de las zonas”*¹²⁷.

¹²⁶ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 12 de octubre del 2021.

¹²⁷ Entrevista a representante de empresa minera realizada el 27 de octubre del 2021.





En conclusión, los MQR en el sector minero en Ecuador tienen niveles de desarrollo muy diversos; si bien es cierto solo hay dos proyectos mineros en operación, hay una gran actividad exploratoria, por lo que es importante considerar que, en esta etapa inicial del ciclo minero es necesario establecer procesos de relacionamiento positivos y transparentes con los grupos de interés. En ese sentido, los MQR puede ser herramientas que permitan a las empresas y poblaciones locales establecer un proceso de comunicación que permita construir confianza y la viabilidad social de los proyectos.

El desarrollo de la actividad minera en el país representa una gran oportunidad para generar aprendizajes de la industria petrolera. Si bien es cierto existen grandes recursos minerales, también lo hay en biodiversidad y cultura, por lo cual es necesario tomar en consideración todas las variables involucradas en el proceso de fortalecimiento de la gobernanza minera, en la cual el Estado está tomando un rol activo. En el escenario actual de impulso al sector minero hay empresas con estándares heterogéneos, lo cual implica la necesidad de que se fortalezca, no solo la regulación y reglamentación del sector, con especial énfasis a las dimensiones social y ambiental, sino también la articulación de responsabilidades de todos los actores involucrados.

Las diversas iniciativas que se están tomando de adopción de lineamientos internacionales (PNA y EITI, por ejemplo) son una referencia inicial para que el Estado, el sector minero y la sociedad civil puedan construir pautas que respondan a la realidad del país. El proceso de diálogo, la construcción de una visión compartida y la generación confianza, en base a procesos claros y transparentes, son un gran desafío, pero también son factores clave en el impulso de la actividad minera de gran escala.





PERÚ



7. PERÚ

7.1 MARCO REGULATORIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y DERECHOS HUMANOS EN EL SECTOR MINERO EN PERÚ

Desde los años 90 del pasado siglo el Perú ha promulgado diversa normativa relacionada con el desarrollo sostenible de la minería. Sin embargo, hay mayor desarrollo en el tema ambiental que en la gestión social y varios informes puntualizan la debilidad de la regulación de esta última y la ausencia de un análisis de los temas de derechos humanos en la actual regulación del EIA (OCDE, 2020; Banco Mundial, 2021; Naciones Unidas, 2018). Cabe anotar que en el tema social y de derechos humanos un importante avance lo dio la ley de Derecho a la Consulta Previa y su reglamento. Actualmente se han concluido 25 procesos de consulta previa en el sector minero y hay siete sin culminar (MINEM, 2022).

Existen varias iniciativas de “*soft law*” relacionadas con los MQR, siendo las más influyentes en su avance la guía de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) y las guías de la OCDE¹²⁸. Como se verá, el Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos (PNA) aprobado en junio del 2021 establece un marco para la futura creación de una política sobre derechos humanos en las empresas, incluyendo los MQR. Sin embargo, en la actualidad ninguna norma obliga el establecimiento de estos mecanismos. La guía de participación ciudadana de los EIA incluye la oficina de información permanente, los buzones para recibir las interacciones y quejas de la comunidad y promueve el diálogo en el relacionamiento con los grupos de interés, pero no propone específicamente la creación de un MQR.

Algunas empresas han incluido un MQR en su plan de participación ciudadana y planes de gestión social del EIA de manera voluntaria. En ese caso, se crea una obligación legal que permite que el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) fiscalice su implementación. La modificación del EIA para la actual expansión de la mina Toromocho de Chinalco, aprobado en junio del 2021, no solo incluye un MQR en el plan de gestión social sino también se le asigna un presupuesto equivalente a USD\$ 12,000 (Walsh, 2020).





Representantes de la industria minera¹²⁹ y del gobierno actual y anterior¹³⁰ coinciden que existen las condiciones en Perú para normar la debida diligencia en el mundo empresarial e incluso algunos mencionan específicamente que la guía del Plan de Participación Ciudadana de los proyectos mineros debería incluirlos como una de las herramientas. Un representante de la sociedad civil estuvo de acuerdo y otro, en contraste, enfatizó que las normas no resuelven los desafíos y propone que las instituciones fiscalizadoras cumplan mejor sus obligaciones¹³¹. Un representante de la Defensoría del Pueblo puntualizó que se requiere una participación ciudadana significativa, para lo cual no basta con actualizar la normativa, sino que se necesita un cambio cultural radical de las empresas que deben entender que los mecanismos de diálogo, entre ellos la audiencia pública y los talleres, no son un “escollo a pasar” sino la oportunidad para consolidar la relación con la comunidad.

El resumen de las normas sobre medio ambiente, minería y participación ciudadana se encuentra en el siguiente cuadro.

¹²⁹ Entrevista a representante del sector empresarial realizada el 6 de setiembre del 2021.

¹³⁰ Entrevista al ex funcionario de la OGSS del MINEM realizada 20 de octubre del 2021 y entrevista a un actor clave involucrado en el proceso del PNA realizada el 14 de enero del 2022.

¹³¹ Entrevista a funcionario de una ONG especializada en derechos humanos de los pueblos indígenas realizada el 4 de diciembre del 2021.





CUADRO 15: RESUMEN DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL DEL SECTOR MINERO EN PERÚ

NORMA	FECHA	ASPECTO RELEVANTE
Ley General de Minería D.S. 014 -92-EM	1992	Comprende todo lo relativo al aprovechamiento de las sustancias mineras del suelo y del subsuelo del territorio nacional, así como del dominio marítimo. Se exceptúan del ámbito de aplicación de esta Ley, el petróleo e hidrocarburos análogos, los depósitos de guano, los recursos geotérmicos y las aguas minero-medicinales.
Ley del SEIA Ley 27446	2001	Crea el Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental (SEIA), como sistema único y coordinado de identificación, prevención, supervisión, control y corrección anticipada de los impactos ambientales negativos derivados de las acciones humanas expresadas por medio del proyecto de inversión.
Decreto Supremo No 042-2003-EM	2002	Establece el compromiso previo como requisito para el desarrollo de actividades mineras, fijándose seis compromisos básicos en el cual deben desenvolverse las actividades mineras en su relación con las poblaciones del entorno. Los compromisos son requisito para la presentación de la solicitud de petitorio minero y la concesión de beneficio.
Ley de cierre de minas Ley 28090	2003	El objetivo de la Ley es la prevención, minimización y el control de los riesgos y efectos sobre la salud, la seguridad de las personas, el ambiente, el ecosistema circundante y la propiedad que pudieran derivarse del cese de las operaciones de una mina.
Ley de pasivos ambientales Ley 28271	2004	Regula la identificación de los pasivos ambientales de la actividad minera, la responsabilidad y el financiamiento para la remediación de las áreas afectadas por éstos.
Ley General del Ambiente 28611	2005	Norma ordenadora del marco normativo legal para la gestión ambiental. Establece los principios y normas básicas para asegurar el efectivo ejercicio del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida.
Reglamento de Participación Ciudadana D.S. 028-2008-EM	2008	Tiene por objeto normar la participación responsable de toda persona natural o jurídica, en forma individual o colectiva, en los procesos de definición, aplicación de medidas, acciones o toma de decisiones de la autoridad competente, relativas al aprovechamiento sostenible de los recursos minerales.
Ley del SINEFA Ley 29325	2009	Crea el Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, el cual está a cargo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA como ente rector.
Ley de Recursos Hídricos Ley 29338	2009	Regula el uso y gestión de los recursos hídricos y comprende el agua superficial, subterránea, continental y los bienes asociados a ésta y se extiende al agua marina y atmosférica en lo que resulte aplicable.





NORMA	FECHA	ASPECTO RELEVANTE
Ley de Derecho a la Consulta Previa Ley 29785	2011	La Ley del derecho a la consulta previa de los pueblos indígenas u originarios regula el derecho a la consulta al consentimiento previo, libre e informado a los pueblos indígenas, cada vez que se prevean medidas legislativas y administrativas que afecten sus derechos colectivos.
Reglamento de la Ley de la Consulta previa D.S. 001-2012-MC	2012	Reglamenta la Ley del Derecho a la Consulta Previa de los Pueblos Indígenas u Originarios reconocido en el Convenio 169 de la OIT, para regular el acceso a la consulta, las características esenciales del proceso de consulta y la formalización de los acuerdos arribados como resultados de dicho proceso.
Reglamento de Protección Ambiental D.S. 040- 2014-EM	2014	Busca asegurar que las actividades mineras en el territorio nacional se realicen salvaguardando el derecho constitucional a disfrutar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de la vida, en el marco de la libre iniciativa privada y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
Reglamento de Protección Ambiental para la exploración minera D.S. 042-2017-EM	2017	Busca asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental sobre prevención, minimización, mitigación, rehabilitación, remediación y compensación de los impactos ambientales negativos derivados de las actividades de exploración minera, así como de las actividades de cierre y post cierre.
Ley Marco sobre el cambio Climático Ley 30754	2018	Tiene por objeto establecer los principios, enfoques y disposiciones generales para coordinar, articular, diseñar, ejecutar, reportar, monitorear, evaluar y difundir las políticas públicas para la gestión integral, participativa, y transparente de las medidas de adaptación y mitigación al cambio climático, a fin de reducir la vulnerabilidad del país al cambio climático.

Fuente: Elaboración propia en base a normas listadas.

7.2 PLAN NACIONAL DE ACCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS

Los principales antecedentes del PNA en Perú están relacionados con la estrategia del Estado por convertirse en miembro de la OCDE. En 2008 el país se adhirió a las Líneas Directrices para las Empresas Multinacionales de la OCDE, en 2009 estableció un Punto Nacional de Contacto y en 2011 se adhirió a las recomendaciones del Consejo sobre las Guías de Debida Diligencia para el sector minero. Asimismo, en 2020 la OCDE hizo su primer estudio sobre políticas públicas de la CER del Perú donde, entre otras recomendaciones, promovió la aprobación del PNA. En 2017 se realizó una visita del Grupo de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas la que recomendó fortalecer las políticas públicas para proteger y garantizar los derechos humanos.





En ese marco, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos aprobó el Plan Nacional de Derechos Humanos (PNDH) 2018-2021 en el que se incluye un lineamiento estratégico dirigido a la implementación de estándares internacionales sobre empresas y derechos humanos. El PNA ha contado en su elaboración con la participación de 132 entidades del Estado, empresas, sociedad civil, pueblos indígenas u originarios, sindicatos y organismos internacionales y de cooperación internacional. El plan, entre otros objetivos, *“promueve el diálogo entre Estado, empresas y sociedad civil para identificar mejoras en derechos humanos en el sector privado... y promueve la confianza hacia las empresas mineras sobre la transparencia y la previsibilidad y mejora su competitividad y buena reputación”* (Grupo de Dialogo Minería y Desarrollo Sostenible, 2021).

El Plan considera cinco lineamientos estratégicos en donde sobresale el de promoción y diseño de procedimientos de debida diligencia y el de diseño y fortalecimiento de mecanismos por las vías judiciales, administrativas, legislativas o de otro tipo puedan acceder a la reparación. El plan incluye acciones relevantes para la debida diligencia de las empresas, entre ellas las mineras. Por un lado, plantea la posibilidad de crear normatividad para este proceso (en el 2024) e identifica a los mecanismos de participación ciudadana del EIA donde se incorporaría dicho enfoque. Asimismo, el gobierno se plantea un rol proactivo produciendo unas guías para las empresas en prevención de conflictos y debida diligencia en temas de los defensores de derechos humanos. Adicionalmente se propone la creación de mecanismos de seguimiento, monitoreo y reporte voluntario de los mecanismos empresariales de debida diligencia¹³² y, específicamente, un sistema similar para el seguimiento y monitoreo a los MQR, en este caso no se dice que su reporte sea voluntario.

Esta combinación de una mezcla de voluntariedad de los reportes de debida diligencia y obligatoriedad de los reportes de quejas y reclamos fue considerada necesaria para alentar que las empresas mineras, que son las que más han avanzado en este tema, participen en dicho reporte de manera voluntaria y así compartir avances y desafíos en sus procesos de debida diligencia de los derechos humanos¹³³.

Un entrevistado de la sociedad civil que participó en este proceso lo evalúa como *“un proceso realmente participativo; muy vasto y complejo, con muchas tensiones... Sin embargo, es un documento valioso cuyo reto es que el gobierno y las empresas lo asuman e implementen”*¹³⁴. En la misma línea, un representante de la Defensoría¹³⁵ considera que este plan debe sentar las bases para crear normas que regulen los temas de empresas y derechos humanos. En 2021, el actual gobierno confirmó su respaldo y los cinco grupos encargados de la implementación continúan trabajando para ejecutar las acciones del plan¹³⁶.

¹³² En la actualidad se han iniciado los primeros pasos para crear esos mecanismos, empezando con las empresas públicas.

¹³³ Entrevista con funcionaria del PNC de OECD realizada el 14 de diciembre del 2021.





7.3 SITUACIÓN DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DE EMPRESAS MINERAS EN PERÚ

7.3.1 Panorama general

En la última década, las empresas mineras peruanas han adoptado estrategias y programas de gestión social que obedecen, en gran parte, a estándares internacionales o de *soft law* entre los que se encuentran los PRNU. Asimismo, las estrategias más importantes para estas empresas están relacionadas con la participación de la comunidad y de los grupos de interés, empleo local, inversión social, gestión de quejas y reclamos, procesos de planificación y evaluación además de la gestión de riesgos (Brereton et al., 2018).

La implementación de los MQR ha progresado de manera importante en Perú desde la aprobación de los PRNU. Existen, a grandes rasgos, tres niveles de avance en la adopción de los mecanismos de los MQR: los mecanismos formales¹³⁷, aquellas empresas que solo tienen canales de difusión y las que no cuentan con mecanismos o que no tienen información pública sobre el mecanismo. En el siguiente cuadro¹³⁸ se presentan 81 empresas mineras que se encuentran en producción, en construcción y en exploración¹³⁹ en el país. El 48% de las empresas en producción tienen mecanismos de quejas formales, el 16% tienen canales de denuncia y el 36% no tienen mecanismos. En el caso de las empresas en exploración, solo el 23% de las empresas tienen un MQR, el 4% tienen canales de denuncia y el 73% no tienen o no se encuentra información sobre sus MQR.

¹³⁴ Entrevista a funcionario de una ONG especializada en diálogos y prevención de conflictos realizada el 3 de diciembre del 2021.

¹³⁵ Entrevista a funcionario de la Defensoría del Pueblo realizada en 9 de diciembre del 2021.

¹³⁶ Entrevista a funcionario del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizada el 14 de enero del 2022.

¹³⁷ Los mecanismos están basados en una política y un procedimiento y/o protocolo de gestión.

¹³⁸ Este cuadro está basado en información pública y las entrevistas realizadas en el marco de este estudio.

¹³⁹ Muchas de las minas en producción también tienen operaciones en exploración.





CUADRO 16: RELACIÓN DE OPERACIONES MINERAS CON LOS MQR EN PERÚ

EMPRESA	PROYECTO / OPERACIÓN	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
Compañía Minera Antamina S.A.	Antamina	Producción	Sí
Southern Perú Copper Corporation	Toquepala, Cuajone	Producción	Sí
Sociedad Minera Cerro Verde S.A.A.	Cerro Verde	Producción	Sí
Minera Las Bambas S.A.	Las Bambas	Producción	Sí
Minera Chinalco Perú S.A.	Toromocho	Producción	Sí
Compañía Minera Antapaccay S.A.	Antapaccay	Producción	Sí
Hudbay Perú S.A.C.	Constancia	Producción	Sí
Sociedad Minera El Brocal S.A.A.	Colquijirca	Producción	No hay información pública
Nexa Resources Perú S.A.A.	Magistral, Pukaqaqa, Cerro Lindo	Producción	Sí
Gold Fields La Cima S.A.	Cerro Corona	Producción	Sí
Compañía Minera Poderosa S.A.	Poderosa	Producción	Sí
Minera Yanacocha S.R.L.	Yanacocha	Producción	Sí
Minera Aurifera Retamas S.A.	El Gigante	Producción	No hay información pública
Hochschild Mining	Inmaculada, Pallancata,	Producción	Sí
Consorcio Minero Horizonte S.A.	Parcoy, Los Zambos	Producción	No hay información pública
Compañía De Minas Buenaventura	7 minas, 3 proyectos avanzados y cuatro exploraciones	Producción/exploración	Sí





EMPRESA	PROYECTO / OPERACIÓN	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
Volcan Compañía Minera S.A.A.	Yauli, Chungar, Alpamarca, Cerro de Pasco y Óxidos de Pasco	Producción	No hay información pública
Empresa Minera Los Quenuales S.A.	Limpe, Chupa, Tinyag 1 y Tinyag 2, Yauliyacu	Producción	canal de denuncias
First Quantum	Haquira	Exploración	Sí
Newmont Peru Srl	Illari, Illuminadora	Exploración	Sí
Sociedad Minera Corona S.A.	Yauricocha	Producción	No hay información pública
Minera Bateas S.A.C.	Caylloma	Producción	Sí
Shougang Hierro Perú S.A.A.	Marcona, San Nicolás y Mina	Producción	No hay información pública
Minsur S.A.	Mina Justa, Pucamarca, San Rafael, Fundicion Pisco	Producción	Sí
Anglo American - Quellaveco	Quellaveco	En construcción	Sí
After Math	Berengela	Exploración	No hay información pública
Compañía Minera Santa Luisa S.A.	Huanzala, Pallca	Producción	No hay información pública
Bear Creek Mining S.A.C.	Corani	Exploracion	Sí
Southern Peaks Mining	Condestable, Ariana	Producción	No hay información pública
Compañía Minera Zafranal S.A.C.	Zafranal	Exploración	Sí
Compañía Minera Miski Mayo S.R.L.	Fosfatos de Bayóvar 2	Producción	canal de denuncias
Minera Colquisiri SA	María Teresa	Producción	No hay información pública





EMPRESA	PROYECTO / OPERACIÓN	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
Jinzhao Mining Perú S.A.	Pampa del Pongo	Exploración	No hay información pública
Minera IRL	Corihuarmi, Ollachea	Produccion/Exploración	Sí
Rio Blanco Copper S.A.	Rio Blanco	Exploración	No hay información pública
Reliant Ventures S.A.C.	San Luis	Exploración	Sí
Trevali Perú S.A.C.	Santander	Producción	Sí
Vale Exploration Perú S.A.C.	Apacheta, Eposuyay	Exploración	Sí
Panamerican Silver	Shahuindo, La Arena, Morococha, Huaron	Producción	Sí
Sumitomo Metal Mining Perú S.A.	San Antonio	Exploración	No hay información pública
Andalucita	Andalucita	Producción	No hay información pública
Minera Peñoles De Perú S.A.	Pucajirca	Exploración	canal de denuncias
Minera Shouxin Perú S.A.	Shouxin	Producción	No hay información pública
Catalina Huanca Sociedad Minera S.A.C.	Catalina Huanca	Producción	No hay información pública
Compañía Minera Kolpa S.A.	Huachocolpa Uno	Producción	No hay información pública
Alpayana S.A.		Producción	canal de denuncias
Compania Minera Lincuna S.A	Huancapetí	Producción	canal de denuncias
Compania Minera San Ignacio De Morococha	San Ignacio de Morococha	Producción	No hay información pública
Suma Gold Corporation Sac	Isabelita	Producción	canal de denuncias





EMPRESA	PROYECTO / OPERACIÓN	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
Icm Pachapaqui S.A.C.	Pachapaqui	Producción	canal de denuncias
Inka One Gold Corp	Korikancha, Chala One	Producción	No hay información pública
C3 Metals Peru Sac	Jasperoide	Exploración	canal de denuncias
Cañariaco Copper Perú S.A.	Cañariaco	Exploración	No hay información pública
Panoro Apurímac S.A.	Antilla, Cotabambas	Exploración	Sí
Junefield Group S.A.	Don javier	Exploración	No hay información pública
Lumina Copper S.A.C.	Galeno	Exploración	No hay información pública
Minera Colquisiri		Exploración	No hay información pública
Apurímac Ferrum S.A.	Hierro Apurimac	Exploración	No hay información pública
American Lithium	Macusani Uranium	Exploración	No hay información pública
Minera Forrester S.A.C.	Bongará	Exploración	No hay información pública
Condor Exploration Perú S.A.C.	Huiñac Punta	Exploración	No hay información pública
Oz Minerals Perú S.A.C.	Paraiso	Exploración	Sí
Alpha Mining S.A.C.	Scorpius	Exploración	No hay información pública
Sombrero Minerales Sac	Sombrero	Exploración	canal de denuncias
Minera Cappel Sac	Alta Victoria	Exploración	No hay información pública
Compañía Minera Mohicano S.A.C	Amauta	Exploración	Sí





EMPRESA	PROYECTO / OPERACIÓN	ETAPA	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
Compañía Minera Zahena SAC	Candado	Exploración	No hay información pública
Camino Resources Sac	Chapitos	Exploración	No hay información pública
Cori Puno S.A.C.	Untuca	Producción	No hay información pública
Huarmy Colosal S.A.C.	Coloso	Exploración	No hay información pública
Tinka Resources S.A.C.	Colquipucro, Ayawilca	Exploración	canal de denuncias
BHP Billiton World Exploration Inc. Sucursal Del Perú	Elisa Sur	Exploración	Sí
Pucara Resources S.A.C.	Pacaska, Keyla, Lourdes, Los Tambos	Exploración	No hay información pública
Fresnillo Peru Sac	Santo Domingo	Exploración	canal de denuncias
Chakana Resources S.A.C.	Soledad	Exploración	canal de denuncias
Rio Tinto Mining And Exploration S.A.C.	la Granja, Suyawi	Exploración	Sí
Compañía Minera Coimolache S.A.	Tantahuatay	Exploración	canal de denuncias
Palamina S.A.C	Usicayos	Exploración	No hay información pública
Solaris Resources	Capricho, Paco Orco	Exploración	No hay información pública
Element 29	Elida, Flor de Cobre	Exploración	canal de denuncias
Macusani Yellowcake S.A.C.	Macusani	Exploración	No hay información pública

Fuente: Elaboración propia en base a información pública y entrevistas.





El 84% de las empresas que tienen un MQR están asociados a la SNMPE. El progreso en la implementación de un MQR está motivado, según los entrevistados, por ser un medio para generar confianza y una herramienta para prevenir riesgos y evitar “bloqueos”.¹⁴⁰ Según una entrevistada, las empresas que tienen conflictos permanentes son las que más se han esforzado en robustecer sus MQR para prevenirlos. Adicionalmente, el proceso de elaboración del PNA ha alentado a algunas empresas a iniciar evaluaciones de debida diligencia en derechos humanos¹⁴¹.

En el caso de las empresas peruanas miembros del ICMM y de la SNMPE este avance corroboraría la propuesta de Bice (2016)¹⁴² quien plantea que la adopción de un enfoque de Responsabilidad Social Corporativa por parte del sector minero se explica por cuatro mecanismos sociales: lenguaje común, presión de pares, normas de identidad de grupo y regulación. Siguiendo esta propuesta, las políticas de las casas matrices y el proceso de elaboración de la guía de los MQR de la SNMPE lanzada en 2013 han sido muy influyentes en la implementación de los MQR. La SNMPE estima que la guía sirvió como una referencia para aproximadamente el 80% de las empresas que han diseñado su MQR desde ese año¹⁴³.

¹⁴⁰ El 62% de las empresas mineras asociadas a la SNMPE que fueron parte del estudio sobre prácticas de gestión social han sufrido la interrupción de sus operaciones por las comunidades en los últimos cinco años.

¹⁴¹ Entrevista a funcionario de una ONG que participó en el PNA realizada el 3 de diciembre del 2021.

¹⁴² Bice (2016) denomina a este comportamiento de la industria minera el modelo “comedor de escuela secundaria”.

¹⁴³ Entrevista a funcionaria de la SNMPE realizada el 6 de septiembre del 2021.





RECUADRO 2: GUÍA DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SOCIEDAD NACIONAL DE MINERÍA, PETRÓLEO Y ENERGÍA

La publicación de la SNMPE de la Guía para implementar un proceso de atención a quejas y reclamos sociales en 2013 y el proceso para su actualización¹ han influenciado de manera importante en la adopción de los PRNU de las empresas mineras peruanas, especialmente las asociadas a este gremio. La elaboración de una nueva guía obedece a la decisión de la directiva de la SNMPE de promover el fortalecimiento del enfoque de derechos humanos en la gestión social de las agremiadas. En 2019, el Código de Conducta² de esta organización agregó un principio referido a derechos humanos. La evaluación del cumplimiento de este principio fue el más bajo de los principios incluidos en ese código, ascendiendo a 81.93%, comparado con el porcentaje promedio general de cumplimiento del código de 95.43% por los asociados del sector.

En ambos procesos de diseño y actualización de las guías, se organizaron talleres, entrevistas y grupos de discusión para el recojo de información. Estos procesos han sido calificados por varios entrevistados como tan o más valiosos que los documentos mismos. El incremento del número de empresas participantes en la actual guía comparada con la publicada en 2013 es un buen indicador del grado de interés y compromiso de las empresas con estos mecanismos. Aproximadamente 40 empresas asociadas de los tres sectores que conforman la asociación, miembros de la sociedad civil y miembros del gobierno vienen participando.

Una gerente de la SNMPE entrevistada mencionó que estos dos procesos han permitido mostrar la relevancia que, incluso los gerentes generales de las empresas le otorgan a los mecanismos de quejas y la debida diligencia de derechos humanos y han empoderado a los encargados de la gestión social.

¹ La nueva guía será publicada próximamente.

² En 2002 la SNMPE aprobó un Código de Conducta de las empresas asociadas y desde entonces se realiza una encuesta anual de autorregulación para evaluar el grado de su cumplimiento.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada en entrevistas para este estudio.





Los mecanismos operacionales de las empresas mineras tienen diversos niveles de avance medidos por la robustez de su gestión y los progresos en los criterios de eficacia de los PRNU. La mayoría de las empresas de gran minería tienen un MQR tanto para quejas, reclamos como para preocupaciones de la comunidad y de los trabajadores. En el caso de las empresas con proyectos en exploración que cuentan con un mecanismo, se distinguen tres tipos de niveles de los MQR. Por un lado, las empresas que realizan exploración, pero ya tienen minas y por lo tanto utilizan los MQR de sus operaciones. Algunas de ellas, de acuerdo con la información pública, son Hudbay, Las Bambas y Buenaventura. Por otro lado, las empresas en exploración miembros del ICMM, como Río Tinto, BHP y Vale, tienen políticas y protocolos establecidos incluso para un nivel de prospección muy inicial.

Finalmente, hay empresas, incluyendo las empresas *junior*¹⁴⁴ que están en fase de exploración que, si bien no tienen un MQR formal, cuentan con una estrategia de relacionamiento y comunicación de “escucha activa” y resuelven las quejas que les son canalizadas por distintos medios. Esto depende de las políticas de su empresa matriz y del presupuesto destinado¹⁴⁵. Algunas de estas empresas poseen canales de denuncia y los consideran un primer paso a establecer un mecanismo formal¹⁴⁶.

A pesar de estos avances, hay críticas a los MQR. Por un lado, un representante de la Defensoría del Pueblo¹⁴⁷ enfatizó que los mecanismos “no son una solución salvadora” y que tienen que ser parte de un sistema mayor de prevención de conflictos. Según argumenta el entrevistado *“hay que entender el contexto, los alcances y los límites de los mecanismos, esto le debe quedar muy claro a la comunidad, de lo contrario los mecanismos son percibidos como “un engaño más”. Hay que entender que las explicaciones técnicas a las preocupaciones y conflictos tienen un límite, ya que siempre hay un componente político”*. Por otro lado, un funcionario de gobierno (del anterior y actual) refirió que hay una ausencia de evaluación del impacto y efectividad de los MQR y de rendición de cuentas a los pobladores de su entorno.

¹⁴⁴ Empresas cuyo principal modelo de negocio es descubrir yacimientos mineros con el objetivo futuro de realizar una transacción comercial ya sea vendiéndolos total o parcialmente.

¹⁴⁵ Entrevista a funcionario de la SNMPE realizada el 6 de septiembre del 2021.

¹⁴⁶ Entrevista a funcionario de empresa minera realizada el 15 de diciembre del 2021.

¹⁴⁷ Entrevista a un funcionario de la Defensoría del Pueblo de Perú realizada el 9 de diciembre del 2021.





7.3.2 Avances y retos en la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos

En el caso de Perú se identifican la existencia de los mecanismos estatales judiciales (mecanismos de protección constitucional, acciones ordinarias (penal, laboral, civil) y acciones contencioso administrativas); los mecanismos estatales no judiciales (autoridades del Sistema Nacional de Evaluación Ambiental, Mesas de Dialogo, Defensoría del Pueblo, Punto Nacional de Contacto); y, los mecanismos no estatales (iniciativas gremiales sectoriales para la adopción de mecanismos de quejas y reclamos, y mecanismos operacionales de las empresas) (CREER, 2021).

Si bien existe unanimidad en que tener un MQR ha devenido en parte “del estándar minero peruano”¹⁴⁸, es también notoria la unanimidad sobre la necesidad imperativa, por un lado, de mejorar su efectividad como herramienta para prevenir, mitigar y remediar reclamos y conflictos y por el otro, de mejorar su gestión para que contribuya a una relación de confianza entre la empresa y la comunidad. Una ejecutiva senior de una empresa miembro del ICMM indicó que el reto ya no es el “*business case*” de tener un mecanismo, el reto lo tienen los equipos de campo para operacionalizarlo de manera efectiva, demostrando su validez como herramienta de alerta temprana a conflictos y que contribuya a una buena relación con la comunidad.

Existen diversos niveles en la **integración** de los MQR al sistema de **gestión social** de las empresas mineras. Según manifestó el VP de otra empresa miembro de ICMM, “*a veces se entiende que el MQR es como un libro de quejas de un restaurante, también se piensa que es solo responsabilidad de Relaciones Comunitarias*”¹⁴⁹. Efectivamente, si bien en la mayoría de los protocolos de los MQR se incluyen instancias donde participan diversas áreas de la empresa que intervienen según las características de las quejas, tales como Recursos Humanos, Medio Ambiente o Proveduría; en la mayoría de los casos el área de Gestión Social o de Relaciones Comunitarias, tiene dificultad para no ser percibido como el único responsable en su implementación.

¹⁴⁸ Entrevista a ejecutivo de una empresa minera mediana de accionistas canadienses entrevistado el 9 de septiembre del 2021.

¹⁴⁹ Entrevista a un VP de Sostenibilidad de una empresa realizada el 7 de septiembre del 2021.





Sin embargo, cuatro empresas informaron que su gerente general está involucrado en el MQR lo cual supone una buena práctica comprobada de un mecanismo robusto y eficiente. De igual manera, es notoria la influencia de la cultura empresarial para un mejor funcionamiento del mecanismo. Se requiere emular la evolución que tuvo la creación de una cultura de seguridad industrial en los trabajadores del sector minero, debido a que las quejas son equivalentes a los “casi accidentes” que si se dan de manera reiterativa son una alerta de potenciales conflictos. Por ello, todo el personal debe saber y entender cómo evitarlos, gestionarlos y cómo canalizarlos al mecanismo.

Una empresa refirió que en la etapa de prospección capacita a los equipos que trabajan en territorio para que todos los que movilizan equipos *“entiendan qué es un reclamo y las situaciones prácticas que pueden ocurrir... ya que deben ser capaces de resolver los inconvenientes en terreno y deben tener sensibilidad, porque no van a tener siempre a una persona de Relaciones Comunitarias con ellos”*¹⁵⁰.

El área de Recursos Humanos cumple un rol clave en la creación de una cultura de empoderamiento del MQR. Tres buenas prácticas en esa línea son, en primer lugar, incluir claramente las responsabilidades relacionadas a los MQR en la descripción de los roles de las posiciones que pertenecen a otras áreas como la ambiental o de operaciones, pero que están involucradas en el procedimiento del MQR. En segundo lugar, fomentar la inclusión de información sobre los MQR en la inducción a todo el personal que ingresa, y tercero, promover la inclusión de indicadores de efectividad del mecanismo en la medición del desempeño anual del personal. En esta línea, un proyecto en exploración correlacionó la bonificación de sus trabajadores al desempeño del mecanismo y una empresa en producción mencionó que están evaluando incluir KPI sociales en los indicadores de desempeño de las gerencias¹⁵¹.

¹⁵⁰ Entrevista a empresa minera del ICMM en exploración realizada el 31 de agosto del 2021.

¹⁵¹ Entrevista con un VP de sostenibilidad de empresa minera en producción realizada el 7 de septiembre del 2021.





En relación con la **legitimidad** de los MQR, este es el criterio más complejo de lograr puesto que eso significa que la comunidad confía en el MQR como un canal para lograr una solución justa a su reclamo, una empresa¹⁵² logró que su mecanismo, a pesar de ser relativamente nuevo (establecido en 2016), sea percibido como un canal confiable por los pobladores quienes mostraron su descontento por el impacto de los trabajos que la empresa venía realizando para la construcción de una planta de agua residuales en 2018. El mecanismo recibió un súbito incremento de quejas de los vecinos, pero la empresa fue capaz de atenderlos y evitar que se convirtieran en un problema comunitario. Hoy todos los casos están cerrados con acuerdos aceptados por los reclamantes.

Una de las recomendaciones más importantes para obtener legitimidad y confianza según varias guías de MQR (ICMM, 2019; IPIECA, 2015) es involucrar a las comunidades desde el diseño del mecanismo y evitar que los procesos de investigación y cierre sean reportes de resultados. En el caso de Perú no se obtuvo evidencia que se esté siguiendo esa recomendación.

Sin embargo, obtener confianza desde un inicio “en un país con tanto reclamo social” es una de las principales razones para que las empresas hayan desarrollado un MRQ desde la etapa de exploración. Un VP de sostenibilidad entrevistado recomendó *“conocer los miedos, conflictos, motivaciones y traumas, y transparentar los errores si los hay, poniéndose en posición de humildad, dejando de ser una empresa todopoderosa. Hacer una especie de línea de base de quejas (...) para realizar un proceso de reconciliación con la comunidad, reconocer las faltas y empezar de nuevo”*.

Otra de las recomendaciones para que un MQR sea legítimo y **equitativo** es la participación de grupos externos tales como mediadores, facilitadores de diálogo y de las mesas de diálogo y un panel de expertos, especialmente para situaciones complejas. Una empresa minera analizada se reúne mensualmente con la Defensoría del Pueblo revisando las inquietudes y proporcionando información a la comunidad y a la autoridad¹⁵³. Asimismo, cuando se presentan reclamos de tipo ambiental involucran a las agencias del gobierno para que den su opinión técnica e independiente (tales como la ANA, SENASA o el OEFA entre otros)¹⁵⁴.

¹⁵² Entrevista a gerente de empresa minera realizada el 27 de septiembre del 2021.

¹⁵³ Entrevista con funcionario de la SNMPE realizada el 6 de septiembre del 2021.

¹⁵⁴ Entrevista a funcionaria de empresa minera realizada el 22 de septiembre del 2021.





Todas las empresas entrevistadas mencionaron que tienen múltiples canales para la **accesibilidad** de los grupos de interés a sus MQR. Entre los más citados estuvieron los canales obligatorios bajo el Reglamento de Participación Ciudadana que son las oficinas de información, los relacionistas comunitarios de la empresa, la distribución de folletos y la existencia de buzones, entre otros. Las redes sociales, WhatsApp y Facebook como fuente de consultas y difusión no fueron tan mencionadas en las entrevistas. Sin embargo, tres empresas en exploración que sí hacen uso de estos medios puntualizan su importancia puesto que la mayoría de los peruanos, incluso en las comunidades rurales, usan las redes para comunicarse, ya que, aunque sea por horas, tienen acceso a internet. Anglo American Quellaveco sí utiliza Facebook para hacer difusión de su MQR y lo publicita en su sitio web.

De todas las empresas entrevistadas solo una tiene un canal 24/7 vía un proveedor externo que ingresa las quejas de la mina y de todas las de la empresa matriz a nivel global. Este sistema tiene dos claras ventajas, por un lado, minimiza los conflictos de intereses puesto que el funcionario que ingresa las quejas no pertenece a la empresa y, en segundo lugar, la información es visualizada fácilmente y de manera oportuna a nivel corporativo. Este canal 24/7, sin embargo, se ajusta a una realidad urbana donde los pobladores cuentan con comunicación telefónica permanente y no necesariamente a la realidad rural.

Adicionalmente, la práctica más difundida es brindar información del mecanismo después que se presenta una queja o se visitan las oficinas de información (Brereton et al., 2018). Esto implica que los MQR están siendo subutilizados por las empresas y las comunidades debido a su desconocimiento por eso un entrevistado manifiesta que *“tener un sistema de atención de quejas no garantiza que vas a recibirlas”*. En esa línea, un entrevistado de una ONG comentó que los MQR no son muy conocidos fuera del ámbito empresarial, por lo que *“todavía hay espacio para mejorar... aún hay temor por parte de algunas empresas a mostrar estos mecanismos pues se cree que se generaran más reclamos”*¹⁵⁵.

¹⁵⁵ Entrevista a un gerente de una empresa minera realizada el 9 de septiembre del 2021.





Otro tema importante se relaciona con la adopción de un enfoque diferenciado que permita la participación de mujeres, pueblos indígenas, población vulnerable y población de distintas religiones e idiomas. Antapaccay y Las Bambas¹⁵⁶ tienen en su zona de influencia quechua hablantes por lo que ambas empresas tienen canales de acceso en ese idioma en su página web y cuentan con un equipo de relacionistas comunitarios que hablan este idioma (MINEM, 2021). En cuanto al enfoque de género, una empresa en producción ha incluido en su directorio de llamadas a mujeres líderes para recoger sus percepciones puesto que tenían evidencias que en su comunidad las mujeres no suelen presentar reclamos, *“porque muchas veces tienen que pedir permiso a los varones de su comunidad”*¹⁵⁷. Sin embargo, un representante de una ONG comentó que se requieren más mujeres participando en los mecanismos y en los procesos de diálogo pues considera que ellas pueden responder de manera más flexible y adaptativa a esos entornos.

En cuanto a la **predictibilidad**, se debe contar con una política y procedimientos con plazos definidos para cada una de las acciones que se realizan a lo largo de la cadena del MQR. Solo una de las empresas en producción no mencionó contar con plazos. Los plazos más comunes para el acuse de recibo son de siete días y para responder 30 días. Asimismo, los mecanismos establecen niveles de quejas correlacionadas con la evaluación de riesgo que hace la empresa.

La sistematización y trazabilidad de la información es también clave para poder monitorear su desempeño. La clasificación de las quejas en categorías como comerciales, laborales, ambientales, sociales, impactos a la propiedad privada, derechos humanos o proveedores, entre otros, permite generar indicadores de los temas reiterativos por zonas geográficas. Otro indicador muy usado para evaluar la eficiencia en la respuesta es el porcentaje de reclamos respondidos en el plazo de tiempo establecido. Finalmente, otro indicador, menos usado, es la encuesta de satisfacción con el reclamante. Este indicador que en teoría es muy importante, enfrenta el problema de que pocos la responden.

¹⁵⁶ MINEM (2021) Programa de Reconocimiento de Conductas Responsables Empresariales. La OGSS organizó un Programa de Reconocimiento de Conductas Responsables Empresariales para las empresas del sector extractivo con el fin de promover dichas prácticas. Los MQR de las empresas Antapaccay y Las Bambas fueron reconocidos por este programa.

¹⁵⁷ Entrevista a una funcionaria de una empresa minera realizada en 22 de septiembre del 2021.





Una empresa que tiene varias operaciones consideró que la sistematización de indicadores, estadísticas y tendencias de las quejas les ha permitido demostrar “con lenguaje de ingenieros” la importancia de la gestión del riesgo social. Esta empresa ha convertido el MQR en una herramienta para centralizar información preventiva de conflictos. Para ello, junto a las quejas, se ingresa información de un monitoreo proactivo realizado por consultores sobre temas de potencial conflicto en zonas de influencia de sus minas. Otra empresa, de manera similar, ingresa información de monitoreo de los medios de comunicación.

Algunas quejas varían de acuerdo con las fases del proyecto. Durante la etapa inicial de prospección, la queja más importante es generada por el ingreso o acceso a los lugares donde se harán los trabajos exploratorios. Los entrevistados refirieron que eso se debe a que muchas veces los límites de las propiedades en las zonas rurales no están definidos¹⁵⁸ y también a que no siempre es evidente a quién informar. Una buena práctica es siempre informar formalmente y conversar con las autoridades locales y a las comunidades campesinas antes de ingresar¹⁵⁹. Finalmente, a un nivel avanzado de exploración surgen las quejas ambientales sobre todo relacionadas al polvo generado por la circulación de los vehículos pesados.

Los entrevistados también mencionaron frecuentemente las quejas relacionadas con los programas de contenido local, como el empleo y la proveeduría local. Las quejas surgen porque siendo el empleo local parte de las buenas prácticas de gestión social, incluso es parte del Compromiso de Desarrollo Sostenible¹⁶⁰, es la principal expectativa de los pobladores de las zonas de influencia de las empresas mineras. Esto hace que las políticas de reclutamiento local sean foco de atención de la comunidad y reciba continuos cuestionamientos.

¹⁵⁸ Muestra de la importancia de este tema es que en el PNA se incluye como una acción a ser implementada por el Ministerio de Agricultura y Riego la reducción de la brecha de titulación de predios rurales y comunidades campesinas.

¹⁵⁹ Más aún si el análisis de riesgo de ingreso a la zona muestra posiciones contrarias a la minería.

¹⁶⁰ Este es un compromiso que todas las empresas deben asumir desde que obtienen una concesión.





Las quejas relacionadas al incumplimiento de pago de las facturas de contratistas y subcontratistas locales¹⁶¹ fueron referidas por muchos entrevistados. Las empresas mineras vienen incluyendo en los contratos de su cadena de suministro estándares de desempeño similares a los suyos para minimizar estas quejas. Sin embargo, las empresas encuentran complicado hacer cumplir esas responsabilidades. Un entrevistado mencionó que la raíz es la informalidad de las empresas locales, en donde *“algunos empresarios utilizan los fondos de pensiones y, liquidaciones como si fueran caja de su empresa. Tienen muchas facturas sin pagar y adeudan a sus trabajadores y esas deudas y atrasos de los contratistas se convierten en quejas presentadas a la empresa. Los adeudados no tienen dónde ir por lo que van a la minera. Por lo general la empresa contratista paga, pero ya se generó la queja”*.

Un consultor comentó sobre la complejidad de implementar un MQR para el acceso a tierras y reasentamiento¹⁶². Éste es el único tema que según las normas de desempeño del IFC, requiere obligatoriamente el establecimiento de un MQR. No hay mucha experiencia en Perú sobre si funciona mejor contar con un mecanismo específico para el reasentamiento y acceso a tierras o incluirlo como un tema más del MQR, con el peligro que se diluya su importancia.

El tema de seguridad no fue nombrado por ninguno de los entrevistados como un tema motivo de quejas. Habría que mencionar que varias de las empresas incluyen en sus reportes de sostenibilidad que han hecho evaluaciones y son miembros de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos.

¹⁶¹ En Perú varias empresas crearon programas para promover empresas locales incluyendo empresas de transporte, mantenimiento y construcción. Según detalla Ramirez-Vallejo, J., (2016), Yanacocha incrementó sus compras a empresas locales en un 60% como resultado de este tipo de programa.

¹⁶² Según un entrevistado, el MQR en el reasentamiento es clave porque implica un cambio trascendental en el modo de vida, cubriendo todas las variables relacionadas (económica, social, compensación, desplazamiento económico entre otros).





Uno de los temas de la implementación de los MQR en donde se ha encontrado que existe mayor oportunidad de mejora es en la **transparencia**. No es fácil conseguir información del funcionamiento de los mecanismos ni de las quejas más frecuentes. Incluso empresas miembros del ICMM incluyen poca información en sus reportes de sostenibilidad y solo una la publica en su página web. Existe aún indecisión sobre cuál es el nivel de difusión apropiado sobre la existencia de mecanismos por temor a convertir a su comunidad en “quejosa”. Siempre que la empresa tenga una relación constructiva con la comunidad, ellos no necesitan quejarse para llamar su atención (IPIECA, 2015). La importante utilización de apoyo legal por parte de los encargados de los mecanismos puede mostrar los temores e indecisiones que estos enfrentan en la toma de decisiones. Adicionalmente, un entrevistado consideró retador compartir información cuidando la confidencialidad.

Adicionalmente, para que un mecanismo sea eficaz es importante que sea una **fuentes de aprendizaje continuo** que permita ser una alerta temprana de conflictos y no una herramienta reactiva. Para ello, una funcionaria senior mencionó que era necesario que el mecanismo este “basado en un diálogo real, abierto y que implique autorreflexión... permitiendo hacer cambios. Si se realiza un diálogo falso, se agota el relacionamiento y no te creen después”¹⁶³.

En los reportes de sostenibilidad se observan dos ejemplos concretos de cómo empresas peruanas están mejorando sus mecanismos. Antapaccay en su reporte de sostenibilidad 2020 reportó *implementar medidas transversales en la gestión a través del análisis de casos vinculados a las quejas y reclamos, para hacer las correcciones pertinentes que fortalezcan sus procesos y garanticen el cumplimiento de controles para prevenir que se presenten casos similares. Además, alinearon su norma operativa y procesos para la actualización del formato de registro de incidentes acorde a la Guía de Investigación de Incidentes Sociales y de Derechos Humanos*¹⁶⁴. Asimismo, Panamerican Silver reportó que en 2020 su mecanismo fue auditado para mejorar su efectividad debido al alto número de quejas de contratistas locales, resultando en mejoras en los tiempos de proceso de las quejas.

¹⁶³ Entrevista a una funcionaria de una empresa minera realizada el 31 de agosto del 2021.

¹⁶⁴ Antapaccay (2020), Reporte de Sostenibilidad.





Los PRNU también consideran que los mecanismos son eficaces si son **compatibles con los derechos humanos**. Según Brereton et al., (2018), solo el 19% de las empresas mineras agremiadas en la SNMPE había realizado una evaluación de impacto en derechos humanos en 2018 y el 58% tenía políticas y estándares de derechos humanos. Según un consultor entrevistado¹⁶⁵ pocas empresas conectan quejas y reclamos con derechos humanos. La mayoría lo ven aún como temas que pueden complicarse en el tiempo y solo llegan a identificarlos para evitar que se conviertan en un problema futuro, “mostrando resistencia a incorporar” este enfoque. Manifestó que tampoco se tiene claro cómo los MQR apoyan el proceso de debida diligencia ya que hay empresas que “*tienen la idea de que hay una agenda detrás del tema de los derechos humanos, otras empresas quieren aprender más y a otras no les interesa. Por ello, es importante que haya empresas que empiecen para que las otras puedan seguirles el ritmo*”. También opinó que los casos relacionados a los derechos humanos no están ligados a mecanismos no estatales de remediación y reparación.

Entre las empresas entrevistadas, seis han hecho una evaluación de debida diligencia y un par de empresas han logrado operacionalizar el tema de derechos humanos más allá de la evaluación. Por ejemplo, su mecanismo incluye desde un inicio un filtro de la relación de la queja con los derechos humanos y otra empresa informó que en las capacitaciones e inducciones para las comunidades y contratistas se explica que la empresa debe respetar los derechos humanos. MINSUR en su reporte de sostenibilidad 2020 describe su sistema de gestión de quejas y reclamos y sus planes de acción para asegurar que los riesgos no se lleguen a materializar y afectar a las comunidades como una medida de control al riesgo por falta de implementación y comunicación.

Más aún, en el documento del Programa de Reconocimiento de Conductas Responsables Empresariales se muestra que la empresa Antapaccay “*cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos que forma parte de su Política de Derechos Humanos, así como de su Código de Conducta en Derechos Humanos*”¹⁶⁶. Un representante de una ONG mencionó que el tema de derechos humanos es una gran oportunidad para las empresas porque al enfocarse en los derechos no solo contribuyen a la sostenibilidad de sus operaciones, sino también a la cohesión de esos entornos¹⁶⁷.

¹⁶⁵ Entrevista a un consultor especializado en gestión social realizada el 8 de septiembre del 2021.

¹⁶⁶ MINEM (2021) Programa de Reconocimiento de Conductas Responsables Empresariales.

¹⁶⁷ Entrevista a representante de una ONG especializada en diálogo realizada el 3 de diciembre del 2021.





Finalmente, en relación con el criterio de **participación y diálogo**, algunas empresas muestran que dialogan y negocian con los afectados procurando llegar a un acuerdo sobre su compensación. Un ejemplo son las quejas por daños en viviendas ocasionado por el paso de grandes camiones de las minas. Este impacto es común por la infraestructura precaria e informal de las viviendas en zonas rurales. En estos casos las empresas refuerzan las infraestructuras en coordinación con el propietario bajo un acuerdo notarial entre las partes. Comentaron que *la empresa mantiene una interacción permanente con la comunidad hasta el cierre, siendo estos procesos largos*.

En conclusión, en Perú el avance en la implementación de los MQR ha sido importante y la guía de la SNMPE ha sido un factor determinante de este avance entre las empresas mineras asociadas, especialmente por los procesos de aprendizaje y presión de pares que se generaron para su aprobación. Las empresas en producción y exploración que tienen mecanismos más sólidos e integrados a la debida diligencia de derechos humanos son los ligados a empresas o accionistas extranjeros. Sin embargo, hay un número relevante de empresas en exploración que no brindan información sobre sus mecanismos, entre estas existen empresas que no tienen mecanismos formales, pero establecen un relacionamiento de “escucha activa” y que responden a las preocupaciones de manera ad-hoc.

La accesibilidad es el criterio que más avances muestra, aunque es notoria la poca integración de un enfoque de género. Asimismo, se observan avances para que el mecanismo evolucione en base a las lecciones aprendidas y las revisiones y/o auditorías que buscaban alinearlos a los PRNU u acreditaciones como IRMA y TSM. Las empresas peruanas tienen que mejorar la transparencia de la información y el diálogo con la comunidad en el diseño y toma de decisiones de los mecanismos. Los entrevistados de la sociedad civil consideran que no se conoce mucho sobre los mecanismos y sugieren una mayor difusión del manejo de quejas por el gremio minero. Pero, como recalcaron algunos entrevistados, los mecanismos tienen que ser parte del sistema de prevención de conflictos pues hay límites a lo que pueden lograr de manera aislada. Para poder ser confiables deben realizarse evaluaciones de su impacto, deben rendir cuentas a la población de su entorno y demostrar que las medidas de remediación y reparación que otorgan los MQR sean justas y que correspondan a las quejas presentadas.





ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LOS PAÍSES ANDINOS



8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LOS PAÍSES ANDINOS

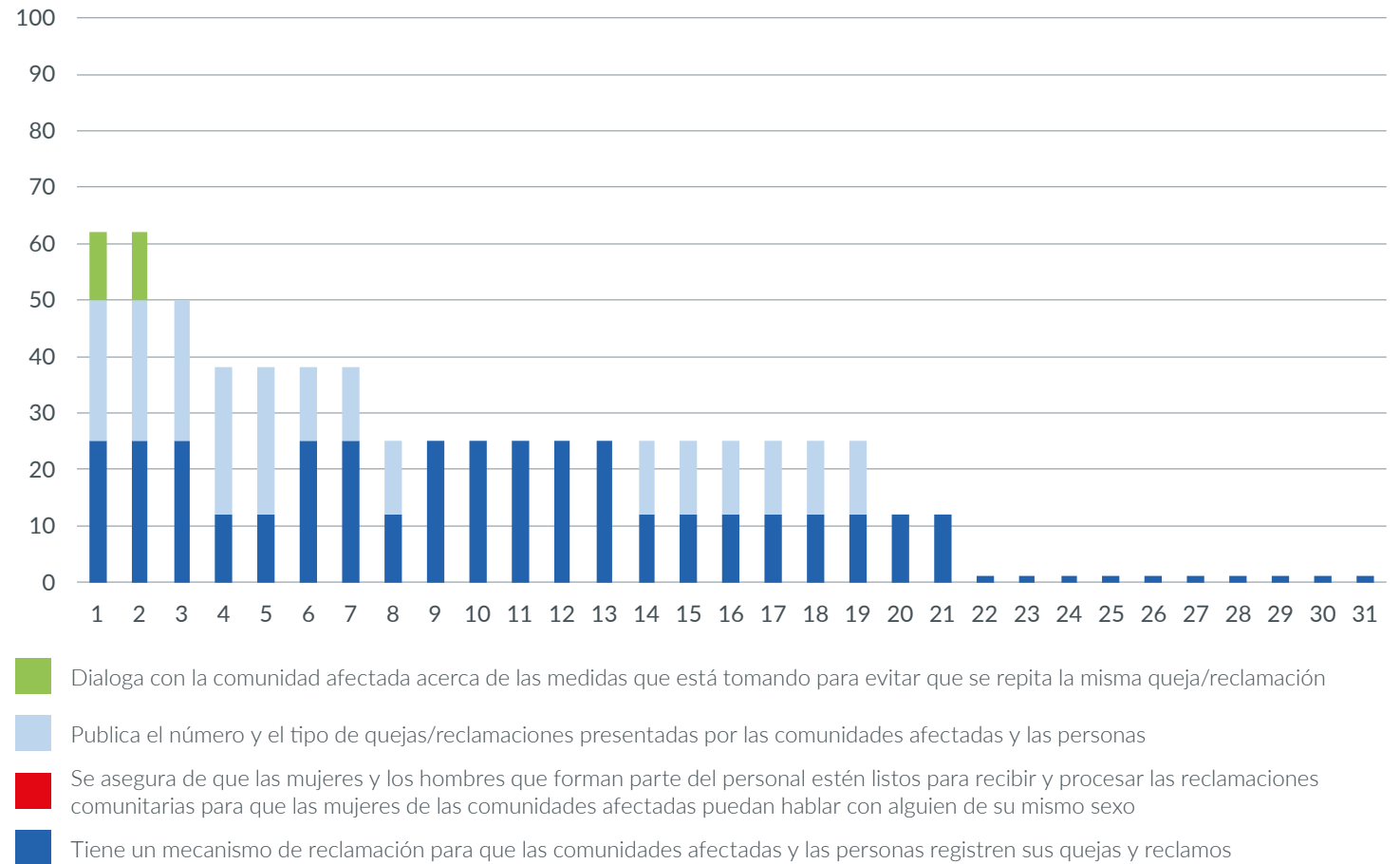
De manera general, el estado de avance en la implementación de los MQR por parte de las empresas mineras de los cinco países analizados se clasifica en tres grupos. Un primer grupo está conformado por empresas de la gran minería y algunas medianas cuyos MQR destacan de acuerdo con los criterios de los PRNU utilizados y por estar alineados a una política de derechos humanos. En su mayoría, estas son empresas cuyos accionistas son miembros del ICMM. Sin embargo, en Ecuador hay una empresa minera que posee un mecanismo de reclamo robusto integrando los lineamientos del ICMM, pero no es miembro de esta asociación minera.

Un segundo grupo más numeroso ha implementado su MQR, pero no han realizado la debida diligencia en derechos humanos. Finalmente, en el tercer grupo hay un número importante de empresas, la mayoría en fase de exploración, que no tienen establecidos MQR y/o no lo reportan públicamente. Esta situación es, de alguna manera, similar a la que muestra el cuadro siguiente elaborado por el Índice de Minería Responsable 2022 para este estudio. Se analizaron los MQR de 31 operaciones de empresas mineras de Chile, Colombia y Perú bajo cuatro indicadores de su metodología de evaluación de operaciones mineras a nivel global (RMI, 2021).





DIAGRAMA 2: EVALUACIÓN DE LOS MQR SEGÚN LA METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE MINERÍA RESPONSABLE



Ningún sitio minero evaluado en el Informe RMI 2022 se encuentra en Bolivia o Ecuador.

Fuente: Cuadro elaborado por RMI específicamente para este estudio (RMI 2022).



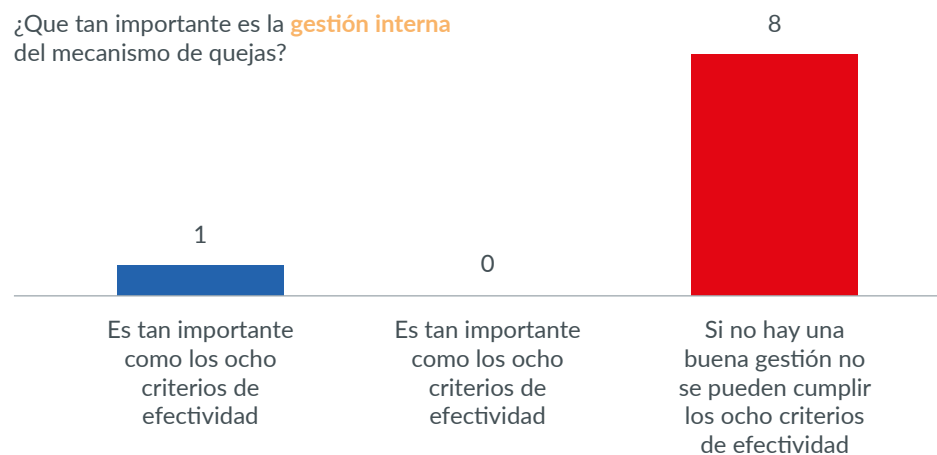


Como se observa, el 68% de las 31 empresas analizadas poseen un MQR, 14 (45%) de las cuales han reportado públicamente el número y tipo de quejas. Sin embargo, solo en dos casos hay evidencia de que dialogan con la comunidad afectada acerca de las medidas que se adoptan en el proceso de atención a las quejas para evitar repetición y, por último, 10 empresas (32%) no tienen un MQR.

8.1 GESTIÓN INTERNA

El proceso de implementación de los mecanismos de reclamos por las empresas mineras en la región andina ha mostrado que los mecanismos que cumplen mejor con los criterios de eficacia son aquellos en donde los MQR están integrados a las estrategias empresariales y de gestión de desarrollo sostenible. Los MQR más robustos se encuentran en las empresas que han creado una cultura sensible y que su personal brinda importancia a los temas sociales.

DIAGRAMA 3: ENCUESTA A LOS ASISTENTES DEL TALLER



Fuente: Elaboración propia usando encuestas de la plataforma MENTI.





En la encuesta realizada en el taller organizado para este estudio, nueve de las 10 empresas consideraron que una buena gestión es indispensable para que el MQR sea eficiente de acuerdo con los PRNU. Una empresa enfatizó que la escucha activa y la sensibilidad a las potenciales quejas cuando entran a nuevos lugares, es tan importante que incluso los equipos pequeños, en los que muchas veces no se incluye un especialista del área de relaciones comunitarias, deben ser sensibles a cualquier potencial interrupción ocasionada por sus trabajos. El impacto físico puede ser menor pero la presencia de empresas de exploración o prospectores puede suscitar expectativas o miedos por lo que es una oportunidad para construir confianza en el primer contacto.

Para obtener excelencia en la gestión del mecanismo, es importante tener un liderazgo comprometido al más alto nivel. Este liderazgo se requiere porque su gestión involucra necesariamente la participación de distintas áreas de la empresa dependiendo de la naturaleza de las quejas. Para ello es necesario un alineamiento más allá de las posibilidades de influencia del personal de los niveles medios. Adicionalmente, se requiere el involucramiento del área de Recursos Humanos para que las responsabilidades relacionadas a la gestión de quejas estén incluidas en la descripción de los roles de las posiciones de dichas áreas y que haya incentivos para su cumplimiento como, por ejemplo, bonos ligados al manejo efectivo de las quejas.

Uno de los mecanismos más robustos detectado pertenece a una mina relativamente nueva en la que el VP de Sostenibilidad Corporativo evalúa permanentemente la información del mecanismo. Los mecanismos de quejas son probablemente la única herramienta de gestión social que brinda información cuantitativa y por ello, es compatible con otros KPI de las operaciones. Sin embargo, los indicadores cuantitativos que muestran cumplimiento de plazos y cantidades de quejas de diferentes categorías no son suficientes para poder entender la raíz de las quejas. Pocos mecanismos tienen incorporados metodologías cualitativas de análisis causa-raíz que integren un estudio de las quejas e incidentes sociales.

En relación con el manejo y estructura de los mecanismos, se consigna que, en la gran mayoría de las empresas mineras analizadas éstos dependen del área de gestión social y tienen como tema transversal la gestión de riesgos. Algunas empresas en Colombia y Perú han migrado o vinculado sus mecanismos al área de cumplimiento, como es el caso de Antapaccay en Perú. También se detecta que muchos mecanismos cuentan con un comité coordinador y en el caso de Cerrejón, en Colombia, este comité ha sido clave para aumentar la eficiencia y visualización de la importancia del MQR.





En algunos casos, los mecanismos han sido incluidos voluntariamente en los planes de relaciones comunitarias o de participación ciudadana de los EIA. Este es el caso de Antamina en Perú, el cual está sujeto a supervisión de los organismos encargados de la fiscalización de los compromisos de los EIA. Algunos entrevistados y participantes consideran que la única manera de que todas las empresas tengan un MQR funcionando es incluyéndolo en la normatividad o en las guías de participación ciudadana del EIA.

8.2 LEGITIMIDAD

Todas las empresas analizadas y consultadas indicaron la importancia de la **legitimidad**, porque implica lograr la confianza de las comunidades en el MQR. Gran parte de ellas manifestaron que implementar un MQR confiable es un gran desafío debido a que la desconfianza de las comunidades en estos mecanismos radica en el rol de las empresas como juez y parte en la atención de las quejas (CREER, 2021). En este sentido, varios de los participantes del taller manifestaron que la desconfianza en los MQR es un síntoma de un clima de desconfianza generalizado hacia la minería y reclamaron al Estado que cumpla el rol de garante de derechos y de proveer un clima de paz y diálogo.

Sin embargo, el mecanismo de una mina en Perú miembro del ICMM¹⁶⁸, fue capaz de inspirar la confianza en su MQR, recientemente establecido, por parte de los pobladores que se vieron impactados por la construcción de una infraestructura hídrica, logrando dar solución y cierre adecuado a múltiples quejas, haciendo correcciones en la infraestructura, entre otras acciones, y evitando generar una acción de protesta o que fuera necesario canalizarlo a través de algún mecanismo estatal. En Colombia y Ecuador se encontraron casos de empresas que han involucrado a grupos de interés externos en el diseño o proceso de validación de su MQR. Lo hicieron a través de talleres y reuniones de socialización del mecanismo, lo que permitió conocer y manejar las expectativas de estos grupos frente al sistema de reclamación, además de identificar la mejor forma de procesamiento y respuesta para las quejas y reclamos recogidos.

Para los casos de Bolivia, Chile y Perú, no se identificaron empresas que incluyan a actores claves en el diseño de sus mecanismos. Sin embargo, existen empresas en etapas de exploración que si logran involucrar a los actores con los que se relacionan en la definición de los canales de reclamación y la mejor manera de establecer los diálogos.

¹⁶⁸ Entrevista a gerente de empresa minera realizada el 27 de septiembre del 2021.





RECUADRO 3: TECNOLOGÍAS DE LOS MECANISMOS OPERACIONALES DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS EMPRESAS MINERAS EN LOS PAÍSES ANDINOS

Los *softwares* comúnmente utilizados para administrar los MQR son: Borealis, Delfos, Excel Office, Isometrix, Ulula y Webcentrix. Sin embargo, las empresas en fase de exploración mencionaron que lo más importante es tener una herramienta práctica que se adecue al tipo de información que requieren, por lo que un grupo importante de empresas utilizan Excel para sus registros.

Por otra parte, una empresa en exploración compartió su experiencia con una plataforma sofisticada, diseñada internamente, la cual tuvieron que abandonar porque no fue bien acogida por sus empleados y terminó siendo compleja para registrar y gestionar las actividades que tenían que llevarse a cabo.

Los medios digitales han cobrado una gran importancia durante la pandemia provocada por el COVID-19, convirtiéndose en soluciones permanentes para el acceso al reclamo. Durante la pandemia varias empresas comenzaron a usar tecnologías sobre todo para ampliar su capacidad de accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada en las entrevistas.





8.3 ACCESIBILIDAD

El criterio de **accesibilidad** es uno de los más desarrollados por las empresas mineras analizadas. Los reclamos se pueden recibir de manera escrita o verbal, de forma presencial (oficinas, relacionistas y buzones) o virtual (medios digitales, teléfono, página web y WhatsApp).

La presencia permanente en terreno de los equipos sociales permite acercar el mecanismo a sus grupos de interés comunitarios. Una empresa en Colombia asigna unidades móviles con personal del área de atención de quejas y reclamos, que se desplazan a los lugares donde están los potenciales usuarios del mecanismo, facilitando que la población accedan al MQR. El contexto de pandemia del COVID-19 ha impactado todos los procesos de atención presencial, por lo que la mayoría de las empresas han fortalecido los medios de comunicación virtual.

Chile es el país que ha logrado un mejor nivel en el desarrollo de los medios digitales para el acceso a los MQR, permitiendo mantener un buen nivel de relacionamiento con los grupos de interés localizados en las urbes y la atención de reclamos. Es importante señalar que en Chile las operaciones mineras se localizan geográficamente en sectores con una baja densidad poblacional, en ocasiones cercanas a comunidades indígenas o rurales, las cuales cuentan con una conectividad digital irregular, lo que podría afectar su participación y acceso a los MQR.

Con el levantamiento de las restricciones impuestas a inicios de la pandemia del COVID-19 en cada uno de los países se ha retomado la atención presencial, pero los medios virtuales permanecen como elementos importantes en la gestión de estos mecanismos. Anglo American-Quellaveco en Perú implementó una plataforma inteligente durante la pandemia que integra todos los canales de comunicación en una fuente única. En Chile y Perú hay empresas que tienen contratos de servicio de terceros para asegurar la disponibilidad 24/7 del mecanismo vía virtual. Este tipo de acceso es más relevante en zonas urbanas que cuentan con acceso de telefonía y buena conexión de internet.





En los casos de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú algunos mecanismos de reclamos emplean lenguas locales como son el quechua, el wayuunaiki y el shuar pero no es una práctica generalizada. Hay personal de los equipos de relaciones comunitarias o gestión social que dominan esas lenguas, para facilitar la atención a grupos de interés en sus propios códigos culturales. En estos países destaca una empresa en cada uno de estos países que ha logrado establecer procedimientos claros para las quejas y reclamos anónimos, involucrando en el caso colombiano a las Personerías Municipales, quienes actúan como garantes del proceso y sus tiempos. Esta práctica no está muy difundida en general como quedó en evidencia en el taller de prácticas líderes organizado durante este estudio.

Las empresas en estos países reportaron que capacitan a sus empleados y contratistas para que puedan hacer uso del mecanismo. Para el caso de los grupos de interés, varias empresas socializan el mecanismo con las comunidades a través de reuniones informativas y distribución de folletos. Aunque no es una práctica común, se han identificado algunos casos que evidencian que es una buena manera de acercar el mecanismo a la población. Sin embargo, según Brereton et al., (2018), en Perú la mayoría de las empresas informan del mecanismo cuando los reclamantes están registrando sus quejas.

Se detecta una ausencia del enfoque de género y de un escaso entendimiento de cómo operacionalizarlo en los MQR. En los mecanismos de quejas para trabajadores si se ha incorporado este enfoque abordando los temas de discriminación de género u hostigamiento sexual, entre otros. En el diagrama 2 con información del análisis del RMI 2022 se muestra que ninguna de las empresas evaluadas incluye a las mujeres en sus puntos de acceso con el propósito de escuchar quejas de personas de su mismo sexo. Sin embargo, en el caso de empresas colombianas, hay evidencia de la existencia de mujeres en el equipo encargado de recibir las quejas. La inclusión de un enfoque de género en el diseño e implementación de los MQR para las empresas mineras representan una oportunidad de mejora, permitiendo identificar las dinámicas locales, debido a que muchas mujeres solamente presentan quejas cuando están acompañadas o si sus esposos lo autorizan¹⁶⁹.

¹⁶⁹ Entrevista a funcionaria de empresa minera realizada el 22 de septiembre del 2021.



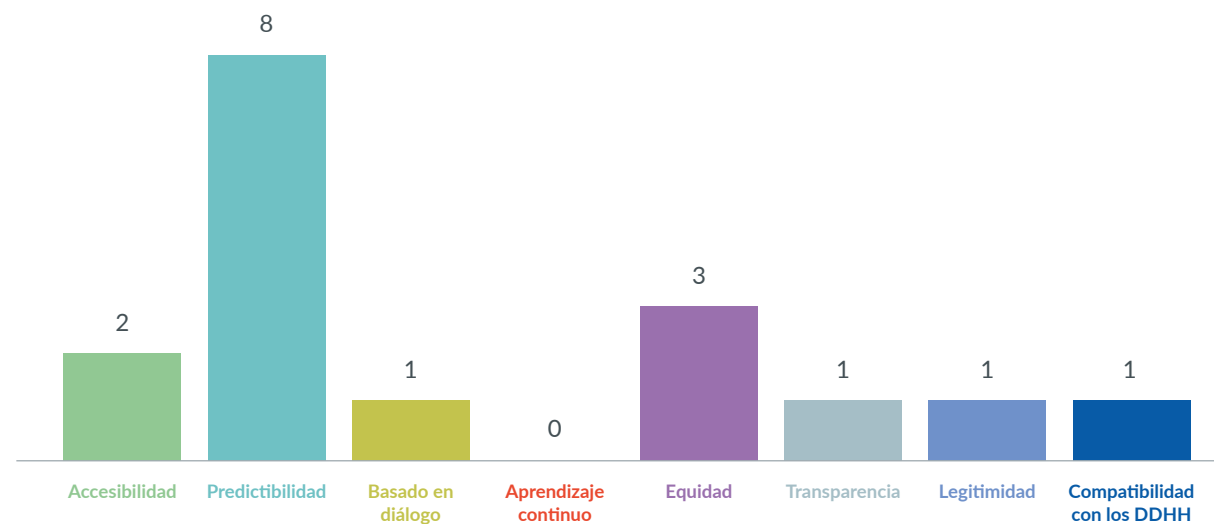


8.4 PREDICTIBILIDAD

La mayoría de las empresas analizadas cuentan con un procedimiento definido con etapas y plazos para la atención de reclamos. Cuentan con manuales e instructivos, en los cuales se describe el proceso, las definiciones que sustentan el mecanismo como tal, los plazos de atención y los responsables en función al tipo de reclamo. Sin embargo, en el taller realizado este criterio fue considerado como el más difícil de implementar. Esto se debe, en parte, a la rotación de personal, característico de las operaciones mineras, lo cual desafía la **predictibilidad** del MQR.

DIAGRAMA 4: ENCUESTA A LOS ASISTENTES DEL TALLER

¿Cuál de los criterios de efectividad de los Principios Rectores ha sido más complejo de implementar?



Fuente: Elaboración propia usando encuestas a los asistentes del taller a través de la plataforma MENTI.





La prioridad para la mayoría de las empresas es atender los reclamos dentro de los plazos definidos en sus procedimientos. Uno de los principales indicadores de eficiencia utilizados es reclamos atendidos vs. reclamos recibidos en un periodo determinado. Hay casos específicos en Bolivia, Colombia y Ecuador donde los plazos varían en función de la naturaleza del reclamo, adaptándolos para brindar una óptima atención al reclamante. Lo importante, según estas empresas, es atender de la mejor manera posible al grupo de interés, para lo cual si es necesario se realiza algún estudio complementario o se convoca la participación de un tercero. En la mayoría de las empresas analizadas, además de dar acuse de recibo, informan a los grupos de interés sobre el proceso de atención de su reclamo. No se tiene evidencia de que estos plazos hayan sido o no cumplidos.

8.5 EQUIDAD

La interpretación e implementación de la **equidad** es diversa por parte de las empresas analizadas. Este criterio está conectado con el de accesibilidad porque una de las maneras de hacer un mecanismo más equitativo es apoyando a los grupos más vulnerables desfavorecidos para equilibrar el desbalance de poder de información y de acceso al mecanismo. Al ser consultados por cómo integran las brechas de género, de alfabetización digital o la cosmovisión indígena en sus mecanismos, se han encontrado pocos mecanismos con tratamientos diferenciados excepto el uso de las lenguas locales.

Como comentado previamente, la incorporación de los medios digitales para acceder a los MQR no necesariamente implica que sean más inclusivos, pues existen amplios sectores de la población, sobre todo en áreas rurales, campesinas e indígenas, en las que la conectividad aún no es masiva. Es por ello por lo que varias empresas hicieron hincapié en la importancia del relacionamiento presencial y constante, en donde el diálogo en terreno fortalece los mecanismos formales y su implementación.

Otra característica de un mecanismo equitativo es que incluya en su procedimiento la opción de un tercero independiente de existir un desacuerdo en las primeras instancias. En el caso de la gestión de reclamos socioambientales, una empresa en Perú involucra a las entidades gubernamentales para realizar estudios y monitoreos ambientales que permitan atender las demandas de la población y resolver, con información objetiva, la controversia sobre probables impactos ambientales de las operaciones.





8.6 TRANSPARENCIA

Tanto para las empresas consideradas en este estudio como para los casos en los que se revisaron los datos públicamente disponibles, no existe un principio unificado de entrega y divulgación de la información sobre los MQR y sus indicadores. Las entrevistas muestran la carencia de conocimiento general existente sobre los mecanismos por las partes interesadas. En el caso de Perú, el PNA incluye la creación de un sistema de información que permita una mayor difusión de estos mecanismos.

En los países andinos, la información que las empresas publican con respecto a sus mecanismos es disímil, y no todas la incluyen dentro de sus reportes de sostenibilidad o en sus páginas web. Algunas empresas publican sólo el número de casos recibidos y resueltos, mientras que otras reportan además de la cantidad, la temática, el tiempo promedio de resolución y su vinculación con una vulneración a los derechos humanos.

Se revisaron 37 reportes de sostenibilidad de las empresas mineras de los países andinos para evaluar la madurez de los MQR y se concluyó que el 41% de las empresas analizadas¹⁷⁰ incluyen sus MQR en la debida diligencia (véase anexo 5). Este análisis muestra un resultado positivo sobre el grado de madurez de los MQR y la integración del tema de derechos humanos de este grupo de empresas¹⁷¹. Sin embargo, el 14% no incluyen información de sus MQR en sus reportes de sostenibilidad. Esto demuestra la desigualdad en el grado de avance en la integración del enfoque de derechos humanos entre las empresas analizadas.

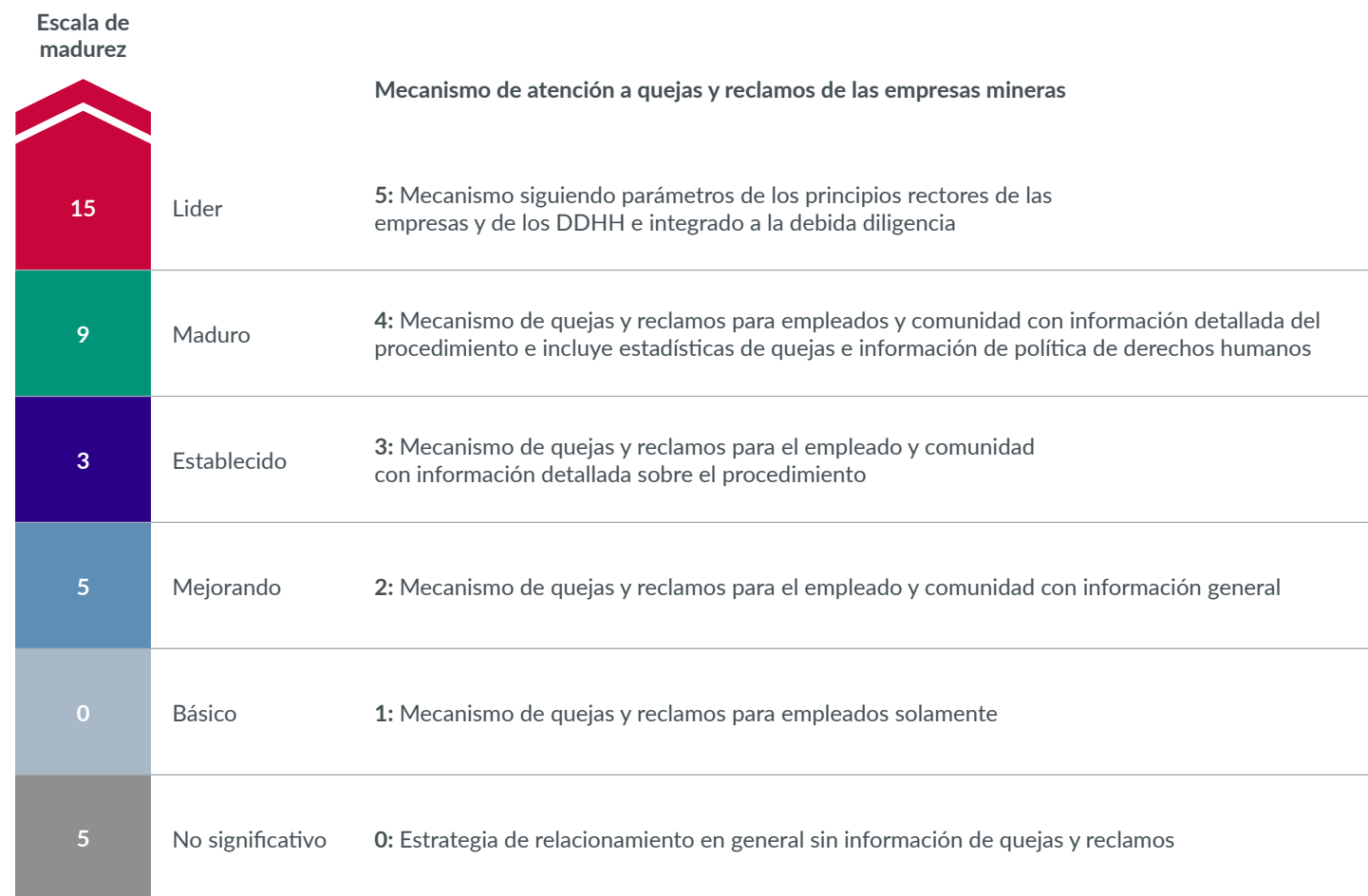
¹⁷⁰ Análisis de madurez de la reportabilidad de los derechos humanos de los MQR de las empresas mineras analizadas realizada siguiendo la metodología en SHIFT (2019).

¹⁷¹ Es importante acotar que las empresas incluidas en el análisis de madurez no necesariamente son las mismas que fueron entrevistadas.





DIAGRAMA 5: ANALISIS DE MADUREZ DE LOS MQR BASADO EN LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD



Fuente: Elaboración propia usando metodología de reporte elaborado por SHIFT sobre la industria minera de Canadá.





8.7 COMPATIBLE CON LOS DERECHOS HUMANOS

Las empresas mineras en producción y exploración han ido incorporando de manera paulatina una política de derechos humanos a sus otras políticas corporativas. El grupo más avanzado, que son por lo general las que tienen accionistas extranjeros, han realizado una evaluación de debida diligencia en derechos humanos y han establecidos planes de acción para prevenir, mitigar y remediar posibles impactos. Sin embargo, los encargados de los mecanismos no siempre están involucrados en el proceso de debida diligencia. Un entrevistado de una empresa en Chile comentó que no conocía el plan de acción de derechos humanos de su empresa porque su implementación estaba a cargo del área legal.

Según un análisis de 20 empresas mineras en América Latina todas han puesto en marcha compromisos formales de respeto de los derechos humanos (y los derechos de sus defensores) (Centro Vincular, 2020). Este estudio ha encontrado que por lo menos una de las empresas mineras analizadas menciona en su reporte de sostenibilidad que respeta y promueve el cumplimiento del Principio 10 del Pacto Global relacionado a los derechos humanos, aún no cuenta con una política en la temática.

En los cinco países analizados hay empresas que categorizan las quejas en base a su vinculación con posibles violaciones a los derechos humanos de las comunidades o si las reparaciones alcanzadas se ajusten a los derechos humanos. En estos casos, se categorizan en un nivel de riesgo alto e involucran a los niveles gerenciales. Sin embargo, este filtro queda a criterio del funcionario que recibe la queja el cual no necesariamente cuenta con el nivel de comprensión para definir si las quejas están vulnerando los derechos humanos.

En el Catálogo de Prácticas Líeres hay dos casos de empresas que han integrado su MQR a su proceso de debida diligencia de derechos humanos. Por un lado, Anglo American Quellaveco, a pesar de que, a la fecha de esta publicación, aún está en construcción ya ha involucrado actores externos e internos expertos en derechos humanos de acuerdo con lo recomendado por los PRNU. Por otro lado, Cerrejón en Colombia ha creado un riesgo corporativo de vulneración de derechos humanos que incluye todos los tipos de derechos en donde el MQR es un control crítico de este riesgo.





8.8 FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINUO

Los procedimientos en los manuales de los MQR son revisados y actualizados como una **fuentes de aprendizaje continuo**. Muchas de las actualizaciones se hacen de manera periódica entre uno y tres años. En todos los casos, es una revisión interna, a cargo de los equipos responsables de la administración del mecanismo. Asimismo, se denota un monitoreo frecuente de las quejas más recurrentes y algunas empresas, analizando esa información, logran entender su origen y toman acciones correctivas. Por ejemplo, se ha identificado que una de las principales razones de las continuas quejas sobre contratistas locales se debe a retrasos en los pagos, por lo cual se han incluido cláusulas específicas en los contratos para minimizar y penalizar dicho incumplimiento.

En el caso de una empresa de Bolivia, adicionalmente a los períodos definidos para revisar el procedimiento, está contemplada la posibilidad de que algún actor o miembro del equipo social pueda sugerir una mejora al mecanismo, la cual se ingresa en el sistema para ser evaluada y considerada. Dentro de la gestión del mecanismo está contemplada la revisión de los casos con un enfoque de análisis de causa-raíz, que permite identificar el origen del evento que provoca el reclamo, a fin de implementar las acciones correctivas que eviten y mitiguen ese tipo de eventos en el futuro.

En los casos de Chile, Colombia y Perú, como resultado de la revisión del procedimiento, se ha identificado la necesidad de incorporar de manera más precisa el enfoque en derechos humanos. En empresas en Colombia y Perú se revisa por un tercero el procedimiento de reclamos, el cual verifica la implementación de las mejoras sugeridas. En el caso del Catálogo se han incluido dos prácticas de mejora continua de dos empresas peruanas, Antamina y Buenaventura. El Sistema de Gestión Social Corporativo de Antamina considera actualizaciones periódicas, especialmente debido a que el mecanismo está sujeto a la supervisión del OEFA puesto que lo incluyó voluntariamente en la última modificación de su EIA. Buenaventura ha establecido un sistema que le permite monitorear los incidentes sociales como un sistema de alerta temprana en sus operaciones en el país.





8.9 BASADO EN LA PARTICIPACIÓN Y EL DIÁLOGO

Todas las empresas analizadas reconocen al diálogo como pilar fundamental del relacionamiento social a través de la interacción permanente, las mesas de trabajo, las reuniones y los talleres para la realización de sus líneas base y definición de proyectos sociales, entre otros temas. Sin embargo, pocas empresas evidencian la participación de grupos de interés como estrategia para diseñar, definir los planes de acción, investigar y definir la remediación de los reclamos.

Sin embargo, el Catálogo incluye el caso de Lundin Gold en Ecuador que dialogó con la comunidad en el diseño de su MQR mediante grupos focales, reuniones comunitarias y entrevistas; y el caso de Cerrejón en Colombia que involucró al reclamante en un proceso de diálogo durante la investigación de la queja. En el caso de Perú, dos empresas en exploración mencionaron la «escucha activa» como un elemento importante para gestionar el relacionamiento comunitario, a pesar de no contar con un mecanismo de reclamos establecido. Para una empresa chilena el diálogo permanente fortalece los MQR porque son parte del proceso de relacionamiento con las comunidades y grupos de interés.

A manera de conclusión de los avances y retos pendientes, no se encontró evidencia de algún MQR que cumpla todos los criterios de eficacia de los PRNU. Existe un progreso importante en la mejora de su accesibilidad y en convertirlos en una fuente de aprendizaje continuo, pero aún existen muchas oportunidades de mejora en relación con la transparencia de la información y la participación y diálogo. En cuanto a la debida diligencia en derechos humanos y su integración a los MQR se detectan avances a pesar de la dificultad de operacionalizar los conceptos legales a la gestión social de las empresas. Los MQR están en proceso de consolidarse como un mecanismo con procesos eficientes que es un primer paso muy importante para un remedio eficaz.





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

CATÁLOGO DE PRÁCTICAS LÍDERES

INTRODUCCIÓN

El objetivo del catálogo es servir como referencia para empresas dentro y fuera del sector minero en el diseño y revisión de sus MQR, mostrando experiencias en el terreno de un grupo diverso de empresas mineras en la región andina. En este grupo se han incluido empresas en diferentes etapas de exploración, construcción y producción; empresas grandes y medianas; a tajo abierto y subterráneas; de capitales extranjeros y nacionales; y en diferentes contextos, siendo minas ubicadas de forma cercana a ciudades, en zonas rurales y con población indígena dentro de su área de influencia. Al igual que todas las herramientas de la gestión social, estas prácticas responden a contextos culturales específicos, prioridades de las empresas, realidades sociopolíticas y dinámicas de poder diversas, entre otras características.

Este catálogo está organizado en nueve partes en el siguiente orden: la **gestión interna** del mecanismo seguido por los ocho criterios contemplados en el Principio 31 de los PRNU relativos a la eficiencia, la **legitimidad**, la **accesibilidad**, la **predictibilidad**, la **equidad**, la **transparencia**, la **compatibilidad con los derechos humanos**, ser una **fuentes de aprendizaje continuo**, y estar basados en **participación y diálogo**. Asimismo, tiene dos secciones: la primera muestra una síntesis de la práctica líder y la segunda brinda información detallada de la empresa y su MQR. El catálogo está destinado principalmente a dos tipos de audiencia, por un lado, a las empresas que aún no cuentan con un MQR y, por otro lado, a las empresas que requieren mayor contexto y usaran este catálogo para revisar y mejorar sus mecanismos.



DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DE LA PRÁCTICA LÍDER



LOGOTIPO

PAÍS

CRITERIO DE EFICIENCIA UTILIZADO PARA LA EVALUACIÓN

 SÍNTESIS:

 ¿QUÉ?

 ¿QUÉ PIENSAN?

 ¿CÓMO?

 Ampliar imagen

Fuente:

 GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

 INDICADORES

LISTADO DE PRÁCTICAS LÍDERES

Gestión interna



Minera San Cristóbal de Bolivia: cuenta un modelo empresarial sistémico e integral, en donde el tratamiento de las quejas de los grupos de interés está integrado en la gestión de negocio y contribuye a identificar oportunidades de mejora en todos los ámbitos.



Cerrejón de Colombia: cuenta con un sistema de gobierno del mecanismo de quejas que incluye un Comité (interdisciplinario) de Quejas. un espacio donde se ha logrado un entendimiento por parte de las áreas operativas y ambiental y ha incrementado la visibilidad del mecanismo.

Legitimidad

LUNDIN GOLD

Lundin Gold de Ecuador: durante el diseño de su mecanismo de quejas y reclamos, la empresa socializó la propuesta con sus grupos de interés, con el objetivo de recoger sus percepciones y aportes e incluirlos en el mecanismo.

Accesibilidad



Anglo American Quellaveco de Perú: integró una nueva plataforma virtual para mantener la accesibilidad a su sistema de consultas, quejas e incidentes sociales cuando se inició la pandemia ocasionada por el COVID-19. La empresa comunica permanentemente a sus grupos de interés sobre el mecanismo bajo un plan de comunicación claro y monitoreable.



Minera Las Bambas de Perú: cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos que ofrece múltiples vías de acceso a través de siete oficinas de información permanente, vía telefónica, WhatsApp, mensaje de texto, y/o por medio de sus redes sociales, cubriendo 80 comunidades campesinas en 19 distritos y seis provincias en las regiones de Cusco y Apurímac.

Predictibilidad



Minera San Cristóbal de Bolivia: cuenta con un proceso de tratamiento de preocupaciones y/o quejas que establece canales de recepción y registro, etapas de tratamiento, responsabilidades detalladas y claras, canales de comunicación con los involucrados y métricas de desempeño. Los grupos de interés son comunicados sobre los pasos de atención de sus reclamos a través de la difusión directa y diferentes instancias de capacitación.



Corporación Nacional del Cobre (CODELCO) de Chile: ha establecido plazos claros para la gestión de las quejas, incidentes y consultas que ingresan a través de su Línea de Reclamos y Sugerencias Socioambientales, además del seguimiento posterior a la respuesta entregada al usuario de la Línea y permitiendo la incorporación de quejas anónimas.

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DE LA PRÁCTICA LÍDER

Equidad



Compañía Minera Antapaccay de Perú: cuenta con un MQR que reporta a la Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos para darle la independencia de las áreas responsables de quejas y reclamos, estableciendo un escalamiento cuando la respuesta no satisface, hasta la Gerencia General y/o autoridades, consultores u otros. La empresa difunde los mecanismos estatales como medio alternativo y el principio de cero represalias para el reclamante.

Transparencia



Lundin Gold de Ecuador: como parte de la atención a una queja o reclamo, la empresa identifica las acciones a implementar que permiten dar una respuesta al reclamante. Dichas acciones se estructuran en un Plan de Acción presentado al titular del reclamo para recibir sus sugerencias y generar una nueva versión que recoja sus aportes.

Compatible con los derechos humanos



Cerrejón de Colombia: cuenta con un mecanismo de quejas que incorpora una mirada asociada a los derechos humanos, superando la exigencia del código civil colombiano. Durante 2021, la empresa creó un riesgo corporativo de vulneración de derechos humanos asociado a su debida diligencia en la materia. El mecanismo de quejas y reclamos es un control crítico de ese riesgo.



Anglo American Quellaveco de Perú: cuenta con un sistema de consultas, quejas e incidentes sociales integrada con su proceso de debida diligencia de derechos humanos, para lo cual ha involucrado a expertos externos e internos en derechos humanos cuyas recomendaciones han dado lugar a la actualización de procedimientos, herramientas y capacitaciones para respetar y remediar estos impactos.



Compañía Minera Antapaccay de Perú: cuenta con un MQR integrado a su política y declaración de derechos humanos de cumplimiento obligatorio para trabajadores, contratistas, subcontratistas y trabajadores. El plan anual operativo de derechos humanos contempla la Gestión de Riesgos y la debida diligencia en derechos humanos. La empresa ha desarrollado una intensa capacitación interna y externa sobre derechos humanos incluyendo más de 300 mujeres de comunidades, abordando el tema de la no violencia contra las mujeres y personas en situación de vulnerabilidad.

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DE LA PRÁCTICA LÍDER

Fuente de aprendizaje continuo

BHP

BHP de Chile: ha modificado recientemente su Procedimiento de Quejas buscando facilitar el acceso de sus grupos de interés al mecanismo, permitiendo respuestas ágiles y una comunicación eficiente con estos actores.

KINROSS

Kinross de Chile: cuenta con un mecanismo de reclamo orientado a facilitar la resolución de inquietudes y quejas comunitarias a través de una vía formal y clara para recepcionar, investigar y dar seguimiento a las quejas que puedan surgir desde las comunidades cercanas a sus operaciones. La implementación de una herramienta que mide la confianza de los actores de interés de la empresa ha permitido establecer nuevos parámetros en la relación de los equipos comunitarios y los grupos humanos con los cuales se relacionan, minimizando los índices de reclamos.



Antamina de Perú: tiene un mecanismo de quejas y reclamos que está siendo permanente actualizado porque está sujeto al monitoreo y supervisión del Organismo de evaluación y fiscalización ambiental (OEFA) pues fue incluido en el Plan de Relacionamiento del Estudio de Impacto Ambiental. Asimismo, como parte del Sistema de Gestión Social Corporativo está sujeto a periódicas revisiones.

BUENAVENTURA

Buenaventura de Perú: a través de su reporte de incidentes sociales provee a sus altos ejecutivos de un perfil de indicadores y tendencias de quejas de la comunidad e información de incidentes sociales convirtiéndolo en un sistema de alerta de los riesgos de conflictos para cada una de sus siete unidades operativas, tres proyectos avanzados y múltiples proyectos de exploración.

Basado en la participación y el diálogo



Cerrejón de Colombia: cuenta con un mecanismo cuyo proceso de investigación de quejas esta basado en un diálogo permanente con el reclamante brindando la oportunidad que éste proporcione información y evidencias para entender el impacto.

RioTinto

Rio Tinto Exploraciones de Perú y Chile: busca establecer relaciones de beneficio mutuo y gestionar de manera proactiva las expectativas con las comunidades locales y sus preocupaciones o malestares relacionados con su presencia durante sus exploraciones. El Plan de Gestión Integrada del proyecto, antes del ingreso a campo, parte de la identificación de riesgos incluyendo los relacionados con las comunidades, incorpora la apertura al diálogo y la escucha activa de las preocupaciones de la comunidad.

MAPA DE LOS PROYECTOS MINEROS Y MINAS CON PRÁCTICAS LÍDERES





SÍNTESIS:

Su Sistema de Gestión es integral y está enfocado en el desarrollo sostenible, por ello, el tratamiento de las preocupaciones y/o quejas de los grupos de interés es parte de la gestión de negocio y contribuye a identificar oportunidades de mejora en todos los ámbitos.

¿QUÉ?

El sistema de gestión tiene cuatro componentes: (1) gestión empresarial, (2) realización de producto, (3) gestión de servicios y (4) mejora continua, donde se considera a las preocupaciones y/o quejas de los grupos de interés como oportunidades para la identificación de cambios positivos a sus procesos de gestión. Los cuatro componentes del modelo están interrelacionados entre sí e interactúan permanentemente, lo que asegura el involucramiento de las diferentes áreas y niveles de la organización en el tratamiento de las preocupaciones y/o quejas.

¿QUÉ PIENSAN?

En el análisis de materialidad de la empresa se identificó que el sistema de gestión en general y en particular los procesos relacionados a la gestión de las preocupaciones y/o quejas permiten un adecuado nivel de estandarización, transparencia y atención preventiva de los eventos.

Análisis de materialidad de la empresa

Fuente: Minera San Cristóbal

¿CÓMO?

El proceso de gestión de oportunidades de mejora que integra la gestión de las preocupaciones y/o quejas está definido con claridad de acuerdo a los siguientes componentes: 1. Administrador del proceso 2. Expertos en el proceso 3. Proveedores - Clientes 4. Entradas - Salidas 5. Tareas 6. Métricas de desempeño 7. Matrices de información, capacitación, registro, legislación & normas y 8. Retroalimentación de las partes interesadas.

En esencia las preocupaciones y/o quejas se gestionan con un enfoque preventivo, pero en caso de materializarse algún evento adverso se trata buscando evitar su recurrencia, para lo cual se integran en las etapas de gestión las herramientas de causa básica, además de integrar la verificación de eficacia de las acciones tomadas.

Si es que la queja plantea la necesidad de un proyecto nuevo, se activa el proceso de "Gestión de Cambio" con la finalidad de identificar los riesgos, las áreas involucradas y los recursos para la respectiva implementación.

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Uno de los aspectos más positivos de la integración del mecanismo de quejas y reclamos al sistema de gestión de la compañía, es que permite tener una gran capacidad de seguimiento de los casos, además de permitirles identificar de manera temprana cualquier tema que pudiera devenir en alguna controversia con la comunidad. Tener la información en un sistema informático, permite tenerla disponible y en línea.

La atención de las preocupaciones y/o quejas de los grupos de interés contribuye a la gestión de riesgos del área social de la compañía.

INDICADORES

- Eficacia del proceso de gestión de oportunidades (incluye preocupaciones y quejas) = Procesamiento de asuntos antes del plazo establecido * 0,25 + Registro de tareas en asuntos dentro del plazo establecido * 0,25 + Cierre de oportunidades de mejora * 0,5
- Eficacia del sistema de mejora continua = Eficacia oportunidades de mejora*0.2 + Eficacia análisis de procesos*0.2 + Eficacia investigación de incidentes*0.2 + Eficacia auditoria interna*0.2+Eficacia gestión del desempeño*0.2
- Nivel de satisfacción



Cerrejón
Minería responsable



✎ SÍNTESIS:

El mecanismo de quejas y reclamos de Cerrejón ha establecido un Comité (interdisciplinario) de Quejas, conformado por representantes directivos de las áreas Legal, Ambiental, Social, Estándares Sociales y Cumplimiento. El Comité ha permitido dar mayor visibilidad ante niveles directivos sobre la gestión de quejas y por tanto ha permitido agilizar decisiones sobre tipologías de casos específicos o casos de mayor severidad, definiendo criterios para casos futuros, etc. Además de ser un espacio de coordinación, evalúa las quejas de mayor severidad de acuerdo a los lineamientos del manual de atención a quejas. El Comité ha logrado que la empresa tome mejores medidas de mitigación o compensación.

💬 ¿QUÉ?

En 2019 se puso en funcionamiento el Comité Quejas bajo lineamientos definidos en el manual de atención de quejas. En el manual se definen los roles y responsabilidades de la Oficina de Quejas y del Comité, como son la revisión de casos de mayor severidad, la definición de lineamientos para tipologías de casos y la coordinación entre áreas para la definición de compensaciones o medidas de prevención y mitigación asociados a las quejas. El Comité se ha convertido en una instancia muy importante para el alineamiento de las distintas gerencias, ha elevado la visibilidad del mecanismo y ha permitido la celeridad de las quejas estancadas, y hacer seguimiento a los planes de mejora en curso.

💬 ¿QUÉ PIENSAN?

“La activación del sistema de gobierno de la Oficina de Quejas, nos ha permitido hacer seguimiento riguroso a los casos, entender las causas estructurales asociadas a las quejas y tomar medidas correctivas de manera integral para abordar temas de preocupación de las comunidades y trabajadores. Esto fortalece nuestro relacionamiento con nuestros grupos de interés y nos permite contar con la información necesaria para la mejor toma de decisiones en lo relativo a la gestión de nuestros impactos. VP de Asuntos Públicos y Comunicaciones”.

Luis E. Marulanda. VP Asuntos Públicos y Comunicaciones.

Fuente: Logo de la Oficina de Quejas de Cerrejón

💡 ¿CÓMO?

Cerrejón entendió que no iba a ser posible resolver temas pendientes complejos sin el concurso de diferentes áreas de la compañía. El sistema de gobierno del mecanismo es muy importante para lograr su eficiencia. Por ello, se decidió crear el Comité de Quejas, ajustar el manual de quejas existente y divulgarlo ampliamente.

La constancia en las reuniones y producción de reportes también ha permitido que el Comité se vaya fortaleciendo y consolidando y que sus miembros también valoren el espacio y dediquen su tiempo en resolver situaciones complejas que podrían repercutir en la relación con los pobladores. El Comité de Quejas ha sido clave hacer visible los posibles impactos de las quejas, mejorar su prevención, agilizar su atención y conseguir mayor asignación de recursos.

💬 GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Si bien se contaba con un sistema de gobierno desde el inicio (2010), solo hasta 2019/2020 comenzó a funcionar el Comité de Quejas, de nivel directivo. La Oficina de Quejas convoca cuatro veces al año a este Comité para llevarle información sobre estadísticas, análisis de casos tipo, recomendaciones, estado de planes de mejora, etc. Adicionalmente, la Oficina de Quejas reporta dos veces al año al Comité Directivo sobre el estado de la Oficina. Actúa como un “directorio o instancia consultiva” del mecanismo.

☆☆☆ INDICADORES

Existen KPI transversales para la Vicepresidencia de Asuntos Públicos y Comunicaciones (niveles directivos de esta área) que incluyen: a) Porcentaje de quejas cerradas en el año, b) Nivel de satisfacción de quejosos, c) porcentaje de cierre de quejas puntuales.



LUNDIN GOLD



SÍNTESIS:

Lundin Gold Inc., implementó el *Proceso de socialización* del mecanismo de quejas y reclamos de la compañía antes de su aprobación. La empresa convocó a grupos de interés relevantes en el territorio para presentarles su propuesta, recibir sus sugerencias y mejorar su mecanismo. El proceso de socialización utilizó técnicas innovadoras y participativas para facilitar la comprensión de esta nueva herramienta para las comunidades. La empresa decidió hacer esta socialización porque tiene el compromiso con la transparencia y participación de sus grupos de interés en la ejecución de sus actividades.

¿QUÉ?

Lundin Gold, elaboró una primera versión de su Mecanismo de Quejas y Reclamos, que es un procedimiento que permite recibir y gestionar las inquietudes y dudas de los grupos de interés, que requieren una respuesta, aclaración o acción por parte de la empresa. El Proceso de socialización les permitió obtener información de estos grupos sobre su percepción del mecanismo e incluir la información relevante del mismo.

¿QUÉ PIENSAN?

"He tenido buena experiencia porque se han cumplido los plazos fijados." El aspecto más sencillo del procedimiento, fue *"el llenado de la queja"*.

Santiago Toral – Presidente del Barrio El Pindal

¿CÓMO?

La empresa realizó convocatorias personalizadas y grupales a líderes comunitarios, autoridades locales y comunidad en general. Se realizaron grupos focales, reuniones comunitarias y entrevistas, durante el lapso de dos semanas. Lundin Gold presentó el procedimiento a los asistentes, solicitándoles su participación con preguntas y recomendaciones para lograr que el procedimiento sea de fácil manejo y comprensión.

Las principales aportes de los grupos de interés estuvieron centrados en mejorar las herramientas de comunicación para acceder al mecanismo. La empresa resaltó que este documento es dinámico y está abierto permanentemente a recibir recomendaciones de los grupos de interés, según lo requiera la dinámica del proyecto.

Fuente: Información proporcionada por el Área de Responsabilidad Social y Comunidades de Lundin Gold

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El *Mecanismo de quejas y reclamos*, se integra dentro del pilar de Derechos Humanos enmarcado en la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía, como una de las acciones que promueve el respeto hacia los grupos de interés. Por otro lado, el mecanismo cuenta con una estrategia integral que asegura su difusión e implementación, a través del acompañamiento constante del equipo de Responsabilidad Social y Comunidades durante todo el proceso de resolución de una queja.

INDICADORES

Los principales indicadores del mecanismo de quejas y reclamos de Lundin Gold son:

1. Tiempo de gestión de cierre.
2. Porcentajes de quejas que se gestionan dentro de los plazos establecidos.
3. Cierre a conformidad.



SÍNTESIS:

El proyecto Quellaveco de Anglo American, cuya mina está en construcción, adecuó sus medios de acceso al sistema de consulta, quejas e incidentes sociales denominada Anglo American Te Escucha (AATE) para poder atender a las comunidades y trabajadores durante la pandemia de manera no presencial, para mantener la **accesibilidad** al sistema y la confianza en el mismo por los grupos de interés. Esto ha permitido ampliar las vías de acceso al sistema de manera permanente. Asimismo, para difundir el conocimiento de su sistema, incluyendo las nuevas formas de acceso, AATE tiene planes de comunicación que define de manera clara su público objetivo, acciones, metas y responsabilidades monitoreables.

¿QUÉ?

Antes de la pandemia el mayor porcentaje de recepción de casos eran presenciales; para no reducir la **accesibilidad** durante la pandemia y continuar atendiendo a los grupos de interés internos y externos, Anglo American Quellaveco implementó una plataforma inteligente que permite recibir quejas a través de vía telefónica, correo electrónico y WhatsApp.

Con la finalidad de difundir Anglo American Te escucha y la opción vía WhatsApp, se ejecuta un plan de comunicación que incluye diversas estrategias comunicacionales de acuerdo al público objetivo.

¿QUÉ PIENSAN?

“Estimados: Muchísimas gracias por su cordial apoyo y atención al reclamo realizado. Mi familia y yo le estamos infinitamente agradecidos”.

Representante Empresa AMD Company

Fuente: pagina web de Angloamerican-Quellaveco

¿CÓMO?

AATE incorporó a inicios del 2020 una plataforma inteligente que integra todos los canales de comunicación en una fuente única de datos y deriva cada caso a la persona adecuada para que lo resuelva en el menor tiempo posible. El acceso no presencial se ha integrado al sistema puesto que ha aumentado su **accesibilidad** y la eficiencia en el proceso, por ejemplo del manejo de plazos.

Anglo American cuenta con un plan para la difusión de AATE con dos objetivos: difusión y visibilización de vías de acceso nuevas y tradicionales, para ello define su público objetivo, medios de difusión a ser usados (p.e. programa radial Minero a Minero, boletines y redes sociales), un calendario y responsables de la ejecución del plan, todo lo cual fortalece la **accesibilidad** y confianza del sistema.

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

La gestión del mecanismo recae en la Jefatura de Consultas y Reclamos quien tiene dos especialistas, esta Jefatura reporta a la Superintendencia de Planeamiento, Riesgos e Integración, la que a su vez reporta a la Gerencia de Planeamiento e innovación, toda esta estructura está bajo el VP de Asuntos Corporativos. Por otro lado, el procedimiento de AATE aplica para todos los trabajadores de la empresa, el EPCM*, los contratistas y subcontratistas. Estando la mina en construcción, el EPCM gestiona las quejas de sus contratistas lo que ha obligado a una mayor eficiencia para lograr los plazos y metas fijados en los procedimientos del AATE. El manejo de todos los contratistas luego de la transición hacia operaciones estará a cargo de la gerencia usuaria de cada contrato.

INDICADORES

Los indicadores que AATE usa son: número y porcentaje de quejas cerradas a tiempo y reconocidas a tiempo; tiempo promedio de cierre de quejas en días y número y porcentaje de quejas recurrentes cerradas a tiempo. Adicionalmente, las contratistas del proyecto tienen un Plan de Gestión Social cuyo indicador es el porcentaje de casos recibidos por el Sistema AATE que son atendidos oportunamente. Con la integración del sistema de incidentes sociales al sistema de quejas, en proceso, se profundizaran los análisis cualitativos de causa raíz lo que enriquecerá la información de AATE.



SÍNTESIS:

El Sistema de Consultas y Reclamos fue establecido durante el 2015, y desde sus inicios ha atendido más de 1,600 casos. Este sistema es ofrecido mediante múltiples canales: siete oficinas, 90 relacionistas comunitarios en guardias rotativas y contratistas, WhatsApp, mensaje de texto SMS, vía telefónica y/o por medio de sus redes sociales. Asimismo, cuenta con una plataforma virtual llamada "Willana Wasi Web" y el programa de radio "Surphuy", mediante el cual se reciben quejas y reclamos, y se difunde el mecanismo y sus distintos canales de atención, con traducción simultánea al quechua.

¿QUÉ?

Este sistema de Consultas y Reclamos destaca por poseer diversos canales de acceso de los reclamos, su aplicación en toda la empresa y su amplia cobertura regional. El MQR recibe los reclamos de forma presencial y a través de carta formal, mediante sus siete oficinas de Información Permanente en la zonas de Challhuahuacho, Tambobamba, Abanca y las oficinas de enlace de Mara, Ccapacmarca, Velille y Espinar; a través de los 90 relacionistas comunitarios en guardias rotativas; por vía telefónica, WhatsApp, mensaje de texto SMS, redes sociales; la plataforma virtual "Willana Wasi Web", la cual fue creada durante la pandemia y, finalmente, mediante el programa de radio "Surphuy", el cual posee traducción simultánea al quechua. Asimismo, cubre alrededor de 80 comunidades campesinas en 19 distritos y seis provincias en las regiones de Cusco y Apurímac (área de influencia directa y ruta de transporte de concentrados que se extiende por más de 500 KM).

¿QUÉ PIENSAN?

Durante 2021, el 57% de los usuarios consultados manifestaron estar satisfechos con la resolución de sus casos, especialmente para los reclamos asociados a proveedores locales, donde Minera Las Bambas actúa como intermediario. Asimismo, un 39% sugirió que el tiempo de resolución fuera menos prolongado. Sobre este punto la empresa continúa esforzándose para mejorar los tiempos de respuesta.

Encuesta de satisfacción del MQR realizada por Las Bambas

INDICADORES

El sistema usa varios indicadores, de los cuales los más importantes son: el tipo de queja para monitorear según recurrencia, la eficiencia y el porcentaje de reclamos respondidos en el plazo de tiempo según tipo de caso y nivel de prioridad.

¿CÓMO?

El procedimiento de Quejas y Reclamos está enmarcado en las Políticas de MMG y en los Requisitos de Calidad del Trabajo de Presentación de Quejas de Grupos de Interés de MMG (WQR) el cual establece que sea difundido a nivel interno, local y masivo. Por ejemplo, dada la elevada cantidad de quejas relacionadas a contratistas estos se buscan resolver mediante reuniones informativas con asociaciones de empresarios locales y contratistas con la finalidad de establecer soluciones conjuntas. Durante la pandemia, a fin de continuar con la recepción de casos, Las Bambas implementó la plataforma virtual "Willana Wasi Web" que cuenta con un módulo para recibir consultas y reclamos. El portal, que brinda información tanto en español como en quechua, permite fácilmente que cualquier usuario obtenga información específica sobre el procedimiento de consultas y reclamos e ingrese un reclamo a través de un formulario.

Fuente: Página web de la Oficina de Consultas y Reclamos

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Una vez recibida la queja, la empresa confirma su recepción y se pone en contacto con el reclamante para informarle sobre el procedimiento y los plazos de atención y respuesta. Durante el proceso de atención, Las Bambas, a través de un Analista de Consultas y Reclamos, mantiene comunicación periódica con el reclamante para informarle sobre los avances en la resolución.

La Gerencia de Relaciones Comunitarias se encarga de generar reportes periódicos y en tiempo real (utilizando el sistema Borealis) sobre el desempeño del sistema de consultas y reclamos para luego elevarlos al área de Desempeño Social de la Oficina Corporativa de MMG.



 **SÍNTESIS:**

Minera San Cristóbal S.A. cuenta con un proceso de tratamiento de preocupaciones y/o quejas para los grupos de interés. Éste establece los canales de recepción y registro, las etapas de tratamiento, las responsabilidades detalladas y claras, los canales de comunicación con los involucrados, además de las métricas de desempeño. Los diferentes grupos de interés son comunicados sobre los pasos de atención de sus reclamos a través de la difusión directa y diferentes instancias de capacitación. Este proceso está alineado a su política de gestión y de mutuo respeto.

 **¿QUÉ?**

El *proceso* establece las acciones necesarias para entender, atender, hacer seguimiento y resolver de manera oportuna las preocupaciones y/o quejas de los grupos de interés.

 **¿QUÉ PIENSAN?**

“Debido a la efectividad del sistema no se generan conflictos de consideración, ya que los requerimientos son atendidos de manera oportuna, transparente y coordinada”

“Se cuentan con diversos accesos al sistema de reclamación.”

Retroalimentación brindada por los Enlaces Comunitarios (personal de campo que está en contacto permanente con los grupos de interés local).

 **¿CÓMO?**

Una vez que la preocupación y/o queja es recibida y clasificada, se registra en el sistema informático destinado para tal fin, que tiene un módulo específico para estos casos, todos los involucrados reciben un comunicado por correo electrónico para que accedan a la información. El coordinador asigna a un responsable del área operativa en cuestión y en coordinación con ella, realiza la reunión de análisis de causas, define y registra las acciones pertinentes, plazos y responsabilidades para atender el caso hasta que se de por solucionado. Las respuestas a los reclamos son transmitidas a los interesados por diferentes medios, tanto formales como informales.

Si bien es cierto, en el proceso están definidos los pasos específicos, los plazos para la implementación de las acciones de solución varían de acuerdo a la naturaleza de cada caso.

Fuente: Minera San Cristóbal

 **GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

El tratamiento de las preocupaciones y/o quejas de los grupos de interés está alineado a los criterios establecidos por el ICMM, del cual la empresa es miembro. Una preocupación se puede convertir en una queja si plantea posibles repercusiones a los derechos humanos, el grupo de interés no desea resolver el problema de manera informal y si la preocupación es recurrente y requiere de la participación de otros departamentos. Todas las preocupaciones y/o quejas expresadas por los grupos de interés son ingresadas al sistema informático para registrarlas y hacerles seguimiento.

 **INDICADORES**

Eficacia de las Preocupaciones/Quejas = $\frac{\text{Cantidades cerradas acumuladas}}{\text{Total generadas acumuladas}}$



SÍNTESIS:

La Línea de Reclamos y Sugerencias Socioambientales de CODELCO corresponde al mecanismo de atención a quejas y reclamos de la comunidad, que la empresa mantiene para sus operaciones en Chile desde 2012. Este mecanismo busca ser un medio de relacionamiento permanente entre CODELCO y las personas de las localidades vecinas, el cual aspira a que, mediante un adecuado tratamiento, prevea posibles conflictos o crisis socioambientales, a través de alertas y respuestas tempranas, facilitando que la empresa sea la primera fuente de consulta ante este tipo de inquietudes. El mecanismo se destaca por gestionar quejas anónimas, además de permitir el seguimiento durante el proceso y una evaluación de satisfacción posterior a la contestación enviada al usuario.

¿QUÉ?

La línea permite a CODELCO mantener un contacto permanente con las comunidades cercanas a sus operaciones y los grupos de interés asociados, además de tener una capacidad inmediata de aviso ante emergencias y gestionar los reclamos y/o sugerencias mediante su control y seguimiento en tiempos acorde a su riesgo.

Los requerimientos son ingresados a la plataforma comunitaria GECO por un servicio externo tipo call center, en donde son clasificados de acuerdo a su severidad en emergencias, reclamos o sugerencias. Esta clasificación se realiza de acuerdo al procedimiento interno del mecanismo.

Los reclamos o quejas tienen una subcategorización de acuerdo a su criticidad (alta, media o baja) lo cual incide en los plazos de respuesta en los que estos requerimientos son atendidos.

¿QUÉ PIENSAN?

Es una excelente instancia, ya que siempre se tiene una respuesta al reclamo o sugerencia ingresado a la línea de reclamos de CODELCO.

Retroalimentación de usuario que utilizó la Línea de Reclamos y Sugerencias



Fuente: Presentación de CODELCO en el Taller virtual de intercambio de experiencias realizado para este estudio

¿CÓMO?

La comunidad puede ingresar un reclamo, queja o sugerencia socioambiental a través de distintos medios: línea telefónica gratuita, página web de la empresa en el apartado "canales de denuncia", correo electrónico y a través del contacto presencial con los equipos comunitarios en terreno. Si el usuario así lo desea, el requerimiento ingresado puede ser gestionado como anónimo.

Una vez que el requerimiento es ingresado, el sistema genera un número de ticket mediante el cual tanto el usuario como la empresa, puede hacer seguimiento al estado de gestión de la respuesta. Si se detecta que un reclamo ingresado puede generar una afectación a los derechos humanos o es reiterativo, se clasifica con una criticidad alta, acelerando los tiempos de respuesta.

Cada requerimiento ingresado recibe una respuesta de acuso recibo, luego una en la que se informa de los avances de la respuesta (procedimientos en curso) y finalmente una respuesta de cierre. CODELCO ha creado distintos formatos que ayudan a que estas comunicaciones sean elaboradas y enviadas fácilmente a los usuarios.

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Los aspectos más relevantes identificados por CODELCO para que su mecanismo sea exitoso corresponden al conocimiento y la difusión del sistema, para lo cual se trabajó en el diseño de una estrategia comunicacional con foco en la operación del mecanismo; la sensibilización desde la alta dirección, con el objetivo de incorporar en la cultura de CODELCO la debida importancia del mecanismo; y, contar con una plataforma en línea para la gestión, reportabilidad y trazabilidad de las gestiones realizadas para la generación de las respuestas a las quejas, reclamos y consultas recibidas.

INDICADORES

CODELCO ha implementado una encuesta de satisfacción usuaria la cual es aplicada posteriormente a la entrega de la respuesta por parte de la empresa. Además en su Reporte de Sustentabilidad identifica la cantidad de requerimientos recibidos, su clasificación, vía de ingreso y si alguno de ellos implicó alguna denuncia relacionada con violaciones a los derechos humanos fundamentales.



✎ SÍNTESIS:

Compañía Minera Antapaccay (CMA) cuenta con un Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) implementado desde 2013. Este tuvo un cambio integral en 2020 cuando su administración fue asignada a la Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos para darle la independencia necesaria de las áreas responsables de atender las quejas y reclamos. El MQR forma parte del compromiso empresarial de CMA declarado en su política de Derechos Humanos.

El MQR establece la posibilidad de continuar con el reclamo y acudir a otras instancias cuando la respuesta no satisface al reclamante. Este escalamiento puede considerar actores internos (hasta la Gerencia General de la empresa) y/o externos (autoridades u otros). Durante el registro, tratamiento y respuesta de quejas y reclamos, se informa al reclamante que puede acudir a entes gubernamentales competentes para hacer llegar su caso y se difunde el principio de cero represalias para el reclamante.

💬 ¿QUÉ?

El MQR es un medio de comunicación entre la empresa y sus *stakeholders*, el cual cuenta con canales para poder recibir y atender sus preocupaciones o reclamaciones.

En 2020 su MQR fue modificado integralmente. Desde entonces, su administración corresponde a la Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos – Superintendencia de Control Interno (CI-QRs).

Esta decisión garantiza que la resolución de los casos sea manejada de manera independiente y objetiva dando seguimiento a las gerencias con responsabilidad en cada caso. Esta práctica permite una atención directa y la solución del caso no pasa únicamente por el interés del Área de Gestión Social, sino por un interés corporativo. El MQR permite la participación de actores externos cuando la respuesta de la empresa no satisface al reclamante, los cuales pueden usar los mecanismos de reclamación estatales.

💬 ¿QUÉ PIENSAN?

“Voy a recomendar porque eso yo ahora también otras quejas voy a hacer llegar, yo les digo a mis paisanos, a Club de Madres, hay otros, a otras empresas, de esta empresa Antapaccay; vamos a hacer llegar, había solucionado ni quince días, lo que me han arreglado; yo agradezco porque rapidito me ha solucionado”.

Testimonio Representante Club de Madres Virgen la Merced.

💬 GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El MQR tiene el respaldo del Gerente General y está elaborado y alineado siguiendo la política corporativa de Glencore (su casa matriz). La Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos busca la construcción de indicadores de optimización de procesos internos y de desempeño de contratistas. Esto viene creando una cultura interna sobre el cumplimiento del mecanismo, para lo cual desarrollan capacitaciones con el equipo interno de la empresa procurando que cada colaborador tenga claridad de la herramienta y este sea un canal para la recepción de quejas y reclamos.

💡 ¿CÓMO?

El MQR tiene una Norma Operativa y una persona a dedicación exclusiva, dentro de la Superintendencia de Control Interno, encargada del seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la empresa en materia de quejas y reclamos.

Se ha creado una cultura del cumplimiento realizando difusiones internas y externas, en español y quechua, a través de redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn y WhatsApp) y radio local y, los canales de acceso, dotando de información a los *stakeholders* internos y externos. Los coordinadores de Gestión Social durante sus actividades de relacionamiento difunden los canales de acceso al MQR y toman nota de los reclamos verbales, transmitiendo esta información para que la Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos lo aborden proactivamente.

Durante el proceso de atención se hace partícipe al reclamante y se le mantiene informado sobre los avances (tiempo de atención, área responsable, visitas a campo según corresponda y la comunicación del resultado de la resolución del caso). La información de reclamos está a disposición de las autoridades competentes, la cual es proporcionada cuando es requerida.

Fuente: Presentación proporcionada por el equipo encargado de la gestión de quejas y reclamos la empresa

☆☆☆ INDICADORES

Se ha diseñado y puesto en marcha el indicador de gestión de satisfacción durante el cierre de las quejas y reclamos, a través del cual se recoge la percepción y sugerencias de los *stakeholders*; se analiza los comentarios recogidos en la encuesta de satisfacción luego del cierre del reclamo y se comunica las oportunidades de mejora a implementar a las áreas responsables. El Gerente General y gerentes de línea reciben mensualmente estadísticas e indicadores y oportunidades de mejora, así también; se presentan estadísticas sobre la gestión de QR en el Reporte Anual de Sostenibilidad.



LUNDIN GOLD



 **SÍNTESIS:**

El *Plan de Acción*, desarrollado por los departamentos de Lundin Gold involucrados en el proceso de atención de quejas, es un documento que proporciona acciones a implementar para dar respuesta a un reclamo, el cual es enviado al reclamante para recibir sus sugerencias. El Plan puede ser modificado más de una vez para lograr recoger de la mejor manera posible la retroalimentación del reclamante. La empresa considera fundamental este proceso transparente y participativo dentro de su sistema de atención de las quejas y reclamos. Es posible que la empresa no pueda resolver todas las quejas recibidas, sin embargo, el Plan aborda el tema en cuestión; esto significa que toda aquella queja o reclamo que se presente ante la empresa recibirá una respuesta.

 **¿QUÉ?**

Al recibir una queja o reclamo, por los diversos medios contemplados en el mecanismo (verbal, telefónico, correo electrónico o escrito), la empresa tiene 14 días calendarios para elaborar y presentar el *Plan de Acción* al reclamante.

El departamento involucrado elabora un informe de la queja (si aplica, se realiza un proceso de investigación), en donde se incluye el Plan. Ese documento preliminar es revisado, antes de presentarse al reclamante, entre el área involucrada y el gerente de Responsabilidad Social y Comunidades.

 **¿QUÉ PIENSAN?**

“Antes de la queja, la contratista que le tumbó el cable al pasar la maquinaria no le daban solución, pero después con el llenado de la queja le ayudaron. No hubo aspectos complejos en el proceso”.

Carla Granda – Moradora del Barrio El Zarza

Fuente: Información proporcionada por el Área de Responsabilidad Social y Comunidades de Lundin Gold

 **¿CÓMO?**

Una vez que se presenta el *Plan de Acción* al reclamante, de manera personal o mediante medios electrónicos (teléfono, correo o WhatsApp), se reciben de manera directa sus sugerencias. La empresa incorpora estos comentarios al Plan y lo presenta nuevamente al reclamante. Si está de acuerdo con la propuesta se firma un acta de aprobación, si no es el caso, se inicia nuevamente el proceso.

Si el reclamante definitivamente no está de acuerdo incluso después de una re-evaluación, la empresa le solicita el reconocimiento de que el proceso se ha cumplido.

En el caso de las quejas anónimas, el Plan de Acción se comunica mediante su publicación en carteleras informativas, ante lo cual el reclamante podrá comunicarse con la empresa, por el mismo canal que utilizó para presentar su reclamo.

 **GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Existe un alto nivel de compromiso de la alta dirección en la gestión del mecanismo de quejas y reclamos. El mecanismo y el sistema de gestión de riesgos es gestionado por la Vicepresidencia de Sostenibilidad del Negocio. Para Lundin Gold, el mecanismo de reclamo constituye un sistema de alerta temprana.

El mecanismo de quejas y reclamos se integra con los lineamientos en derechos humanos al ser una herramienta de comunicación para la población vulnerable y población indígena, puesto que permite el acceso de todos sin distinción.

 **INDICADORES**

En el caso de quejas con temáticas repetidas, se busca dar soluciones definitivas para lo cual se identifican acciones preventivas.

Las observaciones de los reclamantes a los Planes de Acción son incorporadas en tanto están en el marco legal vigente y están alineadas a las causas que la investigación del reclamo identificó.



Cerrejón
Minería responsable



✍ SÍNTESIS:

Este mecanismo de quejas incorpora una mirada asociada a los derechos humanos. En todas las etapas del proceso busca incluir y respetar los derechos humanos, desde la identificación de un posible impacto a un potencial derecho, pasando por procesos participativos de investigación, culturalmente apropiados, hasta los acuerdos de compensaciones que restituyan los derechos afectados. Asimismo, durante 2021, Cerrejón creó un riesgo corporativo de vulneración de derechos humanos asociado a su debida diligencia en la materia. Este es un riesgo que incluye de manera integral todos los derechos que la operación podría vulnerar y el mecanismo de reclamos es un control crítico dentro de este riesgo corporativo. De manera que se asegura que el tema de derechos humanos vía el mecanismo está siendo elevado al nivel que debe estar dentro de la empresa.

COMPATIBLE CON LOS DERECHOS HUMANOS

💬 ¿QUÉ?

Durante todas las etapas del proceso de atención a quejas, Cerrejón integra una perspectiva de derechos humanos, yendo mas allá de sus obligaciones legales. Es así, que para definir la compensación en los casos de atropellamiento de animales, que representan más del 80% de las quejas, se identifica los posibles derechos vulnerados como la afectación al derecho de la propiedad, al bienestar, la afectación al sistema económico y de subsistencia y al estatus del propietario, entre otros. Mas aún, durante 2021, para profundizar este enfoque, Cerrejón creó un riesgo corporativo de vulneración de derechos humanos asociado a su debida diligencia en la materia. Este riesgo incluye todos los tipos de derechos humanos que la operación podría vulnerar y el mecanismo de quejas y reclamos es un control crítico dentro de ese riesgo, el cual unifica todos los riesgos de derechos humanos para evitar tener controles dispersos.

💭 ¿QUÉ PIENSAN?

“Cuando se presenta la queja está el diálogo siempre y el respeto con la gente para que queden bien y no se presente problemas y siempre nos respetan nuestra cultura wayuu y costumbres que son diferentes a las de los alijunas (no wayuu), y la oficina siempre responde respetando nuestra cultura y necesidades”.
José Pridencio Pushaina. Comunidad de Pinski

“Han tenido en cuenta las costumbres del wayuu, respetan la forma y tienen consideración con respecto a los animales y a

raíz de eso siento que mis derechos humanos han sido respetados.”
Mariela Bonivento. Comunidad La Gran Parada.

Fuente: Informe de Sostenibilidad de Cerrejón, 2015.

🗣 GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El mecanismo considera que cualquier queja por impacto de su operación tiene una implicación potencial en derechos humanos. Por ello, cuenta con un proceso estandarizado para recibir quejas, realizar el registro y direccionarlas al investigador. Las respuestas son concertadas con los afectados para llegar a acuerdos, que, una vez implementados, generan el cierre. En la actividad de concertación puede desprenderse la reparación si la investigación arroja esta necesidad.

La información que genera la Oficina de Quejas se analiza para cada informe trimestral al Comité de Quejas y semestralmente para el Comité Directivo. Se analizan las estadísticas, el estado de casos tipo, los indicadores de desempeño, el estado de planes de mejora, casos específicos y lecciones aprendidas.

💡 ¿CÓMO?

En 2010, con la creación de la Oficina de Quejas, la empresa comenzó a recibir numerosas quejas, en especial por el atropellamiento de animales. La Oficina había definido un procedimiento estándar para la atención de quejas pero fue necesario definir la aproximación a este tipo de quejas. Este análisis fue llevado al Comité Directivo para su revisión y allí se aprobó el procedimiento de compensación. Al comienzo hubo cuestionamientos internos por los precedentes que este cambio podría generar, pero 11 años después esta decisión es aceptada sin inconvenientes.

Como resultado del análisis de riesgos, los temas de derechos humanos fueron clasificados como riesgos materiales que requieren información y seguimiento periódico. Por ello, se consideró más estratégico contar con un riesgo corporativo de vulneración de derechos humanos integrado evitando controles dispersos, que restaban visibilidad al tema. Con ese fin, se tomó un riesgo existente enfocado en la gestión de la seguridad física y se le dio un alcance amplio que incluyera todos los tipos de derechos humanos. Esto elevó el perfil del riesgo y le dio visibilidad dentro de la empresa a su gestión. Todas las quejas por potenciales impactos sobre trabajadores (directos o indirectos) o comunidades son registradas y en su análisis se hace una asociación con el posible derecho afectado. El Manual de Quejas define las tipologías de casos y la asociación con los posibles derechos afectados, a la vez que cuenta con una matriz para definir la severidad del caso teniendo en cuenta el tipo de derecho y el posible impacto.

🌟 INDICADORES

La Oficina de Quejas se mide con indicadores de porcentaje de quejas del año en curso cerradas, porcentaje de cierre de quejas históricas, porcentaje de aplicación de encuestas, porcentaje de satisfacción con el proceso de quejas y oportunidad en el tiempo de atención de quejas. Adicionalmente se llevan estadísticas para medir la cantidad de quejas gestionadas por temática o derecho.



SÍNTESIS:

Anglo American Quellaveco, a pesar de que a fecha de la publicación de este catalogo aún no está en operaciones, ya ha realizado el proceso de debida diligencia de derechos humanos. La Política de Derechos Humanos específica que su MQR, denominado Anglo American Te Escucha (AATE), es la vía para la reparación de los impactos de derechos humanos de acuerdo a los PRNU. La empresa viene implementando las recomendaciones de la debida diligencia para fortalecer la gestión en áreas relacionadas con la gestión de derechos humanos en el Sistema AATE. La evaluación incluyó al equipo del Centro Vincular dirigido por Dante Pesce, ex Presidente del Grupo de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas. Asimismo, la Coordinadora en Derechos Humanos y Principios Voluntarios y el AATE, reportan a la VP de Asuntos Corporativos garantizando que exista una alineación en la toma de decisiones sobre derechos humanos.

¿QUÉ?

AATE está alineado con la evaluación de debida diligencia de derechos humanos y responde a la línea base que tomó en cuenta los grupos vulnerables interna y externamente. La evaluación incluyó al equipo del Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso de Chile liderado por Dante Pesce, ex Presidente del Grupo de Empresas y Derechos Humanos de NNUU. La Coordinadora en derechos humanos y Principios Voluntarios es experta en la materia y ha trabajado en el sector público a nivel de la alta dirección y organismos internacionales. AATE integra soluciones de remediación tomando en cuenta el enfoque de derechos humanos.

¿QUÉ PIENSAN?

“El mecanismo de consultas, quejas y reclamos de Anglo American es un referente en el sector, en tanto ha recogido los aprendizajes en derechos humanos, aplicando cláusulas específicas en los contratos con la cadena de suministro”.

Especialista de Gestión Social y derechos humanos del sector minero energético, SNMPE

Fuente: Información proporcionada por la Gerencia de Planeamiento e Innovación- Angloamerican-Quellaveco

¿CÓMO?

Entre 2019 y 2020 la empresa realizó una evaluación de debida diligencia en derechos humanos, que incluye una revisión de los procedimientos de AATE y sus reportes de 2019. Dante Pesce capacitó en la materia a los grupos de interés. En base al análisis del sistema de gestión de derechos humanos y del equipo encargado del Sistema AATE, la empresa realizó talleres para elaborar la matriz de riesgos en derechos humanos con implicancias en el mecanismo de reclamos. Producto del taller se identificaron y calificaron los potenciales riesgos e impactos en derechos humanos y se realizaron módulos de entrenamiento en seguridad y derechos humanos dirigidos a líderes, entrenando a entrenadores y al personal de seguridad. Tras ello, se elaboró un Manual de Entrenamiento en derechos humanos que cubre las capacitaciones en el corto/mediano plazo.

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

En el marco del propósito corporativo “Reimaginar la minería para mejorar la vida de las personas”, Anglo American tiene una política de derechos humanos cuya implementación recae en el CEO de las unidades de negocio. La estructura organizativa de derechos humanos en la empresa muestra que la Coordinadora en Derechos Humanos y Principios Voluntarios tiene una posición estratégica y, tiene la misma línea de reporte que la jefatura del AATE: la Vicepresidente de Asuntos Corporativos, asegurando la coherencia e integración de los temas de derechos humanos de AATE.

INDICADORES

La empresa cuenta con una metodología para el análisis de riesgos en derechos humanos, una escala de calificación, y criterios cualitativos como la vulnerabilidad, remediación, guía de escenarios, niveles de consecuencia social y matriz de riesgos (matriz de oportunidades y riesgos) (5x5). Incluye una cláusula en los contratistas que asegura el alineamiento de los derechos humanos en su cadena de suministro.



SÍNTESIS:

El Mecanismo de Quejas y Reclamos de la Compañía Minera Antapaccay S.A. (CMA) está claramente integrado a su Política y Declaración de Derechos Humanos, ambos de cumplimiento obligatorio para todos sus trabajadores, contratistas, subcontratistas. Bajo estos lineamientos se realiza un Plan Anual Operativo de Derechos Humanos que contempla la Gestión de Riesgos – debida diligencia en Derechos Humanos, el MQR y los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos, entre otros objetivos. CMA ha hecho intensa capacitación interna y externa sobre derechos humanos incluyendo a más de 300 mujeres de comunidades, abordando aspectos como la no violencia contra la mujer y personas en situación de vulnerabilidad.

¿QUÉ?

El MQR sigue su Política de Derechos Humanos que declara el compromiso de trabajar respetando la dignidad y los derechos humanos de la población local, trabajadores, contratistas y el cumplimiento de la Debida Diligencia en Derechos Humanos, gestión de riesgos, Principios Voluntarios, y atención a las quejas y reclamos. La Declaración de Derechos Humanos contempla la contribución al desarrollo sostenible de las comunidades, protección del medio ambiente, trabajo seguro para trabajadores y contratistas y cero tolerancia a los actos de discriminación, acoso, agresiones, intimidaciones. El mecanismo brinda reparación a las víctimas en caso de detectarse algún caso de vulneración.

¿QUÉ PIENSAN?

“Estamos muy agradecidos que las charlas que se sigan coordinando para el próximo año, porque les pedimos que nos sigan apoyando, porque queremos más información para poder aprender, en que las señoras mamás que siempre están y toda la población en Espinar estaba excelente esta vez, muy bien, me sorprendí, estaba hermoso, excelentísimo estaba, se siga llevando para el próximo año le pedimos a Antapaccay”.

Testimonio de una Representante de los comedores de la provincia de Espinar.

Fuente: Presentación proporcionada por el equipo encargado de la gestión de quejas y reclamos de Cia. Minera Antapaccay

¿CÓMO?

El Plan Anual Operativo de Derechos Humanos tiene en cuenta la identificación de prioridades y percepciones de los stakeholders, el marco normativo y los procesos internos como gestión de riesgos, debida diligencia, gestión de Salud, Seguridad, Ambiente y Comunidades – Recursos Humanos (HSEC-HR) y proceso de QRs. El MQR tiene una Norma Operativa y busca que sus respuestas se enfoquen en la objetividad del análisis y preocupación por el respeto a los derechos humanos de los grupos de interés, por lo que cuenta con espacios para llegar a consensos sobre las respuestas del mecanismo y los requerimientos de los reclamantes. El MQR cuenta con siete canales de acceso, entre ellos la plataforma web a la que se puede acceder para presentar una queja y en donde se puede realizar el seguimiento del estatus y tramitación del proceso iniciado a través del código otorgado al momento del registro. Todas las quejas se registran y reciben una respuesta formal y aquellas que conllevan reparación; se especifica el acuerdo logrado entre las partes, alcance de la reparación y el tiempo establecido para su cumplimiento.

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

CMA tiene un funcionario como responsable de derechos humanos cuya función es gestionar la Política de Derechos Humanos velando por el cumplimiento del Plan Anual e indicadores establecidos y reporta a la Gerencia General. Uno de los objetivos del Plan, es la gestión de quejas y reclamos; a través del cual interactúa con el equipo a cargo. Dentro de los puntos de análisis de las quejas y reclamos recibidas, se contempla la evaluación de derechos humanos analizando el derecho que podría estar potencialmente vulnerado y el nivel del riesgo de derechos humanos de acuerdo a la matriz de riesgos (5x5) que incluye a los derechos humanos como uno de los criterios a evaluar. La evaluación de derechos humanos busca la correcta atención de cada una de las QRs.

INDICADORES

CMA cuenta con información recogida en campo sobre la percepción de algunos de sus reclamantes permitiéndoles recoger la aplicación real de sus normas y políticas y su efectividad. En 2021, se capacitó en derechos humanos y el MQR a: 256 empresas contratistas, 148 trabajadores de seguridad privada que reciben capacitación mensual, 1,427 trabajadores de Antapaccay, 52 periodistas conocen la Política de Derechos Humanos (locales y regionales) y más de 300 mujeres de comunidades recibieron capacitación en derechos humano, abordando el tema de la no violencia contra la mujer y personas en situación de vulnerabilidad, el Comité de Derechos Humanos recibió Capacitación interna y externa, y las autoridades nacionales y regionales son informadas sobre la política Derechos Humanos.



BHP



 **SÍNTESIS:**

El procedimiento de quejas y reclamos comunitarios de BHP se encuentra articulado con los documentos mandatorios de la empresa en el área de relacionamiento comunitario y se ha entendido como un espacio de mejora interna como externa, el cual permite además mantener canales de comunicación abiertos con sus grupos de interés. Esta herramienta ha sido recientemente modificada luego de la evaluación de debida diligencia que BHP encargó a una empresa auditora externa durante 2019. Las quejas son reportadas anualmente a las oficinas corporativas en Australia y además son auditadas, por lo que se debe registrar el proceso en su totalidad.

 **¿QUÉ?**

Como una forma de fortalecer las relaciones y comunicación con los grupos de interés de la empresa, en 2020 BHP actualizó su procedimiento de quejas y reclamos comunitarios. Actualmente esta herramienta cuenta con un número de contacto en WhatsApp al cual es posible acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet.

Esta alternativa se suma a las tradicionales como el correo electrónico, carta formal, reuniones e interacciones con el personal comunitario en terreno, posibilitando así que quien quiera establecer contacto con BHP pueda hacerlo. El mecanismo permite identificar cuando sea necesario, la implementación de acciones preventivas, medidas correctivas o de atenuación y remediaciones en caso de ser necesario.

 **¿CÓMO?**

BHP ha definido la revisión de su procedimiento de quejas cada dos años, permitiendo incorporar mejoras que hagan más eficiente la herramienta, tanto para los grupos de interés como para su gestión interna. También es posible incorporar mejoras al procedimiento antes de la revisión bianual estipulada, si un requerimiento así lo amerita.

Dentro de las mejoras incorporadas en la última actualización, se agregó un número de WhatsApp permanente el cual permite a cualquier persona con acceso a internet ingresar sus quejas de manera sencilla y rápida. Este número es atendido por una asistente virtual, sin embargo los relacionadores comunitarios de las operaciones de la empresa tienen acceso directo a la plataforma, pudiendo conocer si han ingresado quejas las comunidades cercanas. La empresa ha difundido su nuevo procedimiento de manera interna con sus trabajadores y sepan qué hacer y cómo orientar a la comunidad a utilizar el sistema, sobre todo si el trabajador tiene relación con actores externos a las operaciones.

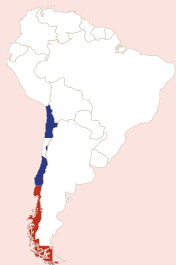
Fuente: Información proporcionada por la gerencia de Asuntos Corporativos BHP Chile

 **GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

La gestión y difusión del procedimiento de BHP es liderada por la Gerencia de Asuntos Corporativos. En términos de investigación y respuesta, se involucra a las otras áreas de la empresa que pueden entregar insumos para la resolución del requerimiento y/o contribuir a las medidas de mitigación en caso de ser necesarias.

 **INDICADORES**

BHP ha generado indicadores de desempeño clave (KPIs) y metas de gestión asociadas al cumplimiento de estos indicadores, tales como: quejas recibidas en el año en curso versus el año anterior, respuestas entregadas en el plazo estipulado en el procedimiento y resolución y satisfacción comunitaria, quejas que permiten mejorar aspectos internos del procedimiento.



KINROSS



SÍNTESIS:

Kinross cuenta con un mecanismo de comunicación y retroalimentación de quejas o inquietudes orientado a facilitar la resolución de estos a través de una vía formal y clara para recepcionar, investigar y dar seguimiento a comentarios, quejas, inquietudes o comunicaciones que puedan surgir desde los grupos de interés cercanos a sus operaciones. Este mecanismo está enmarcado en un sistema de gestión comunitaria que implica, entre otras cosas, la puesta en práctica de una herramienta que mide la calidad de las relaciones, permitiendo prevenir y conocer anticipadamente los problemas, temores y preocupaciones de la comunidad. Esto permite considerar aspectos más subjetivos en torno a la percepción o aspectos que no siempre pueden ser recogidos de manera adecuada en un sistema de quejas.

¿QUÉ?

El mecanismo existe formalmente desde 2010, a través de la implementación del Plan de Responsabilidad de Sitio que todas las operaciones de la empresa mantienen. Este Plan cuenta con 30 estándares de gestión que cada operación debe desarrollar y una de ellas es implementar un detallado mecanismo que recepcione las inquietudes y quejas. La herramienta que permite medir la calidad de las relaciones es un instrumento que busca cumplir con las necesidades básicas de una relación: credibilidad, ser visible y sincero, confiabilidad, rutinas establecidas, predictibilidad, claridad sobre las expectativas, e intimidad, brindando encuentros personalizados. Cada una de estas necesidades tiene asociada indicadores que se pueden medir. La búsqueda de mejorar los indicadores asociados a la construcción de confianza permiten identificar inquietudes antes de que se transformen en problemas mayores. Los gráficos muestran la evolución en calidad de relaciones con varias comunidades durante dos años, con escala de 0 a 5 para cada parámetro en la herramienta de relaciones.

¿CÓMO?

El relacionamiento de Kinross con los grupos de interés cercanos a sus operaciones se basa en la creación de relaciones de calidad, para lo cual ha creado una herramienta que permite medir las necesidades que existen en una relación (tales como el respeto, la comunicación, el afecto y la productividad ente otros) y que posibilitan la confianza de estos actores. Esto ha sido útil en las operaciones en Chile ya que por su localización, éstas comparten grupos de interés, lo que hace relevante que las relaciones que se construyan sean sostenibles y de largo plazo.

Los objetivos del mecanismo son identificar prematuramente los incidentes que podrían escalar a una queja o reclamo; abordar rápidamente aquellos requerimientos que involucren un impacto y construir confianza con los actores del territorio, abordando los requerimientos de manera transparente, oportuna y razonable.

Fuente: Información proporcionada por Gerencia de Relaciones Comunitarias- Kinross Chile

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El mecanismo es liderado íntegramente por el equipo de Relaciones Comunitarias de la Compañía quienes incorporan a las distintas áreas de la empresa de acuerdo al tema que se trate en la queja o reclamo. Los equipos se han involucrado en el conocimiento y gestión de esta herramienta, gracias a las capacitaciones constantes, los planes de involucramiento interno y al compromiso de la alta gerencia, la cual se involucra en la resolución de quejas que podrían escalar a conflictos comunitarios en el caso que no se resuelvan a tiempo.

INDICADORES

El mecanismo posee indicadores que permiten medir el número de quejas y su clasificación, con resultados que son informados trimestralmente al equipo de liderazgo de la empresa, a nivel local y corporativo.



SÍNTESIS:

Antamina considera que el mecanismo de reclamos es una herramienta de gestión que genera confianza con sus comunidades y grupos de interés. Por ello incluyó de manera voluntaria este mecanismo en el Plan de Relaciones Comunitarias en la actualización del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) aprobado en 2019. Con ello, su mecanismo adquirió la categoría de compromiso y en consecuencia es sujeto a la supervisión de las autoridades competentes. Asimismo, el Sistema de Gestión Social Corporativo, del cual es parte el mecanismo, requiere actualizaciones periódicas. Como resultado de la última evaluación voluntaria, la empresa actualizó los procedimientos y su Plan de Comunicación con énfasis en las comunidades vecinas a sus operaciones, difundiendo el procedimiento en quechua, entre otros.

¿QUÉ?

Este programa de atención a quejas y reclamos se caracteriza por su proceso de mejora continua, puesto que recibe periódicas supervisiones de las autoridades (al haber sido incluido en su último EIA). Asimismo, bajo la metodología de cadena de entrega y con apoyo de un tercero independiente se realizó un mapeo a profundidad del programa, estableciendo objetivos para cada proceso e identificando los elementos y/o actores clave para el diseño de los flujos y relaciones.

¿QUÉ PIENSAN?

El Ministerio de Energía y Minas reconoció a Antamina en su primera edición del programa de reconocimiento a las conductas empresariales responsables (CER), estableciendo que la empresa

“cuenta con un Procedimiento de Atención y Gestión Diligente de Reclamos, que tiene como objetivo lograr una resolución mutuamente convenida entre la empresa y las personas reclamantes, así como promover el fortalecimiento de confianza”.

Programa de Reconocimiento a las Conductas Empresariales Responsables 2021 –MINEM-SNMPE

Fuente: Información proporcionada por el equipo encargado del mecanismo de reclamos de Antamina

¿CÓMO?

La revisión del mecanismo ha permitido elaborar una metodología que considera los criterios de priorización, como, por ejemplo, la relevancia del grupo de interés, el impacto, los riesgos y que estén alineados con la estrategia social de la empresa, contemplando tratamientos diferenciados en el proceso interno.

Se ha implementado una estrategia de comunicación interna para la gestión con integrantes de la VP de Sostenibilidad y las otras áreas involucradas en la cadena, como el Área Legal o de Medio Ambiente entre otras. Además de clarificar roles y funciones en el proceso.

Este proceso de cambio viene siendo difundido a través de facilitadores, reuniones, Oficinas de Información permanente, reuniones en espacios de diálogo y desarrollo, comités ambientales, etc.

Se tiene planificado la comunicación del procedimiento y mecanismo de quejas en el idioma nativo quechua.

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El objetivo del mecanismo de gestión de reclamos es lograr una resolución mutuamente convenida y, promover el fortalecimiento de confianza. También permite la mejora continua de los procesos internos como resultado de la identificación de situaciones percibidas por los grupos de interés. Está relacionada al Programa de Derechos Humanos, Programa de Compromisos y Programa de Comunicación y forma parte del Sistema Integrado de Gestión. El mecanismo está relacionado a un indicador de desempeño por Unidades de Gestión Territorial (UGTs).

INDICADORES

Número de reclamos recibidos, número de reclamos en proceso de atención (en investigación), número de reclamos cerrados y porcentaje de reclamos según categorías. En la última revisión se ha recomendado medir el nivel de satisfacción del reclamante como uno de los indicadores claves a monitorear.



BUENAVENTURA



 **SÍNTESIS:**

El mecanismo de reclamación de la empresa, denominado Reporte de Incidentes Sociales, centraliza tanto quejas planteadas por la comunidad como por el monitoreo permanente del equipo social de carácter preventivo, llamados incidentes sociales, con el soporte de un equipo externo y donde se involucra a la pobladores como parte de la solución (más allá de quien haya generado el incidente). Identifica y facilita la discusión semanal de casos con el VP de Sostenibilidad y los casos complejos son compartidos con el directorio. Además, produce indicadores y análisis de la tendencias mensualmente, convirtiéndose en una herramienta de toma de decisiones para la prevención de riesgos e impactos de sus operaciones en las ocho regiones.

 **¿QUÉ?**

Buenaventura implementa un mecanismo de reclamos denominado reporte de incidentes sociales que centraliza información tanto de la quejas planteadas por la comunidad, como información de carácter preventivo (incidentes sociales) con el soporte de un equipo externo a la empresa y donde se involucra a la pobladores locales como parte de la solución (más allá de quien haya generado el incidente). El reporte permite una oportuna información de quejas e incidentes sociales para las diversas operaciones y proyectos en Perú, que permite plantear soluciones a los problemas minimizando sus riesgos e impactos locales.

 **¿QUÉ PIENSAN?**

“Me entere a través de representantes de Buenaventura de sus políticas de puertas abiertas que me permitieron dialogar hasta las oficinas de Lima y llegar a acuerdos para mi comunidad”.

Ex presidente del anexo San Pedro de Mimosá

Fuente: Información proporcionada por la Oficina encargada del Reporte de Incidentes Sociales de Buenaventura

 **¿CÓMO?**

Existe una triangulación de la información puesto que se recibe información directa de incidentes de los pobladores a través de sus oficinas de Asuntos Sociales o Centros de Información permanente, temas que se comparten a los relacionistas comunitarios en los espacios de relacionamiento formales e informales (incluyendo relacionamiento uno a uno) y de un equipo consultor que le da una perspectiva externa, además que dicha información se contrasta con la población local. En cada operación se involucra un equipo multidisciplinario en el análisis. Se generan reportes interdiarios con indicadores que se revisan dos veces por semana por el equipo social con la participación del VP de Sostenibilidad y luego se consolidan en un reporte mensual con gráficas y análisis de tendencias.

 **GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Este reporte esta integrado al Plan de Gestión Social, y sirve como herramienta para lograr una relación de respeto con su entorno. En los EIA de sus distintas operaciones se han incluido el mecanismo de quejas en el Plan de Relacionamiento Comunitario. Buenaventura ha aprobado a nivel de directorio la realización de un proceso de debida diligencia y política de Derechos Humanos y planea incluir la información de los incidentes en los próximos reportes de sostenibilidad .

 **INDICADORES**

La atención de los incidentes sociales es un componente clave del Balance Scorecard del Área Social que se incluye en la evaluación de desempeño de todos los ejecutivos de cada unidad minera. Por ello, permite generar cambios de comportamiento, comprometiéndolos con la atención adecuada y oportuna de los incidentes sociales. Buenaventura utiliza un Excel para presentar gráficos de evolución de los indicadores lo cual permite que los técnicos puedan entender un tema social.



Cerrejón
Minería responsable



SÍNTESIS:

La investigación de las quejas de Cerrejón se caracteriza por un diálogo permanente con el quejoso, no es un proceso realizado solo por empleados al interior de la empresa. Se dialoga reiteradamente para obtener información, evidencias y entender el punto de vista del quejoso sobre el posible impacto. La investigación es una de las etapas del proceso de gestión de quejas mas importante para lograr una justa reparación.

¿QUÉ?

La etapa de investigación es un proceso participativo que brinda la oportunidad al quejoso, mediante un diálogo permanente y de buena fe, de brindar información y evidencias, mediante un diálogo constante, para acordar, entender los hechos y el posible impacto.

Hay casos donde es más frecuente o necesaria la participación del quejoso por la naturaleza de la queja, pero en principio se busca que el quejoso esté informado y tenga posibilidad de aportar. Cerrejón considera esencial que se tenga la disposición para que el quejoso sea un actor esencial del proceso de investigación y no solamente un actor al que se le informa una decisión al final.

¿QUÉ PIENSAN?

“La Oficina de Quejas de Cerrejón está basada en el diálogo porque hasta el momento se ha obtenido comunicación asertiva entre ambas partes (empresa-quejoso) siempre lo tienen a uno en cuenta y le hacen partícipe de cómo va el proceso cada vez que uno le escribe ya sea por correo, WhatsApp o vía llamada telefónica”. **Oscar Zambrano Pérez.**

“Hasta el momento se ha obtenido comunicación asertiva entre ambas partes (empresa-quejoso) siempre lo tienen a uno en cuenta y le hacen partícipe de cómo va el proceso cada vez que uno le escribe ya sea por correo, WhatsApp o vía llamada telefónica”. **Jaime David Montiel. Comunidad Piula.**

Fuente: Informe de Sostenibilidad de Cerrejón, 2015.

¿CÓMO?

El sistema de quejas contempla varios momentos de amplia participación e información al quejoso dentro del proceso. Desde la notificación del ingreso del caso, los diálogos para presentar soportes y evidencias, la participación en momentos específicos de monitoreos, etc., la retroalimentación sobre el estado de la queja, hasta la negociación sobre la compensación.

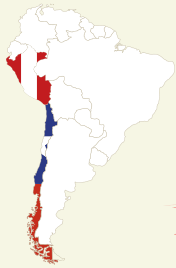
El mecanismo de quejas esta integrado y es un componente importante de la estrategia de relacionamiento con los diferentes grupos de interés que prioriza el diálogo y la creación de confianza. El mecanismo de quejas sigue los mismos principios y por ello, todas las etapas del proceso están basados en un diálogo participativo. Incluso existe la posibilidad después de la investigación, si el quejoso se siente insatisfecho con el resultado, de solicitar el reinicio del proceso, como un nuevo recurso.

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

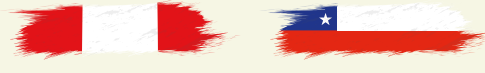
El mecanismo de quejas identificó desde su diseño inicial maximizar las interacciones con el quejoso, siguiendo los requerimientos de los PRNU. Para ello, mantiene un diálogo permanente desde el registro de la queja, el proceso investigativo y los acuerdos sobre las compensaciones necesarias cuando se comprueba la existencia de un impacto. El equipo de la Oficina gestiona la queja en campo, en coordinación con diferentes áreas de la empresa y registra el proceso en un software que asegura la trazabilidad y documentación del proceso.

INDICADORES

Los miembros de la Oficina de Quejas y el Director de Estándares son evaluados con un indicador de desempeño relacionado con: a) el porcentaje de quejas cerradas presentadas el mismo año, b) el porcentaje de cierre de quejas históricas, c) el nivel de satisfacción del quejosos, d) el estado del plan de mejora, e) el tiempo de respuesta a quejas con verificación y f) el tiempo de respuesta de quejas sin verificación.



RioTinto



SÍNTESIS:

Rio Tinto Exploración (RTX) trabaja para establecer relaciones de beneficio mutuo y gestionar de manera proactiva las expectativas, preocupaciones o malestares con las comunidades locales relacionados con su presencia. El Plan de Gestión Integrada del Proyecto, antes del ingreso a campo, parte de la identificación de riesgos incluyendo los relacionados con las comunidades. Las actividades de exploración pueden ser de corta duración por lo que escuchar las preocupaciones de la comunidad es fundamental para un proceso de cierre responsable, sin compromisos ni reclamos pendientes de resolución. RTX apuesta por incorporar el tema social en la cultura organizacional como la cultura de Salud, Seguridad industrial y Ambiente.

¿QUÉ?

RTX entiende la ventaja competitiva de los equipos de exploración al llegar a las zonas de interés primero, la cual depende de la capacidad de trabajar juntamente con las comunidades y crear las bases para el trabajo futuro. La empresa realiza planes de trabajo para cada nuevo proyecto (Plan de Gestión Integrada del Proyecto), antes del ingreso a campo que parte de la identificación de riesgos, integra la información adecuada sobre las comunidades y diseña las estrategias culturalmente idóneas para el proceso de relacionamiento, incluyendo la gestión de reclamos. El MQR garantiza que todos los involucrados en la ejecución del proyecto se sensibilicen desde temprano de acuerdo a las características sociales. El equipo de Comunidades y Desempeño Social no podría estar presente permanentemente en todos los proyectos en los diferentes países, así que los equipos, liderados por el jefe de proyecto, reciben entrenamiento específico sobre sensibilización cultural y relacionamiento con comunidades.

¿QUÉ PIENSAN?

“Estoy satisfecho por haber llegado a un acuerdo rápido con ustedes para resolver mi reclamo, tenía temor que se fueran sin que pudiéramos resolver”. **Poblador en el proyecto Echo (Perú)**

GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

La gestión de quejas para RTX es una herramienta de prevención de conflictos, parte del proceso de relacionamiento y la construcción de confianza. Por la diversidad de contextos la gestión es flexible, con un enfoque en el proceso más que en el resultado. La calidad del relacionamiento, con compromiso organizacional y vinculación de todas las áreas, incluida la alta gerencia es más importante que contar con una herramienta compleja. RTX apuesta a un cambio de paradigma incorporando el tema social en la cultura organizacional como lo ha sido la cultura de Salud, Seguridad industrial y Ambiente.

¿CÓMO?

Se mantiene un registro permanente de las interacciones con las comunidades en cada proyecto, alimentado por el equipo en campo, para identificar tempranamente las preocupaciones.

En los planes de comunicación se incluyen mensajes sobre las características del proyecto y se enfatiza la escucha a los comentarios y preocupaciones de la comunidad, siendo el diálogo, la escucha y la generación de confianza consignas de los equipos.

El entrenamiento permanente de los equipos en terreno y los contratistas, que sea culturalmente compatible y usando casos prácticos, es clave para que todos entiendan la importancia de la atención de reclamos, que reporten quejas en el sistema de gestión y utilicen los datos de quejas para influir en los resultados operacionales. Cuando existen temas complejos o que implican reparación, el equipo de Comunidades y Desempeño Social brinda todo el apoyo para la resolución. Dentro del proceso de diálogo y la generación de acuerdos se incluyen conversaciones para preguntar a los miembros de la comunidad sobre cómo quieren ser escuchados, ayudando a revisar permanentemente el proceso de atención de reclamos para hacerlo compatible a cada contexto.

Fuente: Información proporcionada por la Gerencia de Comunidades y Desempeño Social (CSP) – Sudamérica de Rio Tinto Exploracion

INDICADORES

Desde 2016 RTX implementa el reporte de metas de Comunidades y Desempeño social para todos sus grupos y empresas. Cada proyecto registra evidencias de las acciones para mejorar el impacto económico a nivel local y la gestión de quejas e incidentes con el objetivo de capturar y gestionar eficazmente los reclamos de la comunidad con una reducción en reclamos repetidos y significativos.

KPIs: Número de quejas recibidas y porcentaje de atención, tiempo que se tarda en resolver las quejas, porcentaje de quejas resueltas mediante resultados acordados, número de casos en que las quejas justificadas dan lugar a cambios en la política o el procedimiento, nivel de satisfacción de los usuarios del mecanismo, reclamos significativos (calificación alta y critica) y reincidencia de temas.



LA EMPRESA

Empresa minera boliviana, 100% subsidiaria de Sumitomo Corporation de Japón. El yacimiento está ubicado en la provincia Nor Lípez, Municipio de Colcha K del departamento de Potosí. Produce concentrados de zinc-plata y plomo-plata.

Actualmente es la operación minera más grande en la historia de Bolivia, es el sexto productor más grande de zinc en el mundo y el cuarto productor más grande de plata a nivel mundial.

LA GESTIÓN SOCIAL

Las principales líneas de trabajo de la compañía en el ámbito social son:

• Relacionamiento con comunidades	• Apoyo en el mejoramiento de infraestructura	• Mitigación y reasentamiento	• Desarrollo Productivo
• Mejora de los servicios básicos	• Educación	• Salud	

Para mayor información, puede consultar en: <https://www.minerasancristobal.com/v3/es/wp-content/uploads/2021/09/MS-C-Reporte-Sostenibilidad-2020.pdf>

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

El Mecanismo de quejas y reclamos tiene el siguiente proceso:

Política de gestión.	Política de mutuo respeto.	Manual de gestión en Derechos Humanos.
----------------------	----------------------------	--

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

El Mecanismo de quejas y reclamos tiene el siguiente proceso:

1. Se evalúa el Registro	4. Se busca las Alternativas de solución	7. Se verifica la Eficacia de las Tareas (acciones)
2. Se procesa el Reporte	5. Se comunica/registra las tareas (acciones) a implementar	8. Se archiva el asunto
3. Se analiza e identifica las causas básicas	6. Se da por cumplidas las Tareas (acciones) asignadas	

CONTACTOS

Juan Mamani
Gerente de Desarrollo Sostenible, Relaciones Locales y Departamentales

Walter Aguilar
Gerente de Asuntos Corporativos y Desarrollo de Negocios
Correo electrónico de contacto: info@minerasancristobal.com



LA EMPRESA

CARBONES DEL CERREJON LIMITED

Ubicación: Colombia - La Guajira

Producción 2020: 12,4 millones de toneladas de carbón

Accionistas: Glencore

LA GESTIÓN SOCIAL

Política de Gestión Social: se fundamenta en dos pilares: i) lo social es inherente a la generación de valor de la empresa y ii) adopción de los más altos estándares para llevar a cabo la gestión.

La generación de valor se expresa en cuatro componentes: valor económico, valor social, valor ambiental y valor individual.

Compromisos:

1. Gestión del riesgo y del impacto	3. Estrategias de gestión social	5. Quejas e incidentes sociales	7. Grupos indígenas, afrodescendientes y patrimonio cultural
2. Relacionamiento significativo con los grupos de interés	4. Reasentamiento	6. Salud seguridad y protección de las comunidades	8. Derechos Humanos

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos en toda su operación y respecto a empleados, contratistas y comunidades del área de influencia. La política está acorde con: La legislación colombiana, La Declaración Universal de los Derechos Humanos y las Convenciones básicas de la Organización Internacional del Trabajo, Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, Las normas de desempeño social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional, Los Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos, El Pacto Mundial de las Naciones Unidas y El Marco de sostenibilidad del Consejo Internacional de Minería y Metales.

... entre otros temas se compromete a:

- Identificar, prevenir, mitigar, remediar y/o compensar en todos los casos los eventuales impactos sobre los derechos de las personas.
- Atender, registrar e investigar de manera transparente, eficaz y oportuna las quejas relacionadas con los impactos de nuestra operación y a buscar mediante el diálogo la solución e implementación de compensaciones adecuadas cuando hubiere lugar a ello.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Las etapas del mecanismo de quejas son:

- radicación de la queja en el sistema,
- la investigación de la queja, es un proceso en el cual hay un diálogo permanente con el quejoso, y se busca que sea participativo
- cierre de la investigación, una vez recaudado todos las evidencias, y a partir de los lineamientos definidos en el manual de atención de quejas se pueden definir los cierres según niveles de complejidad y casos tipo.
- el sistema tiene la posibilidad de presentar un segundo recurso cuando el quejoso se siente insatisfecho, el cual se da después de la investigación, hay la posibilidad de solicitar un cambio de investigador y reiniciar el proceso. Eso está contemplado cuando no hay entendimiento entre las partes.
- seguimiento y mejora

CONTACTOS

Página web: <https://www.cerrejon.com/>

Oficina de Quejas de Cerrejón: hablemos@cerrejon.com, aashajawa@cerrejon.com

Inés Elvira Andrade

Directora de Estándares y Estrategia de Responsabilidad Corporativa
Ines.Andrade@cerrejon.com

LUNDINGOLD

**LA EMPRESA**

Lundin Gold Inc. es una empresa minera canadiense, que opera el Proyecto Fruta del Norte, que se ubica en sector de La Zarza, parroquia Los Encuentros, Cantón Yantzaza, en la provincia de Zamora Chinchipe en el sureste de Ecuador.

Es uno de los proyectos auríferos a gran escala y de más alta ley en el mundo, actualmente en operaciones.

Su producción comercial inició en febrero del 2020. El tiempo de vida útil de la mina es de 14 años.

LA GESTIÓN SOCIAL

En el 2020, la empresa ha desarrollado una **Estrategia de Sostenibilidad 2021-2025** que establece ocho pilares estratégicos que representan los asuntos materiales de la compañía. Dicha estrategia guiará la toma de decisiones de la alta dirección y equipos en campo.

En su **Memoria de Sostenibilidad 2020**, identifica cuatro grandes áreas temáticas de intervención social: Infraestructura comunitaria, bienestar comunitario, oportunidades económicas duraderas y programas en alianza con Fundación Lundin. Para más información: <https://lundingold.com/site/assets/files/16806/2020-sustainability-report-espanol.pdf>

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Principales políticas de Gobernanza:

<https://www.lundingold.com/es/acerca/corporate-governance/core-policies/>

Código de Conducta y Ética Empresarial	Política de Divulgación Corporativa	Política de Acoso Laboral
Política Antisoborno	Política de Cumplimiento contra el lavado de activos y sanciones	Política de Minería Responsable

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

El Mecanismo de quejas y reclamos tiene el siguiente proceso:

1. Recepción de la queja	3. Respuesta inicial: acuso de recibo.	5. Elaborar plan de acción	7. Implementación del plan de acción
2. Registro de la queja: derivar el caso al gerente del área involucrado para su evaluación.	4. Evaluar e investigar la información recibida	6. Entregar respuesta al reclamante: aprobación del reclamante del plan de acción.	8. Cierre

CONTACTOS**Nathan Monash**

Vicepresidente de Sostenibilidad de Negocios

Correo: nathan.monash@lundingold.com

Celular: +593 98 937 9056

Otros medios de contacto e información Lundin Gold:

Página web: lundingold.com/es

LinkedIn: Lundin Gold Ecuador

Winer Bravo Alcívar

Gerente de Responsabilidad Social y Comunidades

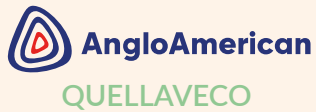
Correo: winer.bravo@lundingold.com

Celular: +593 99 427 0722

Twitter: @LundinGold / LundinGoldEC

Facebook: Lundin Gold

YouTube: Lundin Gold



LA EMPRESA

Anglo American plc es una compañía minera global con sede en Londres, Reino Unido. En Perú, Anglo American, está a punto de iniciar operaciones de la Mina Quellaveco en la región Moquegua, para obtener cobre y molibdeno.

LA GESTIÓN SOCIAL

El Plan de Minería Sostenible de Anglo American (2018), consta de 3 pilares de sostenibilidad, cada uno con 3 metas generales sustentadas por 6 fundamentos críticos como liderazgo y cultura, cero daño, derechos humanos, inclusión y diversidad, estándares del grupo y cumplimiento.

Los componentes de nuestro Plan son los siguientes:

1. Líderes corporativos confiables: Tiene 3 metas generales sobre redición de cuentas, cadena de valor ética y policy advocacy.
2. Comunidades prósperas: Como metas generales tenemos educación, salud y bienestar, y , medio de vida.
3. Medio ambiente saludable: Las metas generales son biodiversidad, cambio climático y agua.

La Plataforma Regional de Desarrollo Colaborativo es un eje fundamental dentro del Plan y tiene como objetivo estimular el desarrollo socioeconómico dentro y fuera de la cadena de valor.

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Nuestro propósito es “Reimaginar la minería para mejorar la vida de las personas”. Nuestra gobernanza corporativa incluye nuestro Código de Conducta basado en valores como el respeto, la integridad, la seguridad, entre otros. Tenemos una Política de Derechos Humanos que reconoce la Declaración Universal de Derechos Humanos, el PIDCP, el PIDESC, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Derechos de los pueblos indígenas, entre otros. Además, contamos con una Política en Desarrollo Sostenible, Inclusión y Diversidad, Política contra el Acoso, Hostigamiento y Bullying, Política contra la Violencia Doméstica, Social Way 3.0, Política de Cumplimiento, etc. Nuestros contratistas también se adhieren y comprometen a cumplir con las políticas de Anglo American y las que sean reconocidas por esta. A través de la Política Social Way 3.0, se realiza un análisis sobre la gestión social y una caja de herramientas en diversos aspectos como gobernanza, social, pueblos indígenas, patrimonio cultural, seguridad y Derechos humanos, análisis de riesgos e impactos en Derechos humanos.

Cuentan con un Plan de Gestión en Seguridad y Derechos Humanos de AAQ así como el Manual de Formación en Seguridad y Derechos Humanos. La empresa es reconocida por su Proceso de Debida Diligencia en DDHH por el MINEM y el Responsible Mining Foundation. Entre 2019 y 2020 realizaron un proceso de debida diligencia en DDHH con resultados positivos.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Anglo American Quellaveco cuenta con un sistema para la atención de consultas quejas y reclamos, denominado “Anglo American Te Escucha”, el cual se encuentra dentro de la Gerencia de Planeamiento, Riesgos e Innovación de la VP de Asuntos Corporativos. Cuenta con un procedimiento de gestión que involucra a todas las gerencias de Anglo American Quellaveco según el tema de consulta, queja o reclamo. Este sistema también cuenta con diversos canales de atención al público como buzones, línea telefónica, email, WhatsApp, formulario web entre otros.



CONTACTO

- El sistema “Anglo American Te Escucha” cuenta con los siguientes canales de atención:
- Línea telefónica: 053 309224 - WhatsApp: 939551443
 - Email: aateescucha@angloamerican.com
 - Más de 50 buzones distribuidos por toda la región Moquegua.



- Buzones
- 053 309 224
Teléfono fijo
- 939 551 443
Whatsapp
- aateescucha@angloamerican.com



LA EMPRESA

La Unidad Minera Las Bambas se ubica entre los distritos de Challhuahuacho, Tambobamba y Coyllurqui, provincia de Cotabambas, y el distrito de Progreso, provincia de Grau, en la Región Apurímac, a una altitud que varía entre los 3.800 y 4.600 m.s.n.m., a aproximadamente a 75 km al suroeste de la ciudad de Cusco.

Las Bambas es una de las operaciones mineras que busca fomentar el diálogo con sus grupos de interés, y promover un modelo de desarrollo sostenible de la mano con el Estado peruano. Es importante recalcar que, desde 2005 –cuando iniciamos la etapa de exploración– siempre hemos estado dispuestos a generar relaciones de confianza y participación con la población local.

LA GESTIÓN SOCIAL

La Gestión social de Las Bambas se basa en la implementación de mecanismos de relacionamientos sostenibles en su área de influencia social y tiene como fin contribuir en el fortalecimiento de los vínculos de confianza entre la población, autoridades, grupos de interés y la empresa.

Alineado al Estándar de Desempeño Social de MMG, Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y con las Expectativas de Desempeño del Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM).

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

En línea con nuestros valores y nuestra visión, MMG Limited y sus subsidiarias (MMG) tienen el compromiso de respetar los derechos humanos y creen en la dignidad de cada ser humano. MMG reconoce y respalda los derechos humanos tal como se definen en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y las normas laborales fundamentales establecidas en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Nuestro enfoque para gestionar riesgos en materia de derechos humanos está integrado en nuestro marco más amplio, procesos y estándares de gestión de riesgos mediante:

La integración de consideraciones de derechos humanos en las políticas de la empresa, incluyendo el Código de Conducta y el Código de Conducta de Proveedores de MMG, nuestros procesos de empleo, actividades de análisis de riesgos y procesos formales de presentación de quejas, incluyendo el Marco de Denuncia de Irregularidades y los Requisitos de Calidad del Trabajo de Gestión de Quejas de Grupos de Interés.

El desarrollo de procesos que permitan a nuestros grupos de interés reportar casos de conducta inapropiada sin temor a intimidación o represalias.

La adopción de procesos de relacionamiento y consulta culturalmente apropiados que aseguren la participación significativa de poblaciones vulnerables y comunidades indígenas, en particular, en la toma de decisiones.

El respeto a los derechos humanos, intereses, conexiones especiales con la tierra y el agua, y las perspectivas de los pueblos indígenas y las comunidades en las que vivimos y operamos, incluso mediante procesos para brindar acceso a reparaciones ante los impactos que provoquemos.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Nuestro Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos de los grupos de interés tiene el propósito de atender de manera equitativa, oportuna y coherente las preguntas, consultas y reclamos de la población sobre las actividades de Las Bambas, brindando una atención basada en el relacionamiento y el diálogo, alineado con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

CONTACTO

María Millones
mariaelena.millones@mmg.com



LA EMPRESA

La corporación Nacional del Cobre, CODELCO, es una empresa pública y autónoma que se dedica a explorar, desarrollar y explotar recursos mineros, procesarlos para producir cobre refinado y subproductos, y luego comercializarlos a clientes en todo el mundo. Representa el 8% de la producción de cobre de mina a nivel mundial y un 30% de la producción nacional.

LA GESTIÓN SOCIAL

En el 2020, CODELCO luego de un proceso de análisis sobre las tendencias globales y las expectativas de los clientes, inversionistas y la sociedad en general, presenta públicamente cinco grandes compromisos asumidos por la Corporación para enfrentar estas materias al 2030:

- Menor huella de carbono: disminuirá en 70% sus emisiones de gases de efecto invernadero
- Menor huella hídrica: reducirá en 60% el consumo unitario de aguas continentales.
- Economía circular: reciclará un 65% de sus residuos industriales no peligrosos.
- Nuevo estándar en depósitos de relaves: 100% de depósitos con medidas de sustentabilidad de clase mundial
- Desarrollo del territorio con valor social: aumentará en 60% los bienes y servicios suministrados por proveedores locales, junto con aumentar la mano de obra local.

Para mayor información revisar el Reporte de Sustentabilidad en https://www.codelco.com/prontus_codelco/site/edic/base/port/reportes_sustentabilidad.html

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

En CODELCO están conscientes de que las actividades del ciclo minero pueden afectar el potencial de los derechos de las personas. Por eso, en su Código de Conducta se comprometen a respetar los derechos humanos, así como los principios y derechos fundamentales en el trabajo, establecidos en tratados o convenios suscritos y ratificados por Chile. En abril de 2021 se publicó una nueva Política de Sustentabilidad de Codelco, donde los derechos humanos son uno de los pilares, la que se ve complementada por un documento de compromiso de la política con elementos específicos. Adicionalmente, Codelco ha realizado Debidas diligencias en tres de sus operaciones y este 2022 espera tener terminados los procesos en todas sus principales faenas.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Cuentan con una Línea de Reclamos y Sugerencias Socioambientales abierta a las comunidades, que opera a través de correo electrónico y un número telefónico gratuito, resolviendo las inquietudes y molestias de la comunidad. La línea permite a CODELCO mantener un contacto permanente con las comunidades cercanas a sus operaciones y los grupos de interés asociados; tener una capacidad inmediata de aviso ante emergencias y gestionar los reclamos y/o sugerencias, mediante su control y seguimiento en tiempos acorde a su riesgo.

CONTACTO

Cristian Rodríguez Piñones, Especialista de Desarrollo Comunitario
CRodr006@codelco.cl



LA EMPRESA

Compañía Minera Antapaccay S.A. se encuentra ubicada a más de 4,100 m.s.n.m., en la Provincia de Espinar, región de Cusco. Es una de las principales operaciones en Perú de Glencore. Inició sus operaciones en noviembre del 2012, con una inversión superior a US\$ 1,500 en construcción, dando continuidad a la operación de la mina Tintaya (que inició actividades en los años 80 bajo la titularidad de otros accionistas) en la provincia cusqueña de Espinar. La operación produce concentrado de cobre, el cual es transportado casi 400 km. hasta llegar al puerto de Matarani, en la costa de Arequipa. La producción es embarcada en naves de transporte especializadas y exportada a diversos países alrededor del mundo, tales como Brasil, Alemania, España, India, Filipinas, China, Japón, entre otros.

Glencore es una de las empresas de recursos naturales diversificados más grandes y un importante productor y comercializador de más de 60 productos básicos. Sus operaciones comprenden alrededor de 150 sitios mineros, metalúrgicos y activos de producción de petróleo. Con una presencia en más de 35 países, en regiones establecidas y emergentes de recursos naturales, sus actividades industriales están respaldadas por una red global de más de 30 oficinas de marketing.

LA GESTIÓN SOCIAL

Su objetivo central es consolidar una sólida relación de mutua confianza con las comunidades y stakeholders del entorno, lo que es indispensable para poder lograr y mantener la viabilidad social sostenible de las operaciones actuales y futuras. Está enfocada en desarrollar esta importante relación en base a pilares fundamentales como el respeto a la cultura y tradiciones locales, la transparencia y la obediencia irrestricta a los derechos fundamentales de todos nuestros grupos de interés. La Gerencia de Gestión Social es la responsable de promover y asegurar el cumplimiento de la Política de Gestión Social, velando por el relacionamiento comunitario, cumplimiento de compromisos y la promoción del desarrollo sostenible a través de proyectos y programas locales, promoviendo el respeto y la incorporación de lineamientos y enfoque de Derechos Humanos.

Antapaccay cuenta con diferentes mecanismos de inversión social entre ellos: Inversión directa, Convenio Marco, obras por impuestos, empleo local y desarrollo de proveedores locales.

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

CMA cuenta con una Política de Derechos Humanos que declara el compromiso con:

- Trabajar respetando la dignidad y los derechos humanos de la población local, trabajadores, contratistas.
- Cumplimiento del marco regulatorio, Debida Diligencia en Derechos Humanos - gestión de riesgos, Principios Voluntarios, quejas y reclamos.
- También cuenta con una Declaración de Derechos Humanos, que en resumen contempla:
- Gestión HSEC-HR: contribución al desarrollo sostenible de las comunidades, protección del medio ambiente, trabajo seguro para trabajadores y contratistas.
- Cero tolerancia a los actos de discriminación, acoso, agresiones ni intimidaciones, ninguna forma de esclavitud moderna ni trabajo infantil.
- Igualdad y equidad de género, diversidad e inclusión.
- Valoramos creencias, perspectiva, cultura local, negociaciones de buena fe.
- Libertad sindical, derechos de los trabajadores.
- Reparación de víctimas en caso se diera algún caso.

Entre otros puntos detallados en la Declaración de Derechos Humanos.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

La responsabilidad por el manejo de este mecanismo la tiene la Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos a través de la Superintendencia de Control Interno Así mismo, se ha diseñado en base a estándares internacionales, nacionales y corporativos; entre ellos los principios de UNGP e ICMM y las oportunidades de mejora identificadas por los stakeholders internos y, externos.

El proceso del MQRs atiende las QRs recibidas a través de sus diferentes canales, en el caso de una inquietud verbal en campo se resumen en:

- Se toma contacto vía telefónica.
- Se difunde el proceso de QRs y canales de acceso.
- Se solicita información sobre el caso.
- Se registra y da tratamiento a la QR.

Se ha diseñado y puesto en marcha el indicador de gestión de satisfacción durante el cierre de las QRs, a través del cual se recoge la percepción y sugerencias de los stakeholders; se analiza los comentarios recogidos en la encuesta de satisfacción luego del cierre de la QR y se comunica las oportunidades de mejora a implementar a las áreas responsables, así como a Gerencia General a través de reportes operativos a fin de coordinar acciones a implementar.

Se realizará una encuesta anónima para recoger sugerencias al MQRs como oportunidades de mejora.

CONTACTOS

Duilio Quispe – Superintendente de Control Interno – Duilio.Quispe@glencore.com.pe
 Paola Vera – Superintendente de Derechos Humanos y Principios Voluntarios – Paola.Vera@glencore.com.pe
 Geraldine Quispe – Coordinadora de QRs – Geraldine.Quispe@glencore.com.pe

BHP



LA EMPRESA

Empresa de recursos naturales más grande del mundo, con un portafolio global que incluye hierro, carbón metalúrgico y cobre. Posee también una importante participación en petróleo, gas, potasio y níquel. La empresa nace a partir de la fusión de BHP Limited y Billiton Plc. En 2017 la compañía retomó su nombre original: BHP. La casa matriz está ubicada en Melbourne, Australia. Con 37 años de historia en Chile, sus activos en el país son Escondida, en donde la participación de BHP es de un 57,5% y Pampa Norte, compuesto por las operaciones Cerro Colorado y Spence, en ambas BHP tiene la participación del 100%.

LA GESTIÓN SOCIAL

El Valor Social forma parte de la esencia de los valores de BHP. A través del mismo, materializan su propósito y dan sentido al trabajo que día a día realizan en Chile y el mundo. Construir un mundo mejor implica contar con una estrategia integral de Valor Social que sustente la visión de BHP en el presente y largo plazo.

En BHP definen el Valor Social como la contribución positiva que hacen a sus trabajadores, al entorno, al medioambiente, al desarrollo económico de las regiones donde operan y a la sociedad. Hoy cuentan con una nueva estructura corporativa a nivel global con roles dedicados a potenciar la generación de Valor Social y a extender su contribución. La estrategia de Valor Social posee 3 focos: Reducir el impacto y mejorar el desempeño ambiental; contribuir al empoderamiento y resiliencia de las comunidades locales, indígenas y regionales; y, generar acciones colectivas con el gobierno, la industria y la sociedad.

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

De acuerdo a la Carta de Valores de BHP, el respeto por los derechos humanos es fundamental para la sustentabilidad del negocio y de la industria. Durante el año 2021, la compañía realizó la primera evaluación en Derechos Humanos para las operaciones de BHP en Chile. Actualmente están trabajando para desarrollar mecanismos internos asociados a riesgos en derechos humanos.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

El propósito del procedimiento es contar con un mecanismo eficiente y eficaz que apoye los procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos y participación de partes interesadas proporcionando un proceso legítimo para abordar quejas y preocupaciones comunitarias. El mecanismo busca identificar, registrar, tratar y evaluar preocupaciones, quejas y reclamaciones comunitarias a través de diversas formas en que se da la vinculación comunitaria.

Asuntos corporativos lidera el proceso con apoyo de otras áreas según se requiera.

Asuntos corporativos genera las oportunidades y espacios (reuniones, contacto telefónico directo, mail, WhatsApp, etc.) para que un miembro de la comunidad tome contacto y haga saber su queja de forma libre. El mecanismo puede ser tan diverso como la persona estime hacerlo.

CONTACTO

Elizabeth Cameron, Especialista Asuntos Corporativos Escondida – BHP
elizabeth.cameron@bhp.com
www.bhp.com

KINROSS



LA EMPRESA

Compañía minera de origen canadiense, fundada en 1993 que se dedica a la extracción de oro en distintos países del mundo como Estados Unidos, Brasil, Ghana, Rusia, Chile y Mauritania. Su objetivo es generar valor basado en los principios fundamentales de excelencia operativa, solidez del balance financiero, crecimiento disciplinado y minería responsable. La compañía ha estado presente en Chile desde 1998, periodo en el que han desarrollado proyectos mineros en la región de Atacama, construyendo vínculos con las comunidades de dicha región.

LA GESTIÓN SOCIAL

Las principales líneas de trabajo de la compañía en sus operaciones en Chile corresponden a la continuidad del trabajo de relacionamiento con comunidades indígenas cercanas a las operaciones y también a los proyectos de exploración, esto pese a las restricciones sanitarias por la pandemia COVID-19. Además para aquellos proyectos en proceso de evaluación ambiental, las comunidades participaron de los estudios de líneas de base medioambientales y se firmaron protocolos que gestionan la relación entre estos grupos indígenas y la compañía. Para mayor información, puede consultar <https://www.kinross.com/sustainability/esg-analyst-centre/default.aspx>

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Kinross tiene un compromiso permanente con la protección y promoción de derechos humanos desde su rol como empresa minera comprometida con el desarrollo económico, social y comunitario de las localidades **donde desarrolla** sus proyectos, **tal como** se puede apreciar en sus políticas, lineamientos y acciones. Entre **estos se puede destacar**:

- Principios rectores de Kinross para la responsabilidad corporativa
- Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Compromiso de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos de nuestros trabajadores y de la comunidad, de conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Compromiso de actuar en una manera consistente los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos
- Código de conducta comercial y ética de Kinross

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

El mecanismo de reclamos está orientado a facilitar la resolución de inquietudes y quejas de parte de comunidades y partes interesadas sobre actividades relacionadas a las operaciones y los proyectos de Kinross. El mecanismo permite, por una parte, que la Compañía disponga de una vía formal y clara para recibir, solucionar, y dar seguimiento a cualquier comentario, queja, inquietud u otra comunicación que pueda provocar efecto en la imagen pública y en la relación con comunidades, y, por otra, que la población local pueda comunicar sus quejas e inquietudes, de manera libre, para que posteriormente sean analizadas y evaluadas por la Compañía, dando respuesta de manera eficiente y adecuada.

El mecanismo funciona de la siguiente manera: la comunicación y retroalimentación se recibe a través de distintos canales, pudiendo ser desde la oficina, reunión, llamada telefónica, correo electrónico, carta, a través de miembros del equipo de Relaciones Comunitarias y derivación a través de funcionarios de Kinross o contratistas, WhatsApp, etc. Para luego derivarlo a responsables o áreas pertinentes, quienes, a través de un proceso de investigación y la determinación de su nivel de urgencia o riesgo, determinar un plan de acción, siguiendo por un proceso de seguimiento y la entrega de una respuesta formal a la parte interesada. En el caso que la parte interesada no queda satisfecha, proveer otras avenidas de reclamo para apoyarla en la resolución de su queja.

CONTACTO

www.kinrosschile.cl

Ximena Matas- Directora Legal y de Relaciones Gubernamentales Kinross Chile

Ximena.matas@kinross.com



LA EMPRESA

Es una de los mayores productores peruanos de concentrados de cobre y zinc y una de las diez minas más grandes del mundo en términos de volumen de producción. La mina está ubicada en el distrito de San Marcos, provincia de Huari en la Región Ancash a una altitud promedio de 4,300 msnm. Como parte de su infraestructura productiva cuenta con el mineroducto (304 kms. de recorrido) y el puerto de embarque Punta Lobitos en la provincia costera de Huarney.

Es una empresa constituida bajo las leyes peruanas cuyos accionistas son: BHP Billiton (33.75%), Glencore (33.75%), Teck (22.5%) Y Mitsubishi (10%)

LA GESTIÓN SOCIAL

Su objetivo estratégico social es contribuir en la mejora de la calidad de vida de las personas y su acceso a los derechos humanos, ejecutando un papel de “catalizador social” atrayendo a las entidades gubernamentales y empoderando a la ciudadanía. Busca fortalecer las capacidades de gestión del desarrollo local y la competitividad del territorio, impulsando proyectos y programas de manera concertada con actores públicos y privados en los ejes de Educación, Salud y Desarrollo Económico local. Su modelo multiactor impulsa el trabajo articulado y equipara el rol de todos los participantes mediante el fortalecimiento de capacidades en la búsqueda de la sostenibilidad de las comunidades. A nivel estratégico ha elegido el Índice de Desarrollo Humano (IDH) elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) como un indicador en la evaluación del desarrollo comunitario. El IDH en la zona donde ejecuta su estrategia social se ha incrementado en más de 50 % en los últimos 18 años. Detalle de los principales logros: <https://20masjuntoalperu.antamina.com/>

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

El propósito estratégico de Antamina es contribuir a un real acceso de los derechos humanos y el ejercicio de los deberes ciudadanos. Antamina considera que la empresa debe tener un papel activo en la promoción y respeto continuo de los derechos humanos, así como de los intereses, culturas, costumbres y valores de los empleados y las comunidades con las que se relacionan.

La Política de Derechos Humanos en Antamina es de dominio público y, desde su aprobación, ha sido incluida en los documentos oficiales compartidos a los socios estratégicos. Se cuenta con un Plan de Acción de DDHH que es actualizado de manera anual. Un tercero independiente experto en la materia establece un mecanismo para incorporar las conclusiones de evaluaciones en el Plan de Derechos humanos y otros mecanismos vinculados a su implementación.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Recepción y registro de un reclamo: Garantizar que el mecanismo sea accesible, mantener un registro de las principales fuentes y temas clave de los reclamos que diversos grupos de interés sostienen respecto de las actividades relacionadas con Antamina.

Verificación y derivación: Garantizar que la información de los reclamos recibidos sea suficiente, esto es que contenga los datos mínimos necesarios para proceder con el trámite correspondiente y permitir una atención rápida y eficiente por parte del personal de Antamina. En esta etapa se identificará si el reclamo tiene o no impacto en derechos humanos y determinar el seguimiento y escalamiento de ser necesario.

Investigación: analizar e investigar para brindar una opción de atención y solución rápida de los reclamos. Se determinará conjuntamente con las áreas pertinentes las medidas y responsabilidades de control y prevención de los riesgos relacionados con el tema central del reclamo, Establecer un mecanismo claramente identificable para el seguimiento y escalamiento

Respuesta: Responder de manera específica a cada una de los reclamos, asegurarnos que dicha comunicación llegue al reclamante. Asegura que el reclamo ha sido atendido, garantizando además al acceso de información de manera rápida y ordenada.

Plazo de reconsideración: Considera un mecanismo de recurso o apelación

Monitoreo y generación de aprendizaje: Procesar la información rutinariamente en las distintas etapas del procedimiento y en función a las diferentes clasificaciones de los reclamos. Satisfacción de los usuarios con la atención dada a su caso.

CONTACTO

Giovanna Angulo: gangulo@antamina.com
Celular +51 993566271

LA EMPRESA

Cía. de Minas Buenaventura es una empresa minera peruana productora de metales preciosos, cobre, zinc y plomo. Desde hace más de 65 años realiza actividades de exploración, desarrollo, construcción y operaciones de minas.

LA GESTIÓN SOCIAL

Buenaventura busca desarrollar una minería responsable, tanto con el ambiente como con las poblaciones cercanas y nuestros trabajadores, promoviendo así el crecimiento y desarrollo sostenible y descentralizado del país.

Los principales programas de sostenibilidad:

- Gestión de personas y del sistema de empleo local
- Capacitación y desarrollo profesional
- Comunicaciones y relacionamiento social
- Dinamización de la Economía Local
- Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social Compartida
- Gestión del ambiental y gestión del agua
- Gestión de las negociaciones
- Gestión de cumplimiento de compromisos
- Gestión de incidentes sociales

BSC 2021 - OBJETIVOS ASUNTOS SOCIALES					
Unidad y/o Proyecto:	Descripción	Unidad			
		Indicador	Meta 2021	Peso %	Fecha
Gestión Social					
	Acceso a Tierras/ Mesas de Diálogo/ otros objetivos estratégicos	%	100	40.0%	Dic-21
	Cumplimiento de Compromisos de IGAs, Convenios Sociales y Convenios de Cooperación Institucional	N° de Compromisos	XX	30.0%	Dic-21
	Cumplir de manera eficiente con la política de Empleo Local	%	20	15.0%	Dic-21
	Gestión de incidentes sociales	%	100	15.0%	Dic-21

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Buenaventura aspira a prevenir, mitigar, monitorear y tomar acción correctiva en situaciones que podrían afectar el derecho de terceras personas, trabajando con diversos canales y mecanismos transparentes e independientes. El Directorio ha aprobado la realización de un proceso de debida diligencia y política de Derechos Humanos.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

El procedimiento de incidentes sociales tiene 3 fases:

- Registro: los equipos sociales en unidades y proyectos registran los incidentes en el reporte semanal.
- Control: Los reportes son consolidados por una consultora externa. El Comité de Riesgo Social (conformado por la consultora, el Jefe de Riesgo Social y la Gerencia Asuntos Sociales) revisan y validan los incidentes, generando la Base de Datos.
- Monitoreo y Evaluación de KPIs: se producen y se comunican los KPIs los equipos de Asuntos Sociales, realizando el seguimiento respectivo.
- Los KPIs son considerados al evaluar el desempeño de los equipos sociales.

CONTACTOS

Ana María Rivera, Gerente de Asuntos Sociales (anamaria.rivera@buenaventura.pe)

Manuel Ayulo, Jefe de Gestión de Riesgo Social (manuel.ayulo@buenaventura.pe)

Rio Tinto

LA EMPRESA

Rio Tinto Exploración: Más de 60 proyectos en 17 países con comunidades y entornos diversos. En Sudamérica 13 proyectos (Perú, Chile y Brasil).

LA GESTIÓN SOCIAL

Nuestra Declaración en el Cómo Trabajamos:

Buscamos obtener el apoyo continuo de las comunidades locales y regionales mediante la construcción de relaciones estrechas y duraderas que se basen en el respeto, el diálogo abierto y los beneficios compartidos:

- Nuestras relaciones con las comunidades locales y regionales son un elemento clave de nuestros proyectos y operaciones. Reconocemos y respetamos las culturas, estilos de vida y herencia de nuestros vecinos.
- Respetamos la conexión especial que tienen el pueblo indígena y la comunidad local con la tierra y las aguas. Buscamos establecer acuerdos de beneficio mutuo con las comunidades que son una parte del desarrollo y ejecución de nuestras operaciones.
- Operamos de conformidad con la Declaración de la ONU sobre los derechos de los pueblos indígenas en aquellas jurisdicciones que la hayan firmado y en cualquier otro lugar de acuerdo con los principios de esta Declaración. Buscamos obtener el consentimiento previo, libre e informado de las comunidades indígenas para realizar nuestras operaciones según lo descrito en el estándar de desempeño 7 de 2012 de la Corporación Financiera Internacional y las orientaciones de apoyo, y de conformidad con la ley.
- Trabajamos con las comunidades para comprender el impacto de nuestras actividades y con la comunidad y otros accionistas para implementar iniciativas adecuadas de desarrollo sustentable que reflejen las prioridades de la comunidad y que se enfoquen en el desarrollo local y regional.

LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Nos comprometemos a proporcionar a los empleados, contratistas, miembros de la comunidad y otros, mecanismos de reclamación en línea con los criterios de eficacia de los UNGP para los mecanismos de reclamación no judiciales. Cuando identifiquemos que hemos causado o contribuido a un impacto adverso sobre los derechos humanos, nos comprometemos a proporcionar o cooperar en su reparación a través de procesos legítimos. Podemos contribuir a remediar los daños a los que estamos directamente vinculados a través de nuestros productos, servicios u operaciones.

EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Resumen del mecanismo Principales Etapas:

1. Prevención e Identificación: Recojo de percepciones y alertas, recepción de reclamos por los equipo en campo.
2. Evaluación: Registro de los reclamos y clasificación (Bajo, alto, moderado y crítico).
3. Investigación: Participación activa de las áreas involucradas. Definición de Planes de acción para la atención con responsables y tiempos. Comunicación permanente al reclamante.
4. Atención y Cierre: debe ser prioritariamente tras la conformidad del reclamante, pero existen casos que se hace necesario cerrar por cumplimiento de las acciones.

Puede existir una etapa de controversia si no se llega a resolución con conformidad del reclamante la que puede contar con la participación de apoyos externos.

El mecanismo incluye Monitoreo y Evaluación del proceso, reportes y relación con el sistema de Gestión HSE en el caso de Incidentes sociales.

El Componente de socialización a las comunidades y entrenamiento interno al personal RT y contratistas es transversal a todo el proceso.

CONTACTO

Maritza Burbano, Gerente CSP Sudamérica: Maritza.Burbano@riotinto.com



Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

CONCLUSIONES



Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

10. CONCLUSIONES

1. En los países andinos la presencia de empresas mineras con capitales internacionales, adheridas a estándares ambientales, sociales y de gobernanza globales, han influido positivamente en el desarrollo de los MQR en la región, sentando las bases para el resto de las empresas. Dado que no existe una obligación hacia las empresas mineras de establecer un MQR, varias empresas han tomado como guía sus políticas corporativas para la implementación de estos mecanismos. Sin embargo, a pesar de no existir una norma, algunas empresas en Colombia, Ecuador y Perú incluyen de manera voluntaria sus MQR dentro de los planes de participación ciudadana de los estudios de impacto ambiental, con lo cual se crea una obligación legal que permite que las autoridades competentes fiscalicen su implementación.
2. Durante la pasada década de acción de los PRNU, la mayoría de las empresas mineras en operación en los países andinos han desarrollado e implementado sus MQR dirigidos a la comunidad y a los trabajadores. De las 185¹⁷² empresas evaluadas, 94 tienen un MQR y 91 no cuentan con un mecanismo o información pública al respecto. Sin embargo, existen distintos niveles de avance y profundidad de los MQR medidos por los criterios de eficiencia de los PRNU y su gestión interna. Esta heterogeneidad en el avance responden al contexto normativo, social y al estado de desarrollo de la actividad minera en los países andinos.
3. Existe un avance progresivo en la integración de la debida diligencia en derechos humanos en los MQR de las empresas mineras de los países andinos como muestra el análisis de madurez de los mecanismos realizado¹⁷³. Los resultados de este análisis, basado en 37 reportes de sostenibilidad, indican que el 41% de las empresas están en la categoría de líderes, lo que implica que sus mecanismos están integrados a su proceso de debida diligencia, siendo la mayoría empresas cuyas matrices están asociadas al Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM por sus siglas en inglés). No obstante, de acuerdo con la información primaria recopilada el avance en la integración de la perspectiva de derechos humanos se limita, en varias ocasiones, a la categorización de las quejas de acuerdo con ese criterio y considerándolas de alto riesgo.

¹⁷² En todos los países se han incluido empresas en producción, construcción y exploración, excepto en Chile en donde solo se evaluaron empresas en producción.

¹⁷³ Análisis de madurez de los MQR de las empresas mineras de la región andina basado en la información pública de sus reportes de sostenibilidad realizada siguiendo la metodología en SHIFT (2019).





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

4. De los MQR analizados, ninguno cumple, según la evidencia, con todos los criterios de eficacia de los PRNU. Sin embargo, se han identificado 18 prácticas líderes de empresas mineras de los países andinos, las cuales han sido incluidas en un catálogo parte de este estudio. Las prácticas líderes de estas empresas han sido seleccionadas por ser más completas y exhaustivas que el promedio de sus pares.
5. La mayoría de los MQR analizados son responsabilidad del área encargada de la Gestión o Desempeño Social de la empresa y tienen como tema transversal la gestión de riesgos. Se han identificado algunas empresas en las cuales, dentro del Área de Gestión Social, existe un equipo especializado encargado del manejo de los reclamos y otras empresas que han migrado su MQR al Área de Cumplimiento. Estas dos últimas estructuras organizativas intentan minimizar el riesgo de que los reclamantes perciban al equipo de Relaciones Comunitarias como juez y parte, especialmente cuando las quejas los involucran.
6. Las prácticas más exitosas de los MQR analizados indican que los mecanismos más sólidos son aquellos en los que existe un líder de alto nivel, como el gerente general de la empresa, comprometido y convencido del valor de la gestión social en la sostenibilidad y rentabilidad del negocio. Este compromiso mejora los flujos de información, genera análisis robustos, equipos más involucrados y diligentes, una mayor y mejor asignación de recursos financieros y humanos, y las evaluaciones redundan en mejores procedimientos y políticas del MQR.
7. Otra condición indispensable para cumplir con los criterios de eficiencia de los PRNU es que los MQR sean parte de la cultura empresarial y estén integrados en toda la gestión social de los grupos de interés y no sea un mecanismo aislado cuya responsabilidad recaiga solo en el Área de Relaciones Comunitarias. Asimismo, que los involucrados en la gestión de quejas valoren la construcción de diálogos participativos con la comunidad, creando una cultura de la remediación eficaz de las quejas de manera similar a como la industria minera ha adoptado su cultura de seguridad industrial.
8. Las empresas que cuentan con un MQR se esfuerzan continuamente por convertir estos mecanismos en fuentes de aprendizaje continuo. Por ejemplo, durante la emergencia provocada por la pandemia del COVID-19 varias empresas establecieron nuevos canales digitales de acceso, los cuales se han integrado permanentemente en la gestión de los mecanismos. Asimismo, hay un avance importante en la diversidad de canales de acceso y uso en lenguas locales, pese a que todavía persiste una ausencia en la incorporación del enfoque de género en los MQR.





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

9. Los avances en la transparencia de la información y la participación y diálogo en las distintas etapas del proceso de quejas son limitados. No es común que las empresas publiquen la información de sus MQR. En general, los mecanismos son poco conocidos fuera del ámbito empresarial, no están coordinados con los mecanismos de reclamo estatales y el diálogo con los reclamantes no ha sido frecuentemente utilizado como una herramienta para su diseño. En general, la empresa toma decisiones (relativas a su diseño o proceso de investigación, entre otros) internamente sobre su mecanismo y, en el mejor de los casos a veces, las comparten para opinión con las comunidades. Todo esto limita la construcción de confianza en el proceso de remediación de los impactos generados por las operaciones mineras.
10. Las empresas encuentran retador lograr que sus mecanismos sean predecibles pues, a pesar de que en la mayoría de los casos cuentan con manuales de procedimiento detallados y plazos fijos, estos no siempre son socializados e interiorizados por los funcionarios de las áreas operativas distintas a la de Gestión Social. A esto se añade a que el personal de Relaciones Comunitarias en campo tiene sistemas de rotación y sus ausencias disminuyen la fluidez de la información durante el proceso de quejas.
11. En una región con alta conflictividad asociada a la minería, como la región andina, los MQR poseen limitaciones para abordar estos conflictos. Estos mecanismos deben verse como una oportunidad para la construcción de confianza, proceso que debe ser acompañado por los Estados, como garantes de la protección de los derechos humanos y del acceso a la reparación y al remedio justo. Los Estados deben procurar que la información de los mecanismos estatales y la de los mecanismos operacionales estén al alcance de los pobladores de las zonas mineras, para que a través de estos se canalicen inicialmente las principales preocupaciones comunitarias, convirtiéndose en un sistema de alerta temprana de los conflictos. Las plataformas de diálogo establecidas para diseñar y actualizar los Planes Nacionales de Acción de Empresas y Derechos Humanos en los que participan el gobierno, las empresas, los sindicatos, las comunidades y a sociedad civil brindan una importante oportunidad para fortalecer la coordinación y la divulgación de información de los MQR entre los gobiernos y las empresas.





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

12. En **Bolivia**, los diversos actores (estatal, privado y cooperativo) que intervienen en la minería tienen distintas estrategias de gestión social y, por ende, de atención de las quejas y reclamos de sus grupos de interés. En el caso de las empresas públicas y cooperativas no se ha encontrado experiencias en la implementación de un MQR. Las empresas privadas que cuentan con un MQR lo han hecho por iniciativa propia, y en todos los casos tienen como accionistas a empresas extranjeras con políticas y estándares corporativos sobre atención de quejas y reclamos y derechos humanos. Esta situación genera que el sector minero demande una activa participación e involucramiento del Estado, a partir de las instancias locales y departamentales que existen para atender inquietudes de la población. Esto es una oportunidad para que otros actores mineros puedan conocer sus experiencias a través del desarrollo de espacios de intercambio, promovidos por el Estado, e incorporar y adaptar sus buenas prácticas acorde a sus necesidades y realidad.
13. En **Chile**, la implementación de los criterios de eficacia de los MQR en las operaciones obedece a las políticas corporativas de las empresas o a su participación en gremios mineros internacionales. Si bien la mayoría de las empresas de la gran minería cuentan con estos mecanismos, y valoran su existencia e implementación, no es posible afirmar que los mecanismos canalicen y respondan a las reales preocupaciones comunitarias y entreguen reparaciones efectivas. La inexistencia de un marco gubernamental que regule la implementación y reportabilidad pública de los MQR, sumado a la conflictividad socioambiental que rodea a la industria minera, complejizan la construcción de confianza con las comunidades como potenciales usuarias de estos mecanismos.
14. La mayoría de las empresas mineras en **Colombia** reconocen la importancia de gestionar las quejas y reclamos y su contribución, en gran medida, a mejorar el relacionamiento con las comunidades y los trabajadores, y concuerdan que estos deben articularse con la estrategia de gestión social. A pesar de los avances, tanto el Gobierno como la mayoría de las empresas medianas y pequeñas del sector aún se encuentran en un proceso de aprendizaje e integración del MQR a la debida diligencia en derechos humanos. Por ello, es importante promover un foro de intercambio de experiencias donde las empresas grandes que cuentan con un MQR robusto compartan lecciones aprendidas con sus pares.





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

15. En **Ecuador**, los MQR existentes dan cuenta de la heterogeneidad de estándares sociales existente en el sector, en donde algunos procesos de gestión social se desarrollan adoptando altos estándares internacionales y otros, en proceso de desarrollo, parten de pautas generales. Esta situación representa un desafío, sin embargo, las iniciativas que se están desarrollando de manera participativa, como son el Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos y la iniciativa EITI, contribuyen a generar lineamientos acordes a la realidad nacional, que pueden ser tomados como pautas por las empresas que desarrollan actividades mineras.
16. En **Perú**, la aprobación del Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos significa una gran oportunidad para avanzar en un enfoque integral de la debida diligencia de derechos humanos a nivel empresarial. En la actualidad, no existe una complementariedad de los MQR con otros mecanismos de reclamo, estatales y no estatales, como el PNC de la OECD y la Defensoría del Pueblo. Tampoco, el sistema formal de prevención de conflictos del gobierno liderado por la Secretaría de Gestión Social y Diálogo y la Oficina de Gestión social del Ministerio de Energía y Minas ha integrado una perspectiva de debida diligencia de los derechos humanos. La articulación e integración de esta perspectiva son necesarias ante la persistencia de conflictos sociales y las dificultades de las empresas y el gobierno para lograr la confianza de la población, siendo fuente importante de riesgo para las inversiones mineras en el país.





RECOMENDACIONES



11. RECOMENDACIONES

PARA LAS EMPRESAS MINERAS DE LOS PAÍSES ANDINOS

1. Se recomienda fomentar una cultura de remediación con enfoque en derechos humanos y debida diligencia que se integre a los Planes de Gestión Social. Se recomienda crear o asignar la posición de oficial de cumplimiento o encargado de derechos humanos que transforme los PRNU a la realidad de su operación minera, convirtiéndose en el canal para articularse con las instancias estatales responsables de derechos humanos. De igual manera, se requiere una posición encargada de la inclusión transversal del enfoque de género, que idealmente sea el mismo funcionario. Asimismo, se recomienda incluir el riesgo de derechos humanos a la matriz y sistema integral de riesgos de la empresa buscando que se le otorgue al MQR la misma prioridad y visibilidad del manejo que tienen actualmente los temas de seguridad industrial.
2. Se recomienda fomentar una cultura empresarial que integre la gestión social a los objetivos de negocio utilizando las instancias de coordinación de alto nivel, para promover el MQR como una herramienta de alerta temprana para minimizar los riesgos sociales y los impactos de las operaciones y asegurar la sostenibilidad del proyecto. Para ello, se requiere organizar capacitaciones en los PRNU, la debida diligencia en derechos humanos y los procesos de remediación y reparación, entre otros, que motiven a los funcionarios y contratistas a incluir estos conceptos en sus prácticas habituales.
3. Se recomienda profundizar y fortalecer los mecanismos de diálogo existentes (o crear nuevos de no haberlos) con los reclamantes en todas las fases del proceso y recoger las percepciones de la comunidad, aunque no sean reclamos formales. Se sugiere otorgar mayor prioridad a la evaluación de las tendencias y resultados incorporando análisis cualitativos, que permitan entender las razones subyacentes de las quejas y convertirlos en mecanismos de alerta temprana.





4. Se recomienda mejorar la difusión de los MQR con el fin de aumentar su acceso y crear confianza con las comunidades y la sociedad civil que permita potenciar su uso. Para ello, se requiere ampliar la información al respecto en las instancias de relacionamiento con la comunidad, proponiendo procesos de verificación y monitoreo de la comunidad al proceso de evaluación de los reclamos para generar confianza. Asimismo, se recomienda incluir en los reportes de sostenibilidad de las empresas información detallada y desagregada de los reclamos y las medidas adoptadas para fortalecer y promover el acceso a remediación y reparación eficaz, para modificar la percepción que algunos actores tienen que la reparación que ofrecen los MQR no responde a los impactos generados.
5. Se recomienda crear una instancia de coordinación entre las empresas mineras en cada país en coordinación con las asociaciones gremiales, con el apoyo de la cooperación internacional, incentivando la participación de las empresas no agremiadas, con la finalidad de crear capacidades en derechos humanos e intercambiar lecciones aprendidas y desafíos del sector en la implementación de los MQR.
6. Para las empresas cuyos principales reclamos están relacionados con la proveeduría local, se sugiere realizar diagnósticos detallados de las fuentes de los reclamos más relevantes y establecer planes de acción que permitan incluir en los contratos cláusulas que minimicen estos riesgos y que insten a las grandes empresas proveedoras de servicios a la minería a diseñar e implementar sus propios mecanismos. Para las empresas en que los reclamos están relacionados con el empleo local, se recomienda focalizar sus programas no sólo en el empleo directo en las empresas, sino también en la empleabilidad de la población local para insertarse en el mercado de otras actividades económicas presentes en las regiones en donde opera.





PARA LOS GOBIERNOS DE LOS PAÍSES ANDINOS

1. Se recomienda evaluar la pertinencia de introducir en la política pública minera el enfoque de derechos humanos que promueva la implementación y la reportabilidad de los MQR por parte de las empresas, de acuerdo con los posibles impactos en derechos humanos que se puedan generar en las diversas fases del proyecto. En línea con el desarrollo normativo global en materia de empresas y derechos humanos, se recomienda que se evalué la pertinencia de una norma de debida diligencia, incluyendo requerir de forma vinculante la existencia de un MQR a las empresas públicas y privadas en los países andinos.
2. Se recomienda que los gobiernos de Chile, Colombia, Ecuador y Perú a través de sus Planes Nacionales de Acción en Empresas y Derechos Humanos incluyan acciones claras y medibles para mejorar la eficacia de los MQR, que puedan ser evaluadas de forma parcial y periódica, a lo largo de la implementación del Plan. Además, se recomienda que estos Planes incluyan a las empresas mineras pequeñas y a la minería informal presentes en estos países.
3. Promover la coordinación interinstitucional, multiactor y entre los mecanismos de reclamo estatales y no estatales, en las diversas escalas nacional, subregional y local, incluyendo los mecanismos operacionales, fomentando su conocimiento y acceso por parte de la ciudadanía, para que el Estado pueda garantizar efectivamente la atención de las demandas de las poblaciones más vulnerables y cumpla con su rol de proteger los derechos humanos. Especialmente se recomienda brindar relevancia a la coordinación de los mecanismos operacionales con los mecanismos de reclamo estatales no judiciales existentes, es decir con las Defensorías del Pueblo, las Personerías Municipales (para el caso colombiano) y los Puntos Nacionales de Contacto de la OCDE, entre otros.





PARA LA SOCIEDAD CIVIL DE LOS PAÍSES ANDINOS

1. Se recomienda potenciar la investigación sobre los MQR con el fin de aportar en la construcción de herramientas efectivas para el seguimiento y respuesta de los impactos que las empresas puedan generar por sus operaciones y promover la entrega de una reparación y/o remediación justa a los usuarios que vieron afectados sus derechos fundamentales.
2. Se recomienda propiciar que, en los foros de alto nivel, como en el seno del Séptimo Foro Regional de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos para América Latina y el Caribe se realice una mesa de discusión multiactor que permita que las empresas compartan sus experiencias con las instituciones encargadas de remediación tanto del Estado como de otras instancias como los Puntos Nacionales de Contacto de la OCDE.
3. Se recomienda crear centros de mediación especializados en materias comunitarias, socioambientales y de derechos humanos localizados en los territorios en los que se concentren las operaciones mineras y/o en los que la conflictividad socioambiental sea relevante. Estos centros, como una institución tercera, podrían desempeñar un rol de apoyo a los reclamos más complejos.





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

REFERENCIAS



Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

12. REFERENCIAS

- AGNICO EAGLE. Adaptable. Sustainable. Accountable. Sustainability Report 2020. Disponible en: https://s21.q4cdn.com/374334112/files/doc_downloads/sd_reports/2020/2020-SustainabilityReportEnglish.pdf
- ALBEMARLE. Charting our COURSE. 2020 Sustainability Report. Disponible en: https://www.albemarle.com/storage/wysiwyg/alb_sr_2020_final_175dpi_new.pdf
- Anglo American. Reporte de Sustentabilidad 2020. Disponible en: <https://chile.angloamerican.com/media/reportes.aspx>
- ANGLOGOLD ASHANTI. Operational profile 2020, Quebradona, Gramalote. Disponible en: <https://www.anglogoldashanti.com/portfolio/americas/colombia/>
- ANGLOGOLD ASHANTI. Sustainability Report 2020. Disponible en: <https://www.aga-reports.com/20/op/>
- ANTAMINA. Reporte de Sostenibilidad 2020. Disponible en: <https://www.antamina.com/reportes-sostenibilidad-2020/>
- ANTAPACCAY. Reporte de Sostenibilidad 2020. Disponible en: <https://www.glencoreperu.pe/comunicaciones>
- Antofagasta Minerals. Desarrollamos minería para un futuro mejor. Reporte de Sustentabilidad 2020. Disponible en: https://www.aminerals.cl/media/6555/am_rs_2020_espanol.pdf
- Arntz, M. E. (2020). La relación empresa comunidad. Lecciones del presente para enfrentar el futuro. En Chávez C., Meller P. (Ed) La gran región minera: Chile y Perú. Editorial Universidad de Talca, Chile. Disponible en: <https://www.cieplan.org/la-gran-region-minera-chile-y-peru/>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Constitución 2008. Dejemos el pasado atrás. Incluye las reformas aprobadas en el Referéndum y Consulta Popular de 7 de mayo de 2011. Disponible en: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Atlas de Justicia Ambiental. Conflictos ambientales en Colombia. Disponible en: <https://ejatlas.org/country/colombia/?translate=es>
- Aylwin, J., Didier, D., Mora, O. (2021). Evaluación de impacto en derechos humanos de SQM en los derechos del pueblo indígena Lickanantay. Observatorio Ciudadano. Disponible en: <https://observatorio.cl/evaluacion-de-impacto-en-derechos-humanos-de-sqm-en-los-derechos-del-pueblo-indigena-lickanantay/>
- B2GOLD. Raising the bar. RESPONSIBLE MINING REPORT 2020. Disponible en: <https://www.b2gold.com/responsible-mining/responsible-mining-report/>
- Balcázar, S. (2014). Responsabilidad social en minería: se requiere articular los esfuerzos. Disponible en: <https://www.grupodialogo.org.pe/noticias/responsabilidad-social-en-mineria-se-requiere-articular-los-esfuerzos/>
- Banco Central Chile. Boletín estadístico 23 diciembre 2021. Volumen 90 N°1198. Disponible en: <https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/boletin-estadistico-23-de-diciembre-2021>
- Banco Central del Ecuador. (2021). REPORTE DE MINERÍA. Resultados al primer trimestre 2021. Disponible en: <https://contenido.bce.fn.ec/documentos/Estadisticas/Hidrocarburos/ReporteMinero072021.pdf>
- Banco Mundial. (2021). Diagnóstico del sector minero PERÚ. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/publication/diagnostico-del-sector-minero-peru>
- Banco Mundial. Base de datos. Disponible en: <https://datos.bancomundial.org/indicador/TX.VAL.MMTL.ZS.UN?locations=EC>
- BHP. Informe de Sustentabilidad 2020. Minera Escondida Pampa Norte. Disponible en: https://www.bhp.com/es/-/media/project/bhp1ip/bhp-com-en/documents/sustainability/sustainability-report/210817_bhpinformesustentabilidad2020.pdf
- Bice, S. (2016). Responsible Mining: Key Principles for Industry Integrity. Disponible en: <https://www.cambridge.org/core/journals/australian-journal-of-environmental-education/article/abs/responsible-mining-key-principles-for-industry-integrity-sara-bice-routledge-london-2016/7278B10FC67B9E4DBACDB25648165671>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Boletín No. 2: Serie sobre el derecho a la consulta previa de pueblos indígenas y comunidades afrodescendientes. Derecho Fundamental a la Consulta Previa. Disponible en: https://www.coljuristas.org/documentos/boletines/bol_n2_consulta_previa.pdf
- Brereton, D., Cano, A., Paredes, A. (2018). Prácticas de gestión social en la industria minera peruana: hallazgos clave de la encuesta a empresas de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE). Universidad del Pacífico. Centro de Estudios sobre minería y sostenibilidad. Disponible en: https://www.up.edu.pe/SiteAssets/Lists/Prensa%20Noticias/AllItems/Brereton_Cano_Paredes_Practicas%20de%20Gestion%20Social%20Industria%20Minera%20Peruana%202018.pdf
- Cardno Shaping the Future. (2018). Estudio de impacto ambiental y social. Proyecto Minero Fruta del Norte. Disponible en: https://www.lundingold.com/site/assets/files/43041/lug_esia_executive_summary_esp.pdf
- Carrión Carrión, P. P., Carrión Carrión, N. F. (2017). Minería en pacto: implicaciones en la sociedad y la naturaleza. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Licenciada y Licenciado en Gestión para el Desarrollo Local Sostenible. Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14573/1/UPS-QT12208.pdf>
- Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables-CREER. (2020). Principios Sustantivos y Operativos de la Debida Diligencia en Derechos Humanos, Defensoría de Pueblo Colombia. Disponible en: <https://www.creer-ihrb.org/losprincipiossustantivosyoperativos>
- Centro Vincular, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Responsible Mining Foundation. (2020). ¿Minería responsable en América Latina y el Caribe? Evaluando cómo las empresas mineras abordan cuestiones de interés público. Disponible en: https://www.responsibleminingfoundation.org/app/uploads/RMI-Report_Regional-Study-2020_LAC-SP.pdf
- CERREJON. Informe de sostenibilidad 2020. Disponible en: <https://www.cerrejon.com/sites/default/files/2021-08/informe-de-sostenibilidad-2020.pdf>
- CIDH, OEA. (2019). Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Informe Empresas y Derechos Humanos: Estándares Interamericanos. Relatoría Especial sobre Derechos Económicos Sociales Culturales y Ambientales. REDESCA. Soledad García Muñoz. Relatora Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales. Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/EmpresasDDHH.pdf>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Cochrane, G A. (2017). Anthropology in the Mining Industry. Springer International Publishing.
- CODELCO. TRANSFORMANDO LA MINERÍA PARA EL FUTURO DEL PAÍS. REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2020. Disponible en: https://www.codelco.com/memoria2020/site/docs/20210422/20210422232857/reporte_sustentabilidad_codelco_2020.pdf
- COLLAHUASI. REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2020. Disponible en: <https://www.collahuasi.cl/wp-content/uploads/2021/09/rs-collahuasi-2020-v210902.pdf>
- Comisión para el Desarrollo Minero Sostenible (2020). Propuestas de Medidas normativas, de gestión y de política pública para afianzar la sostenibilidad del sector minero. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/481866-informe-final-de-la-comision-para-el-desarrollo-minero-sostenible>
- Consejería Presidencial para Derechos Humanos y Sistema Nacional de Derechos Humanos y DIH. (2015). Estrategia Nacional para la garantía de los Derechos Humanos 2014-2034. Disponible en: http://www.derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/Documents/2014/140815-estrategia_web.pdf
- Consejo Minero. (2021). Cifras actualizadas de la minería. Disponible en: <https://consejominero.cl/mineria-en-chile/cifras-actualizadas-de-la-mineria/>
- Constitución Política del Estado febrero de 2009. Disponible en: <https://sea.gob.bo/digesto/CompendioNormativo/01.pdf>
- Corte Constitucional. Constitución Política de Colombia Actualizada con los Actos Legislativos a 2015. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>
- Cortés Moya, D. E. (2017). Análisis de conflictos socio – ambientales entre minería, despojo y abandono forzado de tierras en el nordeste antioqueño. Tesis de investigación presentada como requisito parcial para optar al título de: Magister en Medio Ambiente y Desarrollo. Universidad Nacional de Colombia. Facultad, Minas. Medellín, Colombia. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/60303/1014184041.2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- CREER. (2021). Análisis, sistematización y comparación de los mecanismos de acceso a reclamo en la región andina. Programa “Cooperación regional para la gestión sustentable de los recursos mineros en los países andinos”. Disponible en: <https://minsus.net/Media-Publicaciones/analisis-sistematizacion-y-comparacion-de-los-mecanismos-de-acceso-a-reclamo-por-actividad-minera-en-la-region-andina/>
- Defensoría del Pueblo, Colombia. (2018). Informe especial de riesgo: economías ilegales, actores armados y nuevos escenarios de riesgo en el posacuerdo Defensoría delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones a los Derechos Humanos y el DIH sistema de alertas tempranas (SAT). Disponible en: https://publicaciones.defensoria.gov.co/desarrollo1/ABCD/bases/marc/documentos/textos/Informe_Economias_ilegales.pdf
- Defensoría del Pueblo. Estado Plurinacional de Bolivia (2016). Informe Defensorial sobre los hechos de agosto de 2016 - Conflicto por demandas de los Cooperativistas Mineros. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.bo/uploads/files/informe-defensorial-sobre-los-hechos-de-agosto-de-2016-conflicto-por-demandas-de-los-cooperativistas-mineros.pdf>
- Defensoría del Pueblo. Estado Plurinacional de Bolivia. (2016). Informe defensorial sobre los hechos de agosto de 2016 - conflicto por demandas de los cooperativistas mineros. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.bo/uploads/files/informe-defensorial-sobre-los-hechos-de-agosto-de-2016-conflicto-por-demandas-de-los-cooperativistas-mineros.pdf>
- Defensoría del Pueblo. Estado Plurinacional de Bolivia. (2021). Informe especial vulneración de derechos a partir de actividades mineras en la comunidad indígena Leco “Santa Rosa” del municipio Guanay del departamento de La Paz. Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.bo/uploads/files/informe-especialvulneracion-de-derechos-a-partir-de-actividades-mineras-en-la-comunidad-indigena-lecosanta-rosa%E2%80%9D-del-municipio-guanay-del-departamento-de-la-paz.pdf>
- Defensoría del Pueblo de Peru, REPORTE DE CONFLICTOS SOCIALES N.º 213, Noviembre 2021. Disponible en <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/12/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-Nº-213-noviembre-2021.pdf>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Defensoría del Pueblo de Peru, Conflictos Sociales y Cumplimiento de Acuerdos, Serie Informes Defensoriales N.º 187-2021-DP . Diciembre 2021. Disponible en <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/01/INFORME-Defensorial-187-Conflictos-sociales-y-cumplimiento-de-acuerdos.pdf>
- Derecho, Ambiente y Recursos Naturales (DAR), Fundación para el Debido Proceso Legal (DPLf) et al. (2019). Remediación de los impactos en los derechos humanos relacionados con las empresas: Lecciones de casos emblemáticos en la región. Empresas y Derechos Humanos, Boletín 1, 172º Periodo de sesiones de la CIDH. Disponible en: http://www.global.org.br/wp-content/uploads/2020/09/1er-BOLETIN-PPRR_compressed-1.pdf
- Desde Adentro Revista de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. (2021). Nueva guía de quejas y reclamos de la SNMPE abordará temas en derechos humanos, género e interculturalidad. Disponible en: <https://www.desdeadentro.pe/2021/10/snmpe-nueva-guia-de-quejas-y-reclamos-abordara-temas-en-derechos-humanos-genero-e-interculturalidad/>
- DRUMMOND. Informe de sostenibilidad 2020. Un logro de todos. Disponible en: <https://www.drummond.com/noticias/informes-de-sostenibilidad/>
- Empresa Nacional Minera ENAMI EP. (2021). La ENAMI EP presenta cuatro proyectos mineros en su portafolio para el año 2021. Disponible en: <https://www.enamiep.gob.ec/?p=3570>
- Estado Plurinacional de Bolivia. Defensoría del Pueblo. Unidad Nacional de Prevención y Atención de Conflictos Sociales. (2014). El arte de manejar conflictos. Protocolo de Gestión de Conflictos Sociales y análisis de caso. Disponible en: <https://www.bivica.org/file/view/id/4639>
- Estado Plurinacional de Bolivia. Informe Nacional Voluntario de Bolivia 2021. Disponible en: https://www.udape.gob.bo/portales_html/ODS/28230Bolivia_VNR.pdf
- Estado Plurinacional de Bolivia. Ministerio de Minería y Metalurgia. (2021). Audiencia de Rendición de cuentas. Inicial 2021. Disponible en: <http://mineria.gob.bo/documentos/audiencia/rpci2021.pdf>
- Estado Plurinacional de Bolivia. Plan de Desarrollo Económico y Social del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco del desarrollo integral para vivir bien 2016 – 2020. Disponible en: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/pdes2016-2020.pdf>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Federación Iberoamericana del Ombudsman-FIO. (2018). Recomendaciones para la Incorporación del Enfoque de Empresas y Derechos Humanos en la Gestión Defensorial en contextos mineros. Experiencias Institucionales de las Oficinas de Ombudsman de Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú y Portugal. Disponible en: <https://minsus.net/mineria-sustentable/wp-content/uploads/2019/01/Publicacion-FIO-de-BRASIL.pdf>
- Federación Iberoamericana del Ombudsman (2017). Buenas prácticas en proceso de consulta previa identificadas por las defensorías del pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.bo/uploads/files/buenas-practicas-en-procesos-de-consulta-previa-identificadas-por-las-defensorias-del-pueblo-de-bolivia-colombia-ecuador-y-peru.pdf>
- Fernández-Labbé, J. (2020). El territorio como espacio contradictorio: promesas y conflictos en torno a la actividad extractiva en Ecuador, Colombia, Perú y Chile. vol 46, no 137, enero 2020, pp. 225-246, artículos EURE. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612020000100225
- FIRST QUANTUM. ENVIRONMENT, SAFETY AND SOCIAL DATA REPORT 2020. Disponible en: [https://s24.q4cdn.com/821689673/files/doc_downloads/environmental-health-and-safety/2021/2020-Environment-Safety-and-Social-Data-Report-\(Final\).pdf](https://s24.q4cdn.com/821689673/files/doc_downloads/environmental-health-and-safety/2021/2020-Environment-Safety-and-Social-Data-Report-(Final).pdf)
- Foro Regional de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos para América Latina y El Caribe. (2021). Sesiones VI Foro Regional, Mecanismos de reclamación establecidos por empresas. Panelistas: Bettina Reyna, Nicolas Maenning, José Gómez, Mariana Riquelme, Miguel Hardy Guimaraes Vasquez. Disponible en: <https://vifororegional.empresasyderechoshumanos.org/videos/>
- Fundación Ideas para la Paz (FIP) y Zuleta Abogados. (2020). ¿Qué tanto ha avanzado Colombia en reglamentar la debida diligencia empresarial en derechos humanos? Disponible en: <https://empresaspazddhh.ideaspaz.org/nota/que-tanto-ha-avanzado-colombia-en-reglamentar-la-debida-diligencia-empresarial-en-derechos>
- Fundación Ideas para la Paz (FIP) y Zuleta Abogados. (2021). Avances y retos en la regulación de la debida diligencia empresarial en derechos humanos en Colombia. Disponible en: https://empresaspazddhh.ideaspaz.org/sites/default/files/documentos-micro/Regulaci%C3%B3nEmpresasDDHH_FIPZuleta.pdf





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Fundación Ideas para la Paz (FIP), Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y DIH. (2014). Guía de mecanismos de quejas y reclamos atentos a los DDHH y EL DIH. Disponible en: <https://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>
- Fundación Ideas para la Paz (FIP), Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y DIH. (2020). Guía de debida diligencia en DDHH para el relacionamiento con comunidades. El ejercicio de la participación en las actividades empresariales. Disponible en: <https://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>
- Fundación Ideas para la Paz (FIP), Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y DIH. Brochure. Disponible en: <https://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>
- GLENCORE. Building for the future. Sustainability report 2020. Disponible en: https://www.glencore.com/dam/jcr:fa2343a3-831b-42d0-93b3-26457e111c22/Glencore_SR%202020_Interactive_Final_%20optimised.pdf
- Gobierno de Chile. Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas de Chile (2017-2020). Disponible en: <https://ddhh.minjusticia.gob.cl/media/2020/03/Plan-Nacional-de-DDHH-y-Empresas.pdf>
- Gobierno de Chile. Subsecretaría de Derechos Humanos. (2021). Reporte de Finalización. Primer Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas. Periodo 2017 – 2020. Disponible en: <https://ddhh.minjusticia.gob.cl/media/2021/04/27.04.2021-Reporte-finalizacion-PAN.pdf>
- Gobierno de Colombia. Política en Derechos Humanos del Sector Minero Energético. Disponible en: <https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24257585/Politica-derechos-humanos-sector-minero-energetico.pdf>
- GRUPO ARGOS. Reporte Integrado. Creamos Valor Social 2020. Disponible en: <https://argos.co/reporte-integrado/>
- GRUPO COQUECOL. INFORME DE GESTIÓN Y SOTENIBILIDAD COQUECOL 2020. Disponible en: <https://grupocoquecol.com/>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Grupo de trabajo de las Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos. (2021). Quinto Foro regional de América Latina y el Caribe sobre Empresas y Derechos Humanos*. Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas. A/HRC/47/39/Add.4. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/Issues/Business/Pages/Reports.aspx>
- GRUPO LAMOSA. Informe de sostenibilidad 2020. Disponible en: <https://grupolamosa.com/sostenibilidad-informes>
- GRUPO PRODECO. Informe de sostenibilidad 2019. Disponible en: <https://www.grupoprodeco.com.co/es/sostenibilidad/reportes-de-sostenibilidad>
- Guerra Schleef, F., Aylwin Oyarzún, J. (2020). Evaluación de Impacto en Derechos Humanos de Proyectos Mineros Canadienses en territorio COLLA EN CHILE: EL CASO DE KINROSS Y LA COMUNIDAD PAI-OTE. Observatorio Ciudadano. Disponible en: <https://observatorio.cl/evaluacion-de-impacto-en-derechos-humanos-de-proyectos-mineros-canadienses-en-territorio-colla-en-chile-el-caso-de-kinross-y-la-comunidad-pai-ote/>
- HUDBAY. COMPROMETIDO. MEMORIA ANUAL Y DE SOSTENIBILIDAD PARA EL AÑO 2020. Disponible en: https://s23.q4cdn.com/405985100/files/doc_financials/html/2020/es/index.html
- IAMGOLD Corporation. 2020 Sustainability Report Management Approach. Disponible en: https://s2.q4cdn.com/610165863/files/doc_downloads/2021/10/11656-IAMGOLD-2020-Sustainability-Report_Typeset_v4b_final.pdf
- ICMM. (2019). Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales. Disponible en: <https://www.icmm.com/en-gb/guidance/social-performance/es/preocupaciones-y-quejas>
- Initiative for Responsible Mining Assurance-IRMA. (2018). Standard for Responsible Mining IRMA-STD-001. Disponible en: https://responsiblemining.net/wp-content/uploads/2018/07/IRMA_STANDARD_v.1.0_FINAL_2018-1.pdf





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- International Finance Corporation. (2009). Good practice note. Addressing Grievances from Project-Affected Communities. Guidance for projects and companies on designing grievance mechanisms. Disponible en: <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/f9019c05-0651-4ff5-9496-c46b66dbee/db/IFC%2BGrievance%2BMechanisms.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-f9019c05-0651-4ff5-9496-c46b66dbee/db-jkD0-.g>
- IPIECA. (2015). Community grievance mechanisms in the oil and gas industry. A manual for implementing operational-level grievance mechanisms and designing corporate frameworks. Disponible en: <https://www.ipieca.org/resources/good-practice/community-grievance-mechanisms-in-the-oil-and-gas-industry/>
- Kemp, D., Gotzmann, N., (2009). Community Complaints and Grievance Mechanisms and the Australian Minerals Industry. Centre for Social Responsibility in Mining, The University of Queensland. Discussion Paper. Brisbane. Disponible en:
- Kemp, D., Owen, J. (2020). Corporate affairs and the conquest of social performance in mining, The Extractive Industries and Society, Volume 7, Issue 3, 2020, Páginas 835-837
- Kinross Gold Corporation. Sustainability Report. 2020 First Priorities. Disponible en: https://s2.q4cdn.com/496390694/files/doc_downloads/sustainability/2020/Kinross-Gold-2020-Sustainability-Report.pdf
- Ley 685 de 2001. Por la cual se expide el Código de Minas y se dictan otras disposiciones. (2002). Disponible en: <https://www.anm.gov.co/?q=content/ley-685-de-2001-1>
- LUNDIN GOLD. Memoria de Sostenibilidad 2020. Minería responsable que construye futuro. Disponible en: <https://lundingold.com/site/assets/files/16806/2020-sustainability-report-espanol.pdf>
- Massa-Sánchez, P., del Cisne Arcos, R., Maldonado, D. (2018). Minería a gran escala y conflictos sociales: un análisis para el sur de Ecuador. Revista Problemas del Desarrollo, 194 (49), julio-septiembre 2018.
- MINERA DE COBRE QUEBRADONA, ANGLOGOLD ASHANTI. Reporte de Gestión BIC 2020. Disponible en: <https://www.anglogoldashanticolombia.com/portfolio/quebradona/>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Minera San Cristóbal S.A. Reporte de Sostenibilidad 2020. Superando desafíos. Disponible en: <http://www.minerasancristobal.com/reportedesostenibilidad/wp-content/uploads/2021/08/MSC-Reporte-Sostenibilidad-2020-1.pdf>
- MINEROS. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020. Disponible en: <https://mineros.com.co/es/Sostenibilidad-ASG/Memoria-de-Sostenibilidad>
- Ministerio de Energía y Minas. (2020). Cartera de Proyectos de Construcción de Mina 2020. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minem/informes-publicaciones/1425000-cartera-de-proyectos-de-construccion-de-mina-2020>
- MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS. (2021). BALANCE DEL SECTOR MINERO AL PRIMER SEMESTRE DE 2021. Resultados positivos en producción, inversión y empleo. Boletín estadístico minero. Edición No. 6-2021. Disponible en: <http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/file/Mineria/PUBLICACIONES/VARIABLES/2021/BEM%2006-2021.pdf>
- Ministerio de Energía y Minas. (2021). Cartera de Proyectos de Exploración Minera 2021. Disponible en: <https://www.gob.pe/en/institucion/minem/informes-publicaciones/1745871-cartera-de-proyectos-de-exploracion-minera-2021>
- Ministerio de Energía y Minas. (2021). Programa de Reconocimiento de Conductas - Empresariales Responsables. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minem/informes-publicaciones/2059828-programa-de-reconocimiento-de-conductas-empresariales-responsables>
- Ministerio de Energía y Minas. Procesos Terminados, Consulta Previa, Minería. Disponible en: <http://www.minem.gob.pe/descripcion.php?idSector=3&idTitular=8732>
- Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, Viceministerio de Minas. Plan Nacional de Desarrollo del Sector Minero, 2020-2030. Disponible en: <https://www.recursosyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2020/10/Plan-Nacional-de-Desarrollo-del-Sector-Minero-2020-2030.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos 2021-2025. (2021). Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1959312-plan-nacional-de-accion-sobre-empresas-y-derechos-humanos-2021-2025>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Ministerio de Minería y Metalurgia Estado Plurinacional de Bolivia. (2021) Anuario Estadístico Minero 2020. Viceministerio de Política Minera, Regulación y Fiscalización Unidad de Análisis y Política Minera. Disponible en: <http://www.mineria.gob.bo/documentos/anuario2020.pdf>
- Ministerio de Minería y Metalurgia Estado Plurinacional de Bolivia. Dossier Estadísticas del Sector Minero Metalúrgico 1980 - 2020. Disponible en: <http://www.mineria.gob.bo/revista/pdf/20211220-15-15-6>
- Ministerio de Minería y Metalurgia Estado Plurinacional de Bolivia. Situación de la Minería y Boletín Estadístico Primer Semestre 2021. Viceministerio de Política Minera, Regulación y Fiscalización Unidad de Análisis y Política Minera. Disponible en: <http://www.mineria.gob.bo/revista/pdf/20211220-15-13-27>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. Reglamento de participación establecidos en ley de gestión ambiental. Decreto Ejecutivo 1040, Registro Oficial 332 de 08-may-2008. Disponible en: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/DECRETO-EJECUTIVO-1040-REGLAMENTO-DE-PARTICIPACION-ESTABLECIDOS-EN-LA-LEY-DE-GESTI+C3%B4N-AMBIENTAL.pdf>
- MINSUR. Reporte de Sostenibilidad 2020. Disponible en: https://www.minsur.com/wp-content/uploads/2021/06/reporte_%20de_%20sostenibilidad_%202020.pdf
- Moffat, K., Zhang, A. (2014). The paths to social licence to operate: An integrative model explaining community acceptance of mining, Resources Policy, Volume 39, 2014, Páginas 61-70.
- Molina O. (2019), Sector Minero en el Perú; Productividad, competitividad e innovación. Disponible en <https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/PAPER-OSWALDO-MOLINA.pdf>
- Naciones Unidas, Asamblea General. (2018). Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas acerca de su misión al Perú. A/HRC/38/48/Add.2. Disponible en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G18/129/19/PDF/G1812919.pdf?OpenElement>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Naciones Unidas, Asamblea General. (2020). Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales mediante los mecanismos de reclamación no estatales Informe de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos*. A/HRC/44/32. Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/HRC/44/32>
- Naciones Unidas. (2011). Principios rectores sobre empresas y los derechos humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Disponible en: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf
- Natural Resource Governance Institute. (2016). Los Efectos del Boom de las Industrias Extractivas en los Indicadores Sociales COLOMBIA. Disponible en: <https://resourcegovernance.org/sites/default/files/documents/los-efectos-del-boom-de-las-industrias-extractivas-en-los-indicadores-sociales-colombia.pdf>
- Observatorio Ciudadano. (2016). Proyectos Mineros Canadienses en el Territorio de la Comunidad Agrícola de los Diaguitas Huasco Altinos en Chile. Evaluación de Impacto en Derechos Humanos. Disponible en: <https://observatorio.cl/2199-2/>
- Observatorio de Conflictos Mineros de América Latina, OCMAL. (2016). Conflictos mineros en América Latina: extracción, saqueo y agresión –Estado de situación en 2015. Disponible en: <https://www.ocmal.org/wp-content/uploads/2017/03/Conflictos-Mineros-en-America-Latina-Extraccion-Saqueo-y-Agresion-2015.pdf>
- OCDE. (2013). Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Revisión 2011. Disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/lineas-directrices-de-la-ocde-para-empresas-multinacionales_5k452117mwvf.pdf?itemId=%2Fcontent%2Fpublication%2F9789264202436-es&mimeType=pdf
- OCDE. (2018). Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable. Disponible en: <http://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>
- OCDE. (2018). Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo. Disponible en: <https://read.oecd.org/10.1787/9789264264267-es?format=pdf>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- OCDE. (2020). Estudios de la OCDE sobre políticas públicas de conducta empresarial responsable: PERÚ. Disponible: <https://mneguidelines.oecd.org/Estudios-de-la-OCDE-sobre-politicas-publicas-de-conducta-empresarial-responsable-Peru.pdf>
- OECD (2020), Responsible Business Conduct Country Fact Sheet - Chile, OECD Paris. Disponible en: <https://mneguidelines.oecd.org/RBC-LAC-country-fact-sheet-Chile.pdf>
- Ortiz-Riomalo, Juan Felipe y Angelika Rettberg. 2018. “Minería de oro, conflicto y criminalidad en los albores del siglo XXI en Colombia: Perspectivas para el posconflicto colombiano”. Colombia Internacional (93): 17-63.
- Pan American Silver. Reporte de Sostenibilidad 2020. Disponible en: <https://panamericansilver.com/sustainabilityreport2020/wp-content/uploads/2021/06/Pan-American-Reporte-de-Sostenibilidad-2020-Reporte-Completo.pdf>
- Presidencia de la República, Colombia. Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos 2020/2022 “Juntos lo Hacemos Posible Resiliencia y Solidaridad”. Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y Asuntos Internacionales. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.gov.co/Prensa/2021/Paginas/300121-Descripcion-PNA-EmpresasyDDHH.aspx>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). Informe final de la comisión para el desarrollo minero sostenible. Propuestas de medidas normativas, de gestión y de política pública para afianzar la sostenibilidad del sector minero. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/481866-informe-final-de-la-comision-para-el-desarrollo-minero-sostenible>
- Q’ujta. Boletín Informativo Institucional del Viceministerio de Cooperativas Mineras. (2021). Año X. N°11. Disponible en: <http://www.mineria.gob.bo/revista/pdf/20211006-15-57-27.pdf>
- Ramirez-Vallejo, J., 2016. Shared Value and Cluster Development. CSV Executive Education Program (12 06). Harvard Business School, Boston, MA, USA.
- Rees, C. (2008). Grievance Mechanisms for Business and Human Rights Strengths, Weaknesses and Gaps. Working Paper No. 40. Corporate Social Responsibility Initiative. John F. Kennedy School of Government, Harvard University.





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- República del Ecuador, Consejo Nacional de Planificación (CNP). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Disponible en: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- República del Ecuador, Secretaría Nacional de Planeación. Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. Gobierno del Encuentro. Juntos lo logramos. Disponible en: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Responsible Mining Foundation, Responsible Mining Index Framework. Versión 2022. Disponible en: https://www.responsibleminingfoundation.org/app/uploads/RMI_Framework2022_SP_web.pdf
- Rio Tinto (2013) Why human rights matters. Disponible en: Human rights - Rio Tinto <https://www.riotinto.com/sustainability/human-rights>
- Rodríguez López, F., Guzmán Prudencio, G., et al. (2020). Efectos de la minería en el desarrollo económico, social y ambiental del Estado Plurinacional de Bolivia. CEPAL, BGR, Cooperación Regional para la Gestión Sustentable de los Recursos Mineros en los Países Andinos (MINSUS). Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45682/1/S2000241_es.pdf
- Ruggie, J. (2013). JUST BUSINESS Multinational Corporations and Human Rights. Disponible en: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4424946/mod_resource/content/1/Ruggie%20-%20Just%20Business.pdf
- Sánchez-Vázquez, L., Espinosa, M. G., Eguiguren, M. B. (2016). Percepción de Conflictos Socio-Ambientales en zonas mineras: el caso del proyecto Mirador en Ecuador. Ambiente & Sociedad, São Paulo v. XIX, n. 2, p. 23-44, abr.-jun. 2016.
- Sandoval, Luis Eduardo, & Marín, Margarita, & Almanza, Ana María (2017). Explotación de recursos naturales y conflicto en Colombia. Revista de Economía Institucional, 19(37),201-225.
- Schönsteiner, J. (2016). Estudio de Línea Base sobre Empresas y Derechos Humanos. Centro de Derechos Humanos UDP, Facultad de Derecho. Disponible en: <https://ddhh.minjusticia.gob.cl/media/2020/03/UDP-Estudio-linea-base-DDHH-y-empresas.pdf>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenible (SENACE). Herramientas de Gestión Social para la Certificación Ambiental. Disponible en: <https://www.senace.gob.pe/download/senacepublicaciones/herramientas-sociales-vf.pdf>
- Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN). ANUARIO DE LA MINERÍA DE CHILE 2020. Disponible en: <https://www.sernageomin.cl/anuario-de-la-mineria-de-chile/>
- Shift. (2014). Remediation, Grievance Mechanisms and the Corporate Responsibility to Respect Human Rights. Shift Workshop Report No. 5, May 2014.
- Shift. (2019). Human rights reporting in the Canadian mining sector Maturity trends and insights. Disponible en: <https://shiftproject.org/wp-content/uploads/2019/01/Shift-Canadian-Mining-Report.pdf>
- Sinchi Wayra S.A., Illapa S.A. Reporte de Sustentabilidad 2019. Disponible en: https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/cop_2021/496040/original/Reporte%20Sustentabilidad%202019.pdf?1618341748
- SNMPE. (2013). Guía para implementar un proceso de atención a quejas y reclamos sociales. Disponible en: <https://issuu.com/sociedadmineroenenergetica/docs/snmpe-guia-quejas-y-reclamos>
- SOCIEDAD MINERA CORONA S.A. Memoria anual 2020. Disponible: <https://mineracorona.com.pe/2021/03/20/memoria-anual-2020-2/>
- Sociedad Nacional de Minería Chile (SONAMI). Memoria Anual 2020-2021. Disponible en: <https://www.sonami.cl/v2/centro-de-documentacion/memorias-anuales/>
- SOUTH32, CERRO MATOSO. Reporte de sostenibilidad 2020. Unidos somos imparables. Disponible en: <https://www.cerromatoso.com.co/historias/reporte-de-sostenibilidad-2020-cerro-matoso-blog>
- SOUTH32. SUSTAINABLE DEVELOPMENT REPORT 2020. Disponible en: https://www.south32.net/docs/default-source/sustainability-reporting/fy20-sustainability-reporting/2020-annual-report.pdf?sfvrsn=2f82e7cf_4
- SQM. SQM SOSTENIBLE 2020. Disponible en: <https://www.sqm.com/wp-content/uploads/2021/06/Reporte-Sostenibilidad-2020.pdf>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Tapia, R. (2009). Conflictos socioambientales generados por la minería en Cantumarca. Tinkazos v.12 n.27, SECCIÓN III, INVESTIGACIONES Y ENSAYOS.
- Teck. FORWARD TOGETHER. 2020 SUSTAINABILITY REPORT. Disponible en: <https://www.teck.com/media/2020-Sustainability-Report.pdf>
- The Danish Institute for Human Rights. National Action Plans on Business and Human Rights, Colombia. Disponible en: <https://globalnaps.org/country/colombia/>
- The Mining Association of Canada. (2021) Towards Sustainable Mining (TSM). Disponible en: <https://mining.ca/towards-sustainable-mining/>
- UN Working Group on business and human rights. (2021). Guiding Principles on Business and Human Rights at 10: taking stock of the first decade Report of the Working Group on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises. A/HRC/47/39. Disponible en: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/UNGPsBizHRnext10-inputs.aspx>
- Unidad de Planeación Minero Energética (UPME). (2016). Boletín Estadístico de Minas y Energía 2012-2016. Disponible en: <https://www1.upme.gov.co/InformacionCifras/Paginas/Boletin-estadistico-de-ME.aspx>
- Unidad de Planeación Minero Energética (UPME). (2021). Boletín Estadístico de Minas y Energía 2016-2020. Disponible en: <https://www1.upme.gov.co/InformacionCifras/Paginas/Boletin-estadistico-de-ME.aspx>
- Valor Minero. (2018). Propuesta de política pública. Agencia de diálogo territorial para proyectos de inversión. Disponible en: <https://consejominero.cl/actividades/alianza-valor-minero-lanza-iniciativa-de-agencia-de-dialogo-territorial/>
- Villegas, P. (2014). Ley de minería a costa de la democracia. La restauración de una nueva casta, un nuevo superestado minero. Petropress 33, 10.14. Centro de documentación e información Bolivia (CEDIB).
- Walsh Perú. (2020). Modificación Del Estudio De Impacto Ambiental Para el proyecto de Expansión de la Unidad Minera Toromocho a 170 000 TPD. Resumen Ejecutivo. MINERA CHINALCO PERÚ S.A. Disponible en: <https://www.chinalco.com.pe/meia>





Fuente: Compañía Minera Antapaccay.

- Water Resources Group. (2012). A Catalogue of Good Practices in Water Use Efficiency. A Pilot Phase Report. World Economic Forum Annual Meeting 2012. Disponible en: <https://www.2030wrg.org/catalogue-good-practices-water-use-efficiency-pilot-phase-report/>
- Wilson, E., Blackmore, E. (2013). Dispute or dialogue? Community perspectives on company-led grievance mechanisms. International Institute for Environment and Development. Disponible en: <https://pubs.iied.org/sites/default/files/pdfs/migrate/16529IIED.pdf>
- Yamana Gold. Material Issues Report 2020. Disponible en: https://s28.q4cdn.com/334653565/files/doc_downloads/2021/2020-Yamana-MIR_210614b.pdf
- YANACOCHA. Reporte de Sostenibilidad 2019. Disponible en: <http://www.yanacocha.com/wp-content/uploads/2010/04/Newmont-Yanacocha-RS-2019-FINAL.pdf>
- Yunis, Jairo, and Elmira Aliakbari (2021). Fraser Institute Annual Survey of Mining Companies 2020. Fraser Institute. Disponible en: <http://www.fraserinstitute.org>
- ZIJIN, CONTINENTAL GOLD. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019. RELACIONES QUE SUMAN. Disponible en: <https://www.continentalgold.com/wp-content/uploads/2020/06/informe-de-sostenibilidad-2019-zijin-continental-gold.pdf>

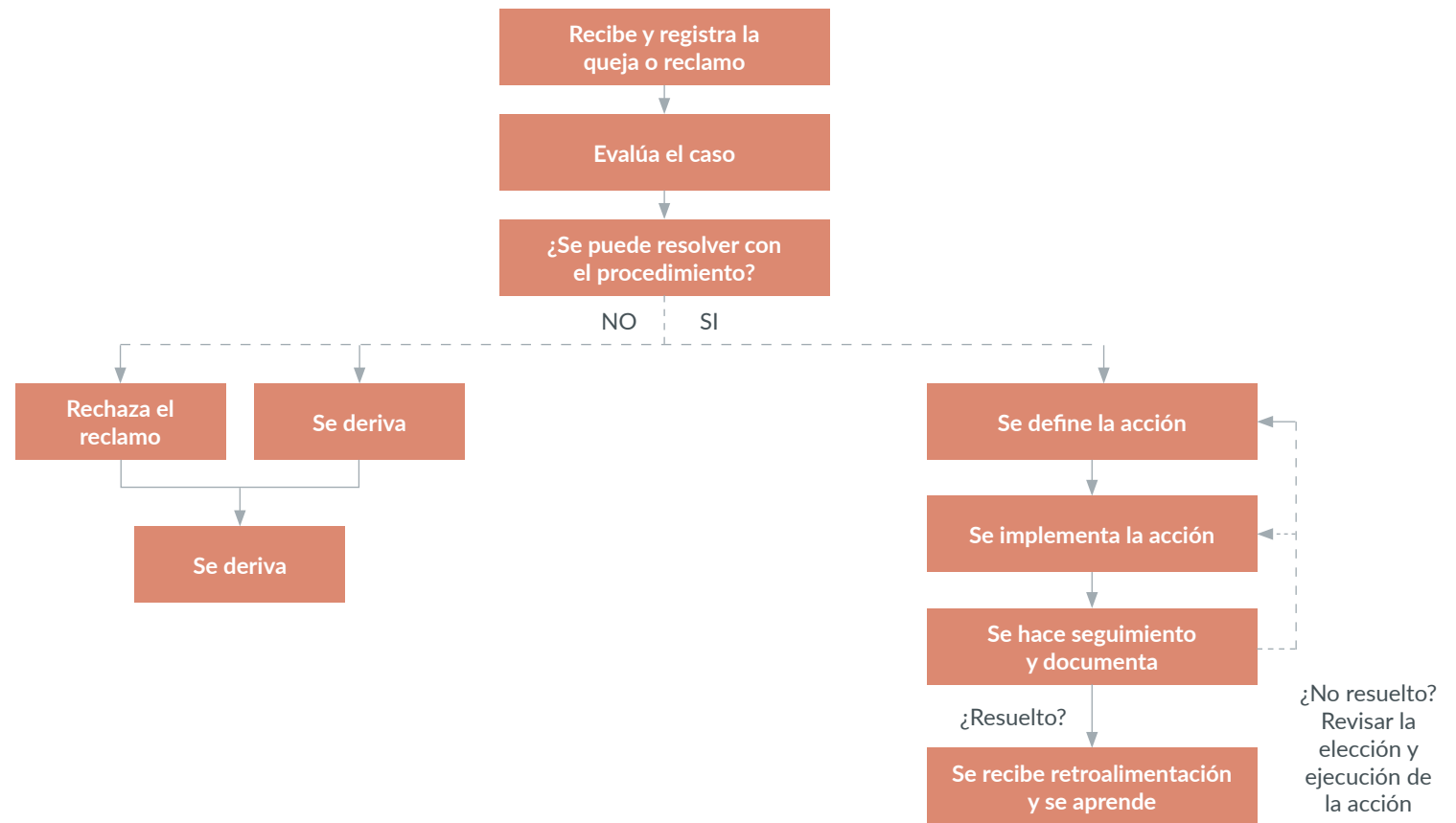




ANEXOS

12. ANEXOS

ANEXO 1: PROCESO TIPO DE ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Project. (2008) Office of the Compliance Advisor/Ombudsman (CAO)





ANEXO 2: GUÍAS DE ENTREVISTAS

1. Guía de entrevista para el sector minero: empresas y gremios

1. ¿Cómo percibe el estado de situación de los mecanismos de quejas en el sector minero en (país)?
2. ¿Cuáles son a su juicio, las principales brechas en la implementación de los mecanismos de quejas en la industria minera?
3. Cuéntenos, ¿Cómo funciona el mecanismo de quejas y reclamos en su empresa? ¿Cómo se articula en la estrategia de gestión social de la compañía? ¿Ud. tiene algún rol en el mecanismo?
4. ¿El mecanismo ha considerado en su diseño e implementación enfoque de género, discapacidad y/o pueblos indígenas?
5. ¿Cuáles son las tres quejas más comunes? ¿Qué medidas han tomado para que no se repitan?
6. ¿Cómo adaptó el mecanismo durante la pandemia? ¿Qué funcionó y que no?
7. ¿Qué tipo de software o tecnología utilizan para la implementación del mecanismo?
8. ¿Qué cree que es lo más importante para que el mecanismo sea efectivo? ¿Cómo mide su efectividad, que KPI's utilizan?
9. Estamos buscando soluciones prácticas e innovadoras, ¿Cuál de las características del mecanismo de su empresa, le parece único, del cual se siente más orgulloso de haber logrado?
10. (De acuerdo a cada caso, se incorpora preguntas para profundizar la información pública de sus Reportes de Sostenibilidad y páginas web.)
11. ¿Cuáles serían las principales recomendaciones para fortalecer los mecanismos de reclamo existentes? ¿Cómo ve el rol del gobierno?
12. ¿Tiene recomendaciones de personas de instituciones de la sociedad civil (Académicas, ONGs, gremios o de otros sectores) y gobierno que pueden aportar a conocer mejor el tema en su país?





13. La siguiente pregunta sólo si se identifica que tiene un mecanismo con buenas prácticas o retos interesantes.

¿Le interesaría compartir sus experiencias en establecer y gestionar con otras empresas de los cinco países? Invitación inicial al taller del mes de octubre.

2. Guía de entrevista para actores de la sociedad civil/academia

1. ¿Cuál es su relación con la minería en (país)?
2. ¿Cómo evaluaría el estado actual de los mecanismos de quejas en el sector minero en (país)?
3. ¿Qué casos destacables en la implementación de mecanismos de quejas en la industria minera Ud. conoce? (solo si conoce el tema)
4. ¿Cuáles son a su juicio, las principales brechas en la implementación de los mecanismos de quejas en la industria minera en (país)? (solo si conoce el tema)
5. ¿Cuáles serían las principales recomendaciones para fortalecer/mejorar los mecanismos de reclamo existentes?
6. ¿Estos mecanismos ayudan a la prevención de conflictos?
7. ¿Cuál debería ser el rol del Estado en estos mecanismos?
8. ¿Cuál debería ser el rol de las comunidades cercanas a las operaciones en estos mecanismos?
9. ¿Cómo se vincula el Plan de Acción Nacional de DDHH con estos mecanismos? El Plan, ¿Entrega lineamientos para la implementación de los mecanismos o su mejora?

Si está ubicado en una zona de influencia de un proyecto:

10. ¿Conoce el mecanismo de quejas de la empresa XXX? ¿Ha presentado alguna queja o conoce de alguien que ha presentado una queja? ¿Cómo fue la experiencia? ¿La empresa les informa de las quejas presentadas?





Si hace investigaciones o es miembro de la academia:

11. ¿Han realizado investigaciones/estudios en esta materia? ¿Cuáles han sido los hallazgos más relevantes?

3. Guía de entrevista para actores del gobierno

1. ¿Cuál es el rol de XXXX en los casos relacionados a quejas y reclamos de ciudadanos ante el desarrollo de la actividad minera?
2. ¿Qué nos podría comentar acerca de los mecanismos de atención de quejas y reclamos en el sector minero? ¿Cómo se articulan dichos mecanismos con aquellos de reclamación que tiene el Estado?
3. ¿Considera que los mecanismos de atención de quejas y reclamos de las empresas mineras ayudan a la prevención de conflictos? ¿De qué manera? ¿Deberían ser obligatorios? ¿Cómo se regularía?
4. Desde su experiencia y conocimiento del tema ¿Cuáles considera que son las principales recomendaciones para la implementación de los mecanismos de atención a quejas y reclamos en el sector minero en (país)?
5. ¿Cómo evalúa la incorporación de estándares en Derechos Humanos en la industria minera (país)?
6. ¿Está vinculado con el Plan de Acción Nacional de DDHH? El Plan, ¿Entrega lineamientos para la implementación de los mecanismos o su mejora?





ANEXO 3: CUESTIONARIO PARA EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DEL CATÁLOGO

A **Objetivo:** recopilar información clave sobre la(s) práctica(s) que de (n) cuenta de(los) criterio(s) de eficacia de los mecanismos de quejas de acuerdo con los Principios Rectores de Naciones Unidas y lineamientos ICMM, para incluirla en el catálogo de prácticas líder en la gestión de *Mecanismos de quejas y reclamos* (MQR) en el sector minero en los países andinos.

B **Justificación:** XXXXX, en su operación XXXXX, cuenta con un Mecanismo de quejas y reclamos, en el cual se pueden identificar XX de los 8 criterios de eficacia del PRNU. Los elegidos para formar parte de este catálogo son: XXXXXXXXXXXX

El catálogo tiene dos partes, la primera es la práctica líder de manera gráfica y la información incluida responde a las siguientes preguntas:

1. Primera parte del catálogo: Cuestionario por práctica líder¹⁷⁴

CRITERIO DE EFICACIA: XXXXX	
PRÁCTICA LÍDER	XXXXXX (De acuerdo a lo identificado en cada empresa)
QUÉ	1. ¿Cuál es la práctica líder? 2. ¿Por qué la empresa decidió hacerlo? 3. ¿Tomaron en cuenta algún criterio o lineamiento en específico?
CUANDO	4. ¿En qué etapa del diseño del MQR se realizó? 5. ¿Cuánto tiempo duró?
CÓMO	6. ¿Qué grupos de interés participaron? 7. ¿Cómo se decidió su participación? 8. ¿Cómo se les informó de su participación en el proceso y del MQR? 9. ¿Qué actividades se realizaron? 10. ¿Cómo se recopilaron los inputs de los grupos de interés? 11. ¿La empresa informó para qué pedía opinión de los grupos de interés?
INDICADORES	12. ¿Cuáles fueron los aportes de los grupos de interés al MQR? (aportes principales) 13. ¿La empresa evaluó el impacto de la participación de los grupos de interés en el MQR? ¿Emplearon algún KPI? 14. ¿Qué KPI's emplean para medir la efectividad del mecanismo? ¿Fueron revisados por los grupos de interés?

¹⁷⁴ Las preguntas específicas se adaptaron de acuerdo al criterio de eficacia a partir de la estructura brindada para cada componente.





2. Primera parte del catálogo: Cuestionario sobre el MQR

COMPONENTE	PREGUNTAS
QUÉ PIENSAN LOS USUARIOS DEL MQR (Para ser enviado a usuarios identificados por la empresa). Se le solicita por los menos la experiencia de 2 usuarios.	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cómo se enteró del MQR de (nombre de la empresa)?2. ¿Cuál ha sido su experiencia usando el MQR de (nombre de la empresa)?3. ¿Cuál fue el aspecto más sencillo del proceso?4. ¿Cuál fue el aspecto que le resultó más complejo del proceso?
GESTIÓN DEL MQR	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cómo se integra el MQR a su estrategia de gestión y política social? (adjuntar política)2. ¿Cómo se logra el involucramiento de los equipos en el mecanismo?3. ¿Se involucra la alta gerencia en el proceso?4. ¿Cómo se integra el mecanismo a su evaluación de riesgos? (matriz de riesgos que usa el mecanismo)5. ¿Han realizado una evaluación de debida diligencia de DDHH? ¿Cómo se integra el mecanismo a su plan de acción? (adjuntar plan de acción de DDHH)





3. Información para presentación de la empresa en el catálogo

La segunda parte del catálogo está dirigida a una audiencia que quiere profundizar o no conoce a la empresa. Se presentará en el cuadro siguiente:

COMPONENTE	CONTENIDO
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	Ubicación: Tipo de mina: Producción: Inicio de producción: Fase actual: Vida estimada de la mina: Propietario(s) y/o accionistas: Administradores:
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	Resumen de la estrategia y los programas.
POLITICA DE DERECHOS HUMANOS	
GESTIÓN DE RECLAMOS (Proceso de atención de quejas y reclamos)	
CONTACTOS	



ANEXO 4: INDICADORES Y EXPECTATIVAS SOBRE MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS EN LAS INICIATIVAS GLOBALES

INICIATIVA	UBICACIÓN	INDICADORES/EXPECTATIVAS
<p>Iniciativa para el Aseguramiento de la Minería Responsable (IRMA)</p>	<p>ESTÁNDAR IRMA v.1.0- JUNIO 2018 Capítulo 1.4 Mecanismo de quejas y reclamos, y el acceso a reparaciones</p>	<p>El objetivo del mecanismo es proporcionar medios accesibles y efectivos para que las comunidades e individuos afectados planteen y resuelvan quejas y reclamos a nivel operacional relacionados con la mina, sin limitar su capacidad para procurar reparaciones a través de otros mecanismos. Las quejas, los reclamos, sus resultados y las reparaciones deberán quedar documentados. La empresa operadora deberá monitorear y evaluar el desempeño del mecanismo de reclamos y quejas a nivel operacional a lo largo del tiempo para determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Si es necesario realizar cambios para mejorar su efectividad según el requisito 1.4.2.1 (La empresa operadora deberá consultar con los actores sociales sobre el diseño de procedimientos culturalmente apropiados para la presentación de reclamos y quejas.) b. Si se pueden implementar cambios en las actividades de la empresa para prevenir o mitigar reclamos similares en el futuro; y c. Si los resultados y las reparaciones otorgadas a través del mecanismo fueron conforme a los derechos humanos reconocidos internacionalmente. <p>1.4.4.3. Se deberá comunicar claramente a los actores sociales las oportunidades para que brinden su retroalimentación sobre el desempeño del mecanismo de reclamos y quejas.</p>
<p>COPPER MARK</p>	<p>The Criteria Guide for the Risk Readiness Assessment February 2020</p>	<p>ÁREA TEMÁTICA DE LA RRA: DERECHOS HUMANOS Implementar los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, incluidos debida diligencia en materia de derechos humanos. Establecer una política de respeto a los Derechos Humanos, evaluar los impactos y riesgos, prevenir, mitigar y remediar; monitorear y reportar. La implementación y funcionamiento del mecanismo de quejas (grievance) es la evidencia de cumplimiento del criterio.</p>



INICIATIVA	UBICACIÓN	INDICADORES/EXPECTATIVAS
Responsible Mining Index	Metodología de RMI 2022 Reclamos y Reparación D.12.1	<p>La empresa lleva a cabo un seguimiento de la eficacia de sus mecanismos de reclamos a disposición de las comunidades, examina esta eficacia y actúa para mejorarla. ¿Puede demostrar su empresa que sistemáticamente:</p> <p>a. Lleva a cabo un seguimiento de los datos, y los divulga, en períodos sucesivos, sobre el funcionamiento y la aceptación de sus mecanismos de reclamos a disposición de las comunidades, incluido el número y la naturaleza de las quejas y las medidas adoptadas como respuesta?</p> <p>b. Audita y/o examina, según la perspectiva de los denunciantes, la eficacia de los mecanismos de reclamos a disposición de las comunidades?</p> <p>c. Reacciona con medidas apropiadas, partiendo de los hallazgos de estas auditorías y/o exámenes, para procurar mejorar la eficacia de los mecanismos de reclamos a disposición de las comunidades?</p>
	Metodología de RMI 2022 Recursos de los trabajadores E.07.1	<p>La empresa lleva a cabo un seguimiento de la eficacia de sus mecanismos de atención de reclamos disponible para los trabajadores, examina los resultados y actúa para mejorarla. ¿Puede demostrar su empresa que sistemáticamente:</p> <p>a. Lleva a cabo un seguimiento de los datos, y los divulga, en períodos sucesivos, sobre el funcionamiento y la aceptación de sus mecanismos de atención de reclamos disponible para los trabajadores, incluido el número y la naturaleza de las quejas y las medidas adoptadas como respuesta?</p> <p>b. Audita y/o examina, según la perspectiva de los denunciantes, la eficacia de los mecanismos de Atención de reclamos disponible para los trabajadores?</p> <p>c. Reacciona con medidas apropiadas, partiendo de los hallazgos de estas auditorías y/o exámenes, para procurar mejorar la eficacia de los mecanismos de atención de reclamos disponible para los trabajadores?</p>
	Indicadores y preguntas métricas al nivel de las explotaciones mineras Reclamaciones y quejas comunitarias MS.09	<p>En esta explotación minera, la empresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tiene un mecanismo de reclamación para que las comunidades afectadas y las personas registren sus quejas y reclamos? 2. ¿Se asegura de que las mujeres y los hombres que forman parte del personal estén listos para recibir y procesar las reclamaciones comunitarias para que las mujeres de las comunidades afectadas puedan hablar con alguien de su mismo sexo? 3. ¿Publica el número y el tipo de quejas/reclamaciones presentadas por las comunidades afectadas y las personas? 4. ¿Dialoga con la comunidad afectada acerca de las medidas que está tomando para evitar que se repita la misma queja/reclamación?
Global Reporting Initiative (GRI)	GRI 413 413-1	<p>Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto, y/o programas de desarrollo, incluido el uso de: procedimiento formal de quejas de la comunidad. Se espera que las organizaciones establezcan procesos adicionales o separados para que los impactos negativos a grupos vulnerables o desfavorecidos se eviten, minimicen, mitiguen o compensen.</p>



INICIATIVA	UBICACIÓN	INDICADORES/EXPECTATIVAS
International Council on Mining and Metals (ICMM). Principios mineros. Estándares de desempeño	Principio 3: Derechos Humanos	<p>Apoyar los derechos humanos fundamentales y el respeto por culturas, costumbres y valores, en la relación con los empleados y otros grupos afectados por nuestras actividades.</p> <p>3.1 Apoyar los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos mediante el desarrollo de un compromiso normativo de respetar los derechos humanos, llevar a cabo una labor de diligencia debida en materia de derechos humanos y disponer (o colaborar en) procesos dirigidos a posibilitar la reparación de los efectos adversos que hayan provocado o a los que hayan contribuido los miembros del ICMM en el ámbito de los derechos humanos.</p> <p>3.3 Aplicar, en función del riesgo, un enfoque de derechos humanos y seguridad coherente con los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos.</p> <p>3.6 Respetar los derechos, los intereses, las aspiraciones, la cultura y los medios de subsistencia basados en recursos naturales de los pueblos indígenas en el diseño, el desarrollo y la ejecución de los proyectos; aplicar la jerarquía de mitigación para hacer frente a los efectos adversos; y obtener beneficios sostenibles para los pueblos indígenas.</p> <p>3.7 Trabajar para obtener el consentimiento libre, previo e informado de los pueblos indígenas cuando sea probable que se produzcan efectos adversos significativos como resultado de un reasentamiento, de la alteración de tierras y territorios o del patrimonio cultural esencial, y recoger en los acuerdos que se suscriban los resultados de los procesos de participación y consentimiento</p>
IFC estándares de desempeño	IFC PS2.20	<p>El cliente establecerá un mecanismo de atención de quejas para que los trabajadores (y sus organizaciones, cuando existan) puedan formular sus inquietudes respecto del lugar de trabajo. El cliente informará a los trabajadores acerca del mecanismo de atención de quejas en el momento de ser contratados y les dará fácil acceso al mismo. El mecanismo debe estar dotado de un nivel apropiado de gestión y atender las quejas rápidamente, empleando un proceso comprensible y transparente que brinde retroinformación oportuna a los interesados, sin represalia alguna. También debe permitir que se planteen y se traten las quejas anónimas. El mecanismo no debe impedir el acceso a otros recursos judiciales o administrativos de los cuales se pueda disponer conforme a la legislación o los procedimientos de arbitraje existentes, ni sustituir los mecanismos de atención de quejas dispuestos por acuerdos colectivos.</p>
	IFC PS1.35	<p>En los casos en que existan Comunidades Afectadas, el cliente establecerá un mecanismo de queja para la recepción de las inquietudes y quejas de esas comunidades sobre el desempeño ambiental y social del cliente y para facilitar su resolución. El mecanismo de queja debe adecuarse a los riesgos e impactos adversos del proyecto, y las Comunidades Afectadas deben ser sus principales usuarios. Se deberá procurar resolver las inquietudes a la brevedad empleando un proceso de consulta comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso, y sin costo ni represalia alguna para quienes planteen el problema o la preocupación. El mecanismo no debe impedir el acceso a otros recursos administrativos o judiciales. El cliente informará a las Comunidades Afectadas acerca del mecanismo durante el proceso de participación de los actores sociales.</p>



INICIATIVA	UBICACIÓN	INDICADORES/EXPECTATIVAS
International Standard Organization-ISO 26000: Guía sobre responsabilidad social	Materia fundamental: Derechos humanos Asunto 4: Resolución de reclamaciones Apartado 6.3.6	La norma ISO 26000:2010 tiene por objeto ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Se pretende alentarlos a ir más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber fundamental de cualquier organización y parte esencial de su responsabilidad social. Su objetivo es promover el entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas de responsabilidad social, no reemplazarlos. Resolución de reclamaciones: aunque una organización considere que sus actividades son compatibles con los derechos humanos, la Guía sugiere poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.
Sustainability Accounting Standard Board (SASB) para minería	EM-MM-210a.3. Discusión de procesos de participación y prácticas de debida diligencia en materia de derechos humanos, derechos indígenas y actuación en zonas de conflicto	La entidad deberá describir sus prácticas y procedimientos de debida diligencia con respecto a los derechos indígenas de las comunidades en los que opera o tiene la intención de operar, que incluyen, pero no se limitan a: 1.1 Considerar el Convenio No. 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 1.2 Uso de procesos de consentimiento (o consulta) libres, previos e informados. 1.3 El establecimiento de mecanismos de reclamación del proyecto. 1.4 El establecimiento de acuerdos comunitarios formales.
Towards Sustainable Mining (TSM) de la Asociación Minera de Canadá	5. COI RESPONSE MECHANISM Level A	Mecanismo de respuesta COI: Criterios de evaluación Criterio: Existe un mecanismo de respuesta con un proceso claro para recibir, gestionar, y responder a las quejas, comentarios y solicitudes de los COI (Comunidad de interés), que: A. Captura incidentes reportados, inquietudes y comentarios. B. Evalúa y determina qué quejas requieren reparación. C. Responde en tiempo y forma. D. Es accesible El centro cuenta con un proceso para realizar un seguimiento de los problemas e inquietudes planteados por COI, incluyendo el estado y comunica las actualizaciones de estado. Los COI están informados de manera proactiva y clara sobre cómo acceder al mecanismo de respuesta.



INICIATIVA	UBICACIÓN	INDICADORES/EXPECTATIVAS
Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS - de Naciones Unidas	Objetivo 16	<p>Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (ODS 16) – Paz, Justicia e Instituciones Sólidas – tiene por finalidad la construcción de sociedades más pacíficas e inclusivas, estableciendo como condiciones básicas para lograrlo la integridad, transparencia y compromiso por parte de las diversas instituciones que las componen. De acuerdo a la SDG Indutry Matrix, las empresas deben:</p> <p>Demostrar liderazgo ético mediante la publicación de una declaración de derechos humanos consistente con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y suscribirse a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.</p>
Global Compact	Principio 1: Derechos Humanos	<p>Remediación: una empresa debe tener o participar en procesos de remediación. Esto le permite a la empresa abordar los impactos adversos sobre los derechos humanos que ha causado o a los que ha contribuido. Los mecanismos de quejas efectivos a nivel de empresa garantizan que los empleados, contratistas, comunidades locales y otros puedan plantear sus inquietudes y hacer que se consideren. Esto puede ayudar a las empresas a identificar riesgos de impactos negativos y evitar la escalada de disputas.</p>
Principios Voluntarios de seguridad y DDHH	Paso 4.4 Responder a conductas indebidas del proveedor de seguridad privada Herramienta 4.4: Planificación de la acción	<p>Tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar todas las denuncias. - Realizar una investigación de las denuncias que tengan una base creíble. - Determinar el modo y el alcance de la difusión de la denuncia. - Adoptar medidas disciplinarias o correctivas adecuadas. - Realizar un ejercicio de reflexión sobre lo aprendido. <p>Resultados deseados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro oficial de todas las denuncias de conducta indebida. - Estrategia de investigación. - Estrategia de divulgación y de comunicación a niveles superiores. - Resolución del caso de conducta indebida. - Lecciones aprendidas.



INICIATIVA	UBICACIÓN	INDICADORES/EXPECTATIVAS
Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial Política Ambiental y Social para el Financiamiento de Proyectos de Inversión	Estándar Ambiental y Social 2: Trabajo y Condiciones Laborales Requisitos del Banco I. Mecanismo de atención de quejas y reclamos y rendición de cuentas	<p>60. El Banco exigirá al Prestatario que brinde un mecanismo, proceso o procedimiento de reclamos para recibir las inquietudes y quejas de las partes afectadas por el proyecto que surjan en conexión con este y facilitar su resolución, en particular, en relación con el desempeño ambiental y social del Prestatario. El mecanismo de atención de quejas y reclamos guardará proporción con los riesgos e impactos del proyecto.</p> <p>61. Las partes afectadas podrán enviar quejas con respecto a un proyecto financiado por el Banco al mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto, al mecanismo local correspondiente de atención de reclamos o al Servicio de Atención de Reclamos (SAR) institucional del Banco. El SAR se asegura de que los reclamos recibidos sean examinados rápidamente a fin de abordar las inquietudes relacionadas con los proyectos. Tras presentar sus inquietudes directamente al Banco Mundial y dar a la Administración del Banco una oportunidad razonable para responder, las partes afectadas por proyectos pueden enviar su queja al Panel de Inspección del Banco Mundial y solicitar una inspección a fin de determinar si se produjeron daños como consecuencia de la falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos del Banco.</p>
	Estándar Ambiental y Social 7: Pueblos Indígenas/Comunidades Locales Tradicionales Históricamente Desatendidas de África Subsahariana	<p>34. El Prestatario garantizará que se establezca un mecanismo de atención de quejas y reclamos para el proyecto, como se describe en el EAS 10, que sea culturalmente adecuado y accesible para los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana que se vean afectados y tenga en cuenta la disponibilidad de recursos judiciales y mecanismos de resolución de disputas consuetudinarios entre los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana.</p>
	Estándar Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información	<p>EAS 10. Anexo 1: Mecanismo de atención de quejas y reclamos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El alcance, la escala y el tipo de mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a la naturaleza y la escala de los posibles riesgos e impactos del proyecto. 2. El mecanismo de atención de quejas y reclamos podrá incluir lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) diferentes maneras en que los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web; b) un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos; c) procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución; d) transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones; e) un proceso de apelaciones (incluido el sistema judicial nacional) al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución. 3. El prestatario puede ofrecer la mediación como opción para los usuarios que no están satisfechos con la solución propuesta.



INICIATIVA	UBICACIÓN	INDICADORES/EXPECTATIVAS
<p>Corporate Human Rights Benchmark (CHRB)</p>	<p>Índice de referencia de derechos humanos corporativos de 2020</p>	<p>Evalúa las divulgaciones de derechos humanos de 230 empresas globales en cinco sectores identificados de alto riesgo de impactos negativos en los derechos humanos: productos agrícolas, indumentaria, industrias extractivas, fabricación de TIC y, la fabricación de automóviles. Cincuenta y siete de las empresas extractivas más grandes del mundo fueron evaluadas y lograron una puntuación promedio de 10,2 sobre 26. El 86% de las empresas extractivas tenían compromisos para comprometerse con las partes interesadas potencialmente afectadas. Sin embargo, solo un tercio de las empresas pudo mostrar cómo este compromiso informó el desarrollo o el seguimiento de su enfoque de derechos humanos. Varias empresas están cumpliendo con las expectativas fundamentales de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP) de las Naciones Unidas, con compromisos sólidos y procedimientos rigurosos. Sin embargo, han surgido dos desafíos importantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solo una minoría de empresas demuestra la voluntad y el compromiso de tomar en serio los derechos humanos. 2. Existe desconexión entre los compromisos y los procesos, por un lado, y el desempeño y los resultados reales, por el otro. <p>Se evaluaron tres empresas extractivas en Latinoamérica y el Caribe: Ecopetrol: 11/26 Grupo México: 13/26 Petrobras: 14.5/26</p>

Fuente: Elaboración propia en base a las siguientes fuentes: <https://responsiblemining.net/wp-content/uploads/2021/08/IRMA-STANDARD-v.1.0-Final-ES.pdf>, http://www.responsiblemineralsinitiative.org/media/docs/RRA/RRA%20Criteria%20Guide_FINAL_24FEB20.pdf, https://www.responsibleminingfoundation.org/app/uploads/RMI_Framework2022_SP_web.pdf, <https://www.globalreporting.org/standards/media/1028/gri-413-local-communities-2016.pdf>, https://www.icmm.com/website/publications/es/principios-mineros/principios-mineros_es.pdf, https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf, https://www.sasb.org/wp-content/uploads/2018/11/Metals_Mining_Standard_2021.pdf, https://mining.ca/wp-content/uploads/dlm_uploads/2021/06/Indigenous-and-Community-2019-EN.pdf, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>, <https://www.pactmundial.org/principios/principio-1/>, https://media.business-humanrights.org/media/documents/files/documents/Gu%C3%ADa_ICMM-CICR-IFC-IPIECA_VPSHR.pdf, <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/345101522946582343-0290022018/original/EnvironmentalSocialFrameworkSpanish.pdf#page=29&zoom=80>, <https://www.worldbenchmarkingalliance.org/publication/chrb/>



ANEXO 5: ANÁLISIS DE MADUREZ DE LOS MQR BASADO EN LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD

CRITERIO DE MADUREZ		PUNTUACIÓN	Estrategia de relacionamiento en general sin información de quejas y reclamos	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para empleados solamente	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para el empleado y comunidad con información general	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para el empleado y comunidad con información detallada sobre el procedimiento	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para empleados y comunidad con información detallada del procedimiento e incluye estadísticas de quejas e información de política de derechos humanos	Mecanismo siguiendo parámetros de los principios rectores de las empresas y de los DDHH e integrado a la debida diligencia
PAÍS	EMPRESA MINERA		0	1	2	3	4	5
BOLIVIA	Minera San Cristóbal S.A.	4					x	
	Sinchi Wayra S.A. - Illapa S.A.-Reporte de Sostenibilidad2019 (Glencore)	4					x	
	Pan American Silver	5			x			
ECUADOR	Lundin Gold	5						x
CHILE	Teck	5					no detalle de proceso	x
	BHP	5						x
	Albemarle	3				x		
	Antofagasta Minerals	3				x		
	Kinross Gold Corporation	4					x	
	SQM	0	x					
	Collahuasi	2		x				
	Codelco	5						x



ANEXO 5: ANÁLISIS DE MADUREZ DE LOS MQR BASADO EN LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD

CRITERIO DE MADUREZ		PUNTAJACIÓN	Estrategia de relacionamiento en general sin información de quejas y reclamos	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para empleados solamente	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para el empleado y comunidad con información general	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para el empleado y comunidad con información detallada sobre el procedimiento	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para empleados y comunidad con información detallada del procedimiento e incluye estadísticas de quejas e información de política de derechos humanos	Mecanismo siguiendo parámetros de los principios rectores de las empresas y de los DDHH e integrado a la debida diligencia
PAÍS	EMPRESA MINERA		0	1	2	3	4	5
PERÚ	Pan American Silver	5						x
	Fortuna Silver Mines Inc.	2			x			
	Las Bambas	5						x
	Antapaccay	5						x
	Grupo México	5						x
	Hochschild	4					x	
	Hudbay	4					x	
	Poderosa	4					x	
	Sociedad Minera Corona S.A.	0	x					
	Yanacocha 2019	5						x
	Nexa	4					x	
	Peñoles	2			x			
	Gold Fields	4					x	
	Buenaventura	0	x					
	Minsur	2			x			
	Antamina	5						x
Cerro Verde	5						x	
Miski Mayo	0	x						



ANEXO 5: ANÁLISIS DE MADUREZ DE LOS MQR BASADO EN LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD

CRITERIO DE MADUREZ		PUNTUACIÓN	Estrategia de relacionamiento en general sin información de quejas y reclamos	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para empleados solamente	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para el empleado y comunidad con información general	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para el empleado y comunidad con información detallada sobre el procedimiento	Mecanismo de atención a quejas y reclamos para empleados y comunidad con información detallada del procedimiento e incluye estadísticas de quejas e información de política de derechos humanos	Mecanismo siguiendo parámetros de los principios rectores de las empresas y de los DDHH e integrado a la debida diligencia
PAÍS	EMPRESA MINERA		0	1	2	3	4	5
COLOMBIA	Mineros	2			x			
	Grupo Coquecol	3				x		
	Cerrejón	5						x
	Cerro Matoso	5						x
	Drummond	5						x
	Argos	0	x					
	Mínera De Cobre Quebradona S.A.S Bic	4					no detalle no estadísticas	

Fuente: elaboración propia sobre la base de los informes de sostenibilidad 2020 de las empresas seleccionadas.

Nota: la información destacada de las empresas fue recabada a través de la información públicamente disponible en los informes de sostenibilidad de las empresas seleccionadas.





cooperación
alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementado por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH