
 Compañía Guatemalteca de Níquel	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 1 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

**AUTORIZADO:
Director General Interino**

_____ C. González
"_____".


**INSTRUCCIÓN SOBRE MECANISMO
DE TRATAMIENTO DE QUEJAS**

Desarrollado por:
Gerente de desarrollo Sostenible
V. Cano

 Compañía Guatemalteca de Níquel	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 2 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA		Fecha: 12.11.22

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. TÉRMINOS Y CONDICIONES	3
4. DOCUMENTOS NORMATIVOS DE REFERENCIA	4
5. MECANISMO DE QUEJA	4
5.1. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES.....	4
5.1.1. Principio 1. Proporcionalidad	4
5.1.2. Principio 2. Adecuación Cultural.....	4
5.1.3. Principio 3. Accesibilidad	4
5.1.4. Principio 4. Transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas	4
5.1.5. Principio 5. Protección Apropiaada.....	5
5.1.6. Principio 6. Anonimato y confidencialidad	5
5.2. PASO 1. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	5
5.2.1. Registrar la Información	5
5.2.2. Canales de recepción	5
5.3. PASO 2. REVISIÓN E INVESTIGACIÓN DE LOS QUEJAS.....	6
5.3.1. Quejas no admisibles.....	6
5.3.2. Quejas admisibles	7
5.4. PASO 3. DESARROLLAR OPCIONES DE RESOLUCIÓN, PREPARAR UNA RESPUESTA Y CIERRE	8
5.4.1. La Compañía propone una solución	8
5.4.2. La Compañía y la parte interesada afectada se remiten a un tercero para que decida	8
5.5. PASO 4. MONITOREO, INFORME Y EVALUACIÓN DE UN MECANISMO DE QUEJA.....	9
5.5.1. Monitoreo	9
5.5.2. Informes.....	9
5.5.3. Mantenimiento de registros	9
5.5.4. Evaluación de un mecanismo de quejas	10
6. PRESENTACIÓN DE INFORMES	11
7. SANCIONES	11
8. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	11
9. PERIODICIDAD DE ACTUALIZACION	12
10. CONTROL DE CAMBIOS	12
Anexo 1	13
Anexo 2	14

	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 3 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

1. OBJETIVO

El mecanismo de quejas en materia de Derechos Humanos de Compañía Guatemalteca de Níquel S.A. como parte de Los Activos Industriales del Grupo Solway_(en adelante - «La Compañía»). El mecanismo es concebido como una herramienta para el continuo monitoreo y mejoramiento en la relación entre la Compañía y las partes interesadas; incluyendo a los trabajadores, las comunidades que se encuentran dentro de las áreas de influencia de la compañía, proveedores y las partes interesadas potencialmente afectadas por los proveedores, entre otros.

La presente instrucción sobre el Mecanismo de Quejas (en adelante - instrucción) busca permitirles a las partes interesadas afectadas de la Compañía a canalizar y expresar sus quejas, incluyendo esos relacionados a Derechos Humanos para que así, la Compañía pueda identificar, registrar, evaluar y brindar respuestas a tiempo y soluciones sostenibles, consultando directamente con las partes interesadas potencialmente afectadas.

El mecanismo de quejas ayuda a alcanzar las siguientes metas:

- Identificar los quejas de las partes interesadas de la Compañía, por medio de un procedimiento simple y accesible.
- Crear un procedimiento para registrar, evaluar y responder a cualquier queja recibido por cualquiera de las partes interesadas.
- Brindar un proceso claro y transparente a todas las partes interesadas.
- Complementar y fortalecer las relaciones comunitarias.
- Asegurar un tiempo de respuesta rápido.
- Asegurar la existencia de diferentes canales para la recepción y comunicación de quejas relacionados a la Compañía, al igual que un eficiente acercamiento a la atención, evaluación y resolución de quejas.

2. ALCANCE

La presente instrucción aplica a todas las quejas recibidas por el personal de la Compañía, sus contratistas y subcontratistas, dentro del marco de trabajo de las actividades de la Compañía, respecto a los temas relacionados al respeto y garantía de los Derechos Humanos.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES


Partes Interesadas Afectadas: - individuos cuyos derechos humanos hayan sido afectados por las operaciones, productos o servicios de la Compañía.

Mecanismo de quejas – Un método institucionalizado y organizado que consiste en funciones, reglas y procedimientos específicos para resolver sistemáticamente quejas, reclamaciones, disputas o conflictos. Sinónimo de sistema de resolución de conflictos.

Reclamo - cuestión, preocupación, problema o queja (percibida o real) que un individuo o grupo de la comunidad quiere que una Compañía o contratista aborde y resuelva. Sinónimo de queja.

Queja - cuestión, preocupación, problema (percibido o actual) que un individuo o grupo comunitario quiere que una Compañía o contratista resuelva. Sinónimo de queja.

Reclamante - persona o grupo que tiene una cuestión, preocupación, problema, queja o exigencia que quiere que se aborde o se resuelva.

	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 4 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

4. DOCUMENTOS NORMATIVOS DE REFERENCIA

- Principios rectores sobre las Compañías y los derechos humanos;
- A Guide to designing and implementing Grievance mechanisms for development projects (la Oficina del Asesor de Cumplimiento/Ombudsman).
- Addressing Grievances from project-affected communities (guía para proyectos y Compañías sobre el diseño de mecanismos de queja, IFC).
- Manejo y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local, ICMM;
- Rights Compatible Grievance Mechanisms: A Guidance Tool for Companies and their Stakeholders.
- Guía práctica de diligencia debida en materia de derechos humanos, creada en el marco del Plan Nacional de Acción para las Compañías y los Derechos Humanos (PNA) de Suiza por encargo de la Secretaría de Estado de Economía SECO y el Departamento Federal de Asuntos Exteriores DFAE.
- Directrices de la OCDE para Compañías multinacionales.

5. MECANISMO DE QUEJA

5.1. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES

5.1.1. Principio 1. Proporcionalidad

- Seguir procedimientos de queja basados en los posibles riesgos e impactos adversos de las operaciones de la Compañía;
- Designar personal cualificado dentro de la Compañía para evaluar y responder a las quejas, incluyendo un amplio conocimiento de los derechos humanos;

5.1.2. Principio 2. Adecuación Cultural


- Garantizar el pleno acceso al procedimiento de queja para hombres y mujeres, pueblos indígenas y grupos vulnerables en igualdad de condiciones;
- Tener en cuenta los métodos habituales y tradicionales de resolución de conflictos al diseñar el sistema;

5.1.3. Principio 3. Accesibilidad

- Proporcionar un acceso fácil, adecuado a la cultura local y comprensible para las comunidades;
- Promover la búsqueda de soluciones en colaboración, con la participación de las partes interesadas potencialmente afectadas;

5.1.4. Principio 4. Transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas

- Mantener informadas a todas las partes interesadas potencialmente afectadas, acerca del procedimiento;
- Atender de forma eficaz y rápida las quejas, mediante un proceso claro, comprensible y transparente;
- Documentar todas las quejas recibidas, el proceso de evaluación de estas, las respuestas dadas por la Compañía, e informar periódicamente a las partes interesadas potencialmente afectadas, abriendo espacios para obtener su opinión sobre el funcionamiento del mecanismo en general o sobre la gestión dada a asuntos particulares;
- Presentar informes mensuales al director general y director de Desarrollo Sostenible de Solway sobre todas las quejas, de acuerdo con el apartado 5.5.3, haciendo hincapié en los asuntos recurrentes que el procedimiento de quejas haya identificado como preocupaciones en las comunidades u otros grupos de interés potencialmente afectados;

	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 5 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

5.1.5. Principio 5. Protección Apropiaada

- Establecer un procedimiento de compensación para que aquellos demandantes que consideren que sus quejas no han sido respondidas o atendidas adecuadamente y que puedan recurrir a un organismo externo para reconsiderar su caso;
- Mantenerse informado de los procedimientos judiciales y administrativos disponibles en los países de operación para la resolución de conflictos y abstenerse de impedir el acceso a dichos procedimientos;
- Garantizar en todo momento que no se tomen represalias contra las personas, ya sean empleados de la Compañía o partes interesadas externas, que presenten quejas a través del mecanismo;

5.1.6. Principio 6. Anonimato y confidencialidad

- Aceptar las quejas de forma anónima si el reclamante así lo prefiere;
- Tratar toda la información recibida de forma confidencial, garantizando la protección de la identidad de los afectados que la presenten.

5.2. Paso 1. Recepción y Seguimiento de Quejas

5.2.1. Registrar la Información

El formulario de queja es la principal herramienta del mecanismo de queja, ya que es el documento que formaliza el inicio del procedimiento de investigación y, en una fase posterior, será la herramienta de gestión para informar al reclamante sobre el estado de avance, la incorporación de observaciones, el seguimiento del proceso y la documentación de los casos de lecciones aprendidas.

- Para garantizar el acceso inmediato a todas las partes interesadas, el formulario de queja estará disponible en diferentes lugares:
 - Oficinas de la Compañía;
 - Sedes o centros de las comunidades (pertenecientes al área de influencia del proyecto);
 - Buzón de quejas de la Compañía;
 - Otros canales: puede solicitarse por correo electrónico a vcano@cgn.com.gt o descargarse a través del código QR o en la página web de la Compañía.

Información solicitada en quejas no anónimas:

- Identificación completa del reclamante: nombres, apellidos y número de identificación personal;
- Información de contacto del reclamante: dirección de correo electrónico y número de teléfono, si es posible;
- Registro del lugar y la fecha de ocurrencia del evento;
- Descripción general de la ocurrencia del evento (cómo y qué sucedió);
- Evidencia u otra documentación disponible (por ejemplo, audios, fotografías, mensajes de texto, capturas de pantalla, restos, etc.).

Información solicitada en quejas anónimas:

- Registro del lugar y la fecha de ocurrencia del evento;
- Descripción general de la ocurrencia del evento (cómo y qué ocurrió);
- Pruebas u otra documentación disponible (por ejemplo, audios, fotografías, mensajes de texto, capturas de pantalla, restos, etc.).


5.2.2. Canales de recepción

Los canales disponibles de recepción son:

5.2.2.1 Entrega física;

Buzones de quejas

- Las quejas pueden entregarse en las instalaciones donde se encuentran las oficinas de la Compañía. Para ello, se dispondrá de buzones de quejas, de forma que éstas puedan ser entregadas de forma anónima. Una

	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 6 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

persona responsable recogerá las quejas dos veces por semana. La Compañía se encargará de asegurar el registro del caso y de responder al reclamante una vez recibido en el buzón de quejas en un plazo de 3 días hábiles.

- Equipo de la Compañía
- Las quejas pueden entregarse personalmente en las oficinas de la Compañía. Cualquier empleado dependiente de gerencia de Desarrollo sostenible o contratista tendrá a su disposición formularios para el registro de quejas. Todo el personal de la Compañía que no esté bajo la gerencia de Desarrollo Sostenible, así como el personal de las Compañías contratistas y subcontratistas, deberá informar de la recepción de quejas a la Gerencia de Desarrollo Sostenible para que ésta pueda dar seguimiento al caso.
- Todos los empleados de la Compañía y de las Compañías contratistas y subcontratistas recibirán la información necesaria para orientar y dar información a un posible reclamante sobre el alcance del proceso, los pasos a seguir y los plazos establecidos para responder. La Compañía será responsable de asegurar el registro del caso y de responder al reclamante una vez recibido por el equipo de la Compañía en un plazo de 3 días hábiles.

5.2.2.2 Correo Electrónico;

Las quejas pueden enviarse por correo electrónico a vcano@cgn.com.gt. La Compañía será responsable de asegurarse del registro del caso y responder al reclamante al recibir el correo en 3 días hábiles.

5.2.2.3 Contacto telefónico para la recepción de Quejas

Las quejas pueden presentarse poniéndose en contacto con las oficinas de la Compañía en el +502 55176983

Si el reclamante comunica que tiene una discapacidad que dificulta la presentación de quejas por escrito o no sabe leer o escribir, los empleados de la Compañía transcribirán de buena fé su queja en el formulario correspondiente.

5.2.2.4 Sede central

Las partes interesadas potencialmente afectadas por la compañía pueden presentar sus quejas a Solway Investment Group poniéndose en contacto con las oficinas de Solway en Suiza en el +41417400400. Estas quejas se deben presentar en la sede central cuando se haya agotado el procedimiento local de quejas y tras volver a presentar la queja y el interesado potencialmente afectado considera que la queja no se ha resuelto. El director de Desarrollo Sostenible de Solway dará la correspondiente instrucción al responsable del activo industrial para que inicie la investigación y resolución del caso.

5.3. Paso 2. Revisión e investigación de las quejas


Una vez registrado la queja, el responsable de Desarrollo Sostenible o cualquier otro responsable designado por el Comité de Desarrollo Sostenible se pondrá en contacto con el reclamante en un plazo máximo de 3 días hábiles para confirmar la recepción de la queja y comunicar el número de registro de esta, el inicio de los trámites de admisibilidad y el calendario general del procedimiento en su conjunto.

5.3.1. Quejas no admisibles

El responsable de analizar la elegibilidad o admisibilidad de la queja será el gerente de Desarrollo Sostenible, quien analizará si es procedente o no y comunicará esa decisión al reclamante. El responsable de Desarrollo Sostenible de la Compañía podrá elevar la decisión sobre la admisibilidad al Comité de Desarrollo Sostenible.

Si la queja no es admisible, el gerente de Desarrollo Sostenible o cualquier otro gerente designado por el Comité de Desarrollo Sostenible deberá notificarlo al reclamante en un plazo máximo de 15 días hábiles.

La Compañía proporcionará toda la orientación disponible al reclamante si el análisis identifica que el caso no está relacionado con la Compañía (incluidos sus contratistas y subcontratistas) y sus operaciones, para que pueda acudir a los órganos respectivos y proseguir su caso.

	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 7 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

La Compañía considerará inadmisibles las quejas que:

- No tengan una conexión evidente con las operaciones de la Compañía, ya sea directamente o en relación con su cadena de valor;
- Denuncias que constituyan una actividad delictiva y violenta. En estos casos, los denunciantes deben ser remitidos al sistema de justicia formal;
- Disputas comerciales. Los asuntos comerciales deben estipularse en los acuerdos contractuales y las cuestiones deben resolverse a través de diversos mecanismos de resolución de conflictos comerciales o de los tribunales civiles.
- Cuestiones relacionadas con la política y las instituciones gubernamentales;
- Las evidencias presentadas, la documentación adjunta o la descripción del caso no son claras o suficientes para fundamentar mínimamente el caso, a pesar de los intentos de establecer una comunicación directa con el demandante para obtener aclaraciones al respecto.

5.3.2. Quejas admisibles

Si la solicitud es aceptada, el gerente de Desarrollo Sostenible, o cualquier otro gerente designado por el Comité de Desarrollo Sostenible, deberá notificar al reclamante en un plazo máximo de 15 días hábiles y continuar el proceso.

La Compañía considerará admisibles las quejas que:

- Estén relacionados con las operaciones de la Compañía, ya sea de forma directa o en relación con su cadena de valor, relativos a asuntos relacionados con el respeto a los derechos humanos reconocidos en los tratados internacionales, Seguridad, Medio Ambiente, Empleo o Asuntos Laborales y Comunitarios;
- Implican un impacto en la propiedad privada o pública o son situaciones que pueden causar estos efectos en el futuro;
- Se pueden encontrar evidencias suficientes para probar el caso, los afectados y la responsabilidad de la Compañía o de sus contratistas y/o subcontratistas.

En los casos de quejas relacionadas con cuestiones relativas a la garantía de los derechos humanos, los gestores responsables de resolverlos deben tener conocimiento del tema y pueden consultar, si es necesario, a expertos internos o externos en la materia.

Si se constata la existencia de indicios de la ocurrencia de violaciones de los derechos humanos que puedan constituir actos delictivos de acuerdo con la normativa nacional, la Compañía enviará información sobre lo ocurrido a las autoridades competentes, sin perjuicio de que pueda seguir llevando a cabo el procedimiento de respuesta previsto en el Mecanismo. En cualquier caso, se tomarán las medidas oportunas para velar por la seguridad de las posibles víctimas y reclamantes.

Una vez admitida la queja un responsable de Desarrollo Sostenible o cualquier otro responsable designado por el Comité de Desarrollo Sostenible deberá realizar los siguientes cuatro pasos mencionados:

5.3.2.1 Evaluación Física


Consiste en la programación y ejecución de una inspección in situ con el objetivo de evaluar la situación presentada y se llevará a cabo si la evaluación lo amerita.

5.3.2.2 Reunión con las partes interesadas

Se lleva a cabo una reunión con la(s) parte(s) interesada(s) afectada(s) para obtener detalles y aportaciones para una decisión final, informándoles del plazo establecido para presentarles una resolución y su plan de aplicación, si las partes interesadas afectadas la aceptan.

5.3.2.3 Definición de la Solución

Las partes interesadas afectadas definen la forma en la que la ejecución de la solución a la queja deberá llevarse a cabo.

	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 8 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

5.3.2.4 Análisis de la información

Consiste en la evaluación de toda la información y evidencia disponible para así pasar a las opciones de resolución.

5.4. Paso 3. Desarrollar opciones de resolución, preparar una respuesta y cierre

La instrucción sobre el Mecanismo de Quejas tiene cuatro enfoques principales para la resolución de quejas, cuyo objetivo es ofrecer a la Compañía y a las partes interesadas una variedad de opciones para la mejor resolución posible. La Compañía tendrá la opción de proponer al reclamante uno o varios de los enfoques disponibles, sin embargo, se dará prioridad a una solución común buscada por ambas partes que permita dar una respuesta satisfactoria y significativa al reclamante en el menor tiempo posible.

La instrucción sobre el Mecanismo de Quejas se centra en los enfoques básicos de resolución, aunque éstos no inhiben necesariamente la implementación de un enfoque diferente a los establecidos en la Instrucción, o la incorporación de otros enfoques que enriquezcan el proceso y sean validados por el interesado afectado.

La Compañía tendrá acceso a expertos independientes en derechos humanos que apoyen el análisis y descubrimiento de la solución de eventos complejos que estén relacionados con impactos potenciales o reales sobre los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Cuatro enfoques principales para la resolución de quejas:

5.4.1. La Compañía propone una solución

Utilizar cuando:


- La queja es directa, el asunto es claro y la solución es obvia
- Las personas de la compañía pueden resolver la cuestión por sí solas, a satisfacción del reclamante, basándose en sus conocimientos y autoridad;
- Es más probable que el reclamante acepte una propuesta de la compañía considerada y respetuosa.
- La Parte Interesada afectada y la Compañía deciden en conjunto
- Utilizar cuando:
- Es importante una relación continua y un proceso de resolución cara a cara;
- El caso es más complejo y están implicadas varias partes interesadas;
- Los miembros de la comunidad local desconfían de la propuesta de la compañía;
- La respuesta de un procedimiento de "la compañía propone una solución" no es aceptable;
- Es necesario hablar juntos para promover una comunicación más precisa, compartir información o desarrollar soluciones mutuamente aceptables;
- Hay intereses de procedimiento, psicológicos y de fondo para ambas partes que se prestan a ese enfoque.

5.4.2. La Compañía y la parte interesada afectada se remiten a un tercero para que decida

Utilizar cuando:

- Los procedimientos de "decidir juntos" no son aceptables para una o más partes;
- Hay disputas de hecho o conflictos sobre los datos;
- Las partes no han podido llegar a un acuerdo voluntario mediante otros procedimientos.
- La Compañía y la comunidad utilizan prácticas tradicionales y consuetudinarias
- Utilizar cuando:
- Los procedimientos "importados" son desconocidos, inaccesibles o culturalmente incompatibles con las prácticas consuetudinarias locales de una comunidad;
- Existen medios tradicionales alternativos que pueden adaptarse de forma mutuamente aceptable para el demandante y la compañía.

La Compañía desarrollará la resolución y preparará la respuesta al reclamante en un plazo máximo de 15 días hábiles. El responsable de Desarrollo Sostenible deberá supervisar su seguimiento en los plazos

	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 9 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

previstos en caso de que el Comité de Desarrollo Sostenible haya designado a otro responsable para elaborar la respuesta.

La Compañía podrá solicitar al reclamante más información si el análisis considera que la información aportada no es suficiente para resolver.

El reclamante tendrá la opción de apelar la decisión sólo una vez más, volviendo a presentar la queja.

La Compañía y el reclamante firmarán un acta de cumplimiento para cerrar la queja al llegar al resultado. Los resultados pueden adoptar diversas formas: por ejemplo, disculpas, restitución, rehabilitación, compensación financiera o no financiera y sanciones punitivas. También pueden incluir la prevención de daños adicionales mediante, por ejemplo, requerimientos o garantías de no repetición.

5.5. Paso 4. Monitoreo, informe y evaluación de un mecanismo de queja

5.5.1. Monitoreo

El gerente responsable de la adopción y aplicación de las medidas correctivas (resultados) es también responsable de informar, supervisar y documentar el cumplimiento de la solución, estableciendo herramientas de gestión y control de las citadas tareas, al igual que de las medidas de no repetición.

Este monitoreo involucra:

- Dar seguimiento de los acuerdos;
- Identificar las normas y criterios que se utilizarán en la resolución de casos similares que puedan darse en el futuro;
- Supervisar los plazos de aplicación;
- Supervisar el cumplimiento de las medidas de control de calidad cuando sea necesario;
- Incorporar y socializar aprendizajes específicos, que sirvan para evaluar la eficacia del procedimiento, sugiriendo y/o realizando modificaciones en las políticas o en la actuación de la Compañía, si los pasos del procedimiento lo ameritan;
- Analizar la información documentada para reconocer patrones que permitan identificar las causas sistémicas de las consultas y/o quejas;
- Promover la transparencia y dar a conocer la forma en que la Compañía gestiona el procedimiento;
- Evaluar periódicamente el funcionamiento general del procedimiento;
- Generar procesos para informar a las partes sobre el estado de un caso, a través de informes escritos;
- Establecer bases de datos para la elaboración de informes.

5.5.2. Informes


El gerente responsable de la adopción y aplicación de las medidas correctivas (resultados) deberá informar al reclamante sobre el estado de su aplicación.

Si durante el proceso de seguimiento, la Compañía identifica que las medidas adoptadas no han resuelto el agravio o el reclamante no acepta la solución propuesta por la Compañía, el responsable del proceso deberá volver al punto 5.3 o 5.4, en el que deberá analizar las causas y adoptar otro enfoque con nuevas medidas junto al reclamante. Reiniciado el proceso, la Compañía dispondrá de 15 días hábiles para resolver o rectificar la solución propuesta, antes de remitir el asunto a los procedimientos externos de solución de quejas.

5.5.3. Mantenimiento de registros

Todas las quejas deben ser archivados en su versión original o digitalmente en archivos que ayuden a mantener la confidencialidad de los reclamantes y de los afectados. Los archivos físicos deben guardarse en un área especial a la que sólo tendrán acceso los empleados de la gerencia de Desarrollo Sostenible. Estas quejas se almacenarán físicamente durante un año y luego se trasladarán a un archivo digital permanente.

Del mismo modo, se mantendrá una base de datos actualizada que incluya, como mínimo: el objeto de la queja, la fecha de recepción, el trámite dado a la solicitud y el estado en que se encuentra, las acciones realizadas, el personal responsable, los acuerdos finales alcanzados y el estado de cumplimiento de estos. La

 Compañía Guatemalteca de Níquel	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 10 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

base de datos se enviará por correo electrónico al director de Desarrollo Sostenible de Solway el último día de cada mes.

Los registros de las quejas recibidas por la Compañía serán revisados periódicamente a fin de detectar posibles impactos recurrentes y poder monitorear el impacto de las medidas de prevención y/o mitigación de riesgos anteriores, y se incluirán los riesgos identificados en el sistema general de riesgos de la Compañía.

5.5.4. Evaluación de un mecanismo de quejas

Se utilizarán los siguientes indicadores de gestión, obtenidos del documento "Rights-Compatible Grievance Mechanisms: a Guidance Tool for Companies and their Stakeholders" de la Corporate Social Responsibility Initiative de la Universidad de Harvard:

5.5.4.1 Un número significativo de quejas son presentadas al mecanismo en el período posterior a su establecimiento.

Esto indica tanto el conocimiento de la existencia del mecanismo como la confianza en que ofrece una primera vía de recurso creíble.

5.5.4.2 Una reducción, a lo largo del tiempo, del número de quejas perseguidas a través de otros mecanismos no judiciales, ONG o los medios de comunicación.

Esto indica tanto el conocimiento de la existencia del mecanismo como la confianza en que proporciona una primera vía de recurso creíble.

5.5.4.3 Todos los quejas reciben a) acuse de recibo y b) una propuesta de curso de acción o una actualización provisional dentro de los respectivos plazos breves establecidos en el mecanismo de quejas.

Lo que indica que los compromisos de ofrecer un proceso predecible y actuar con la debida transparencia se están cumpliendo en la práctica.

5.5.4.4 Un alto porcentaje de quejas registrados se resuelven mediante un resultado mutuamente acordado.

Es un indicador parcial de la eficacia. Un porcentaje bajo puede no indicar lo contrario, pero debe interpretarse junto con el indicador 5.5.4.2;

5.5.4.5 Un alto porcentaje de casos se resuelve sin recurrir a un tercero neutral.

5.5.4.6 Con el tiempo, disminuye el número de quejas de igual o similar naturaleza.

Lo que indica que el personal está aprendiendo de los errores del pasado y adaptando las prácticas y/o los procedimientos operativos cuando sea necesario.

5.5.4.7 Las auditorías muestran una reducción de los incidentes de incumplimiento de las normas aplicables.


Indicando que los procesos de queja están contribuyendo a la identificación y remediación de los incidentes de incumplimiento.

5.5.4.8 Una reducción del absentismo y de la rotación de personal y/o un aumento de la productividad entre los trabajadores de los proveedores/contratistas.

Un indicador parcial de la reducción de las quejas de los trabajadores y la mejora de la satisfacción de los trabajadores, más relevante en relación con las cadenas de suministro y los contratistas.

5.5.4.9 En un alto porcentaje de casos, los demandantes informan a una parte independiente de que consideran el proceso serio, justo y respetuoso.

Indicando que el mecanismo está funcionando eficazmente, incluso en los casos en los que no se llegó a un acuerdo. Observar si existe una correlación entre los casos en los que no se llega a un acuerdo y aquellos en los que el demandante no considera que el proceso haya sido justo y respetuoso.

 Compañía Guatemalteca de Níquel	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 11 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA	Fecha: 12.11.22	

5.5.4.10 Se han revisado y modificado los procedimientos operativos cuando las investigaciones revelan quejas significativas y reiterados a pesar de que el personal sigue los procedimientos operativos existentes.

Indicando que se están aprendiendo e integrando las lecciones de los sistemas de gestión para reducir la probabilidad de que se repitan el mismo tipo de quejas.

5.5.4.11 Reducción de las acciones de las partes interesadas que pretenden perturbar las operaciones de la Compañía, ya sea por medios pacíficos o de otro tipo. Indicando que los individuos sienten que tienen un canal efectivo para tratar sus quejas de una manera no conflictiva.

5.5.4.12 Regular Las encuestas frecuentes de las partes interesadas, realizadas por un tercero independiente, indican un alto y creciente conocimiento de la existencia del mecanismo y una alta y creciente percepción de que ofrece un proceso creíble y valioso. Indican una publicidad efectiva del mecanismo y un alto potencial de que sea utilizado por las partes interesadas cuando tengan una queja.

5.5.4.13 Las encuestas frecuentes a las partes interesadas realizadas por un tercero independiente indican un aumento de las actitudes positivas hacia la Compañía. Indican una reducción del nivel de quejas y una mayor sensación de relaciones positivas y respetuosas y de beneficios mutuos.

6. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Tabla 6-1

Criterios de presentación de informes	Información para presentar	Forma de presentación del informe
Guidance Tool for Companies and their Stakeholders" de la Corporate Social Responsibility Initiative de la Universidad de Harvard	Evaluación mecanismos de queja	Informe mensual sobre quejas en el ámbito de derechos humanos

7. SANCIONES


La responsabilidad y autoridad de cumplimiento de los requisitos de la presente instrucción están indicados en sección 8. "Responsabilidades y autoridad". Por incumplimiento de los requisitos de esta instrucción, se aplicarán las sanciones de conformidad con la legislación laboral de la República de Guatemala, y también con el Instrucción CGN-RRHH-ING-00-0001 Instrucción sobre las medidas disciplinarias.

8. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

La responsabilidad de la administración del Mecanismo de Quejas estará a cargo del gerente de Desarrollo Sostenible, quien tendrá la obligación de velar por el respeto de los principios que rigen esta Instrucción. El gerente de Desarrollo Sostenible deberá informar a la Gerencia General de la Compañía sobre la existencia de las quejas, y cuando sea necesario, involucrarlos en el proceso de evaluación, resolución y respuesta de cada caso mediante la convocatoria del Comité de Desarrollo Sostenible.

El gerente de Desarrollo Sostenible será asesorado en materia de derechos humanos cuando la complejidad de las circunstancias lo aconseje por expertos internos o externos en la materia.

El gerente de Desarrollo Sostenible de la Compañía y/o el Comité de Desarrollo Sostenible serán responsables de designar dentro del personal de la Compañía, sus contratistas o subcontratistas, a los

 CGN Compañía Guatemalteca de Níquel	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 12 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA		Fecha: 12.11.22

encargados de implementar la solución, de manera adecuada a los tiempos establecidos en el procedimiento y bajo el enfoque acordado.


9. PERIODICIDAD DE ACTUALIZACION

Revisión del mecanismo de quejas

Periódicamente (al menos una vez al año) una evaluación del funcionamiento adecuado del Mecanismo será desarrollado para determinar los ajustes que deban realizarse.

10. CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Fecha	Persona que sugirió la enmienda	Cambio

 Compañía Guatemalteca de Níquel	INSTRUCCIÓN SOBRE EL MECANISMO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	Versión: 001	Páginas: 13 de 14
		Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
	GESTION DIRECTIVA		Fecha: 12.11.22

Anexo 1

PLANTILLA DEL FORMULARIO DE QUEJAS

No. De registro de queja	
Nombre	
E-mail	
Número de Teléfono	
Fecha, hora y lugar del suceso que llevó a la queja	
Informe detallado del suceso (incluyendo los nombres de los empleados o contratistas de la Compañía implicados, si los hay y si es posible)	
Personas que también presenciaron el suceso y que podrían aportar información adicional	
Descripción de las formas en que la Compañía puede investigar lo ocurrido y obtener posibles pruebas del suceso.	
Propuesta de solución al agravio	
Firma (opcional - si se incluye la información del reclamante)	
Recibido por	
Fecha y hora de recepción	

 Compañía Guatemalteca de Níquel	INSTRUCCIÓN SOBRE EK MECANISMO DE QUEJAS DE LA COMPAÑÍA GUATEMALTECA DE NIQUEL	Versión: 001	Páginas: 14 de 14
	GESTION DIRECTIVA	Código: CGN-DGEN-ING-00-0001	
		Fecha: 12.11.22	

Anexo 2

Flujograma de Procedimiento

