



# El mecanismo de reclamación de Copper Mark

v.3 marzo de 2024

Fecha de revisión:	Fecha de emisión:	Organización:
22 de enero de 2024	12 de marzo de 2024	The Copper Mark
Titulo:		Tipo:
El mecanismo de reclamación de Copper Mark		Público

## Índice

<b>1</b>	<b>Objetivos</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Alcance</b>	<b>3</b>
	Tipos de reclamaciones	3
	Reclamantes	3
<b>3</b>	<b>Principios guía</b>	<b>4</b>
	Represalias	5
	Anonimato	5
	Confidencialidad	5
<b>4</b>	<b>Comunicar una reclamación</b>	<b>6</b>
	Acciones previas	6
	Presentar una reclamación	6
<b>6</b>	<b>Proceso de reclamación</b>	<b>8</b>
	Acusar recibo	8
	Revisión para su admisibilidad	8
	Investigación indagatoria	9
	Acción	9
	Revisión	10
	Emitir una decisión	11
	Comunicar la decisión	12
	Registro de los resultados y seguimiento	12
	Apelación	13
<b>7</b>	<b>Costos del proceso de reclamación</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Uso de sello y las declaraciones de Copper Mark</b>	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>Datos personales</b>	<b>14</b>
<b>10</b>	<b>Aviso legal</b>	<b>14</b>
<b>11</b>	<b>Glosario</b>	<b>15</b>
<b>12</b>	<b>Documentos de referencia</b>	<b>16</b>

## 1 Objetivos

Copper Mark es el marco de aseguramiento líder para promover prácticas responsables en las cadenas de valor del cobre, molibdeno, níquel y zinc. Trabajamos con empresas y organizaciones a lo largo de las cadenas de valor de estos metales para permitir que comprendan mejor y satisfagan el creciente número de demandas por prácticas responsables verificadas de forma independiente, y para contribuir positivamente al desarrollo sostenible. Nuestra visión es una sociedad sostenible basada en la producción, el abastecimiento y el reciclaje responsables de metales. Nos basamos en una gobernanza sólida, estándares y aseguramiento creíbles, interacción con las partes interesadas, y estrategias de liderazgo para:

- Abordar los impactos críticos pasados, presentes y futuros en las personas y el medio ambiente a lo largo de las cadenas de valor de los metales.
- Promover la economía circular.
- Contribuir a legados positivos y a una sociedad sostenible.

El Mecanismo de reclamación es una herramienta que ayuda a lograr estos objetivos. La meta de este Mecanismo es garantizar que las reclamaciones presentadas a Copper Mark sean gestionadas de forma oportuna, exhaustiva, coherente, transparente y eficaz, en línea con el Principio 31 de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas: Criterios de eficacia de los mecanismos de reclamación extrajudiciales. El Mecanismo apunta a permitir que las partes interesadas de Copper Mark presenten inquietudes, a que estas sean investigadas y a que se provea una solución, en particular cuando se violen derechos.

En este documento se explica el mecanismo de reclamación, lo que incluye definir el alcance de los tipos de las reclamaciones que Copper Mark revisará, el proceso de revisión y los posibles resultados de la reclamación. Aunque se trata de un proceso voluntario en el que pueden participar los reclamantes, las partes recurridas deben cooperar con el Mecanismo de reclamación.

Nótese que Copper Mark informará al Directorio sobre cualquier reclamación nueva tan pronto como sea posible, y a más tardar dos días hábiles después de recibida la reclamación. Sujeto al manejo de un conflicto de intereses, se mantendrá al Directorio actualizado a lo largo de la implementación del proceso de reclamación.

El Mecanismo de reclamación de Copper Mark no reemplaza ni limita el acceso a otros recursos judiciales y no judiciales. Cuando las reclamaciones conlleven o impliquen responsabilidad penal, estas se deben abordar mediante los procesos formales de la policía o el gobierno, no a través de Copper Mark. Las reclamaciones que impliquen disputas legales no caen dentro de la competencia del Mecanismo de reclamación de Copper Mark.

Copper Mark realizará una revisión regular de este documento para implementar las lecciones aprendidas y garantizar su alineación con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y con cualquier otro

requisito legal o avance en buenas prácticas, así como los objetivos y metas declarados de Copper Mark.

## 2 Alcance

El Mecanismo de reclamación de Copper Mark ha sido diseñado para abordar los potenciales impactos negativos que sean causados o surjan dentro de un contexto de Copper Mark. Al aceptar el uso del Mecanismo de reclamación, las partes también acuerdan aceptar que las decisiones tomadas por el Mecanismo de reclamación son vinculantes para:

- Copper Mark y el Directorio
- Los emplazamientos que participan en el Proceso de aseguramiento de Copper Mark, los consultores / empresas de consultoría aprobadas, empleados, contratistas y otros.

Cada parte tendrá una oportunidad para apelar. Después de que se completa el proceso de apelación, no hay más oportunidades para apelar.

### Tipos de reclamaciones

Aunque puede haber varios tipos distintos de reclamaciones potenciales, el alcance del Mecanismo de reclamación de Copper Mark representa el impacto directo e indirecto de Copper Mark. Para este fin, son admisibles dos tipos amplios de reclamación:

- **Reclamaciones contra Copper Mark.** Las reclamaciones sobre la implementación de las políticas, procedimientos y procesos operativos de Copper Mark sobre los cuales su gerencia y el directorio tienen responsabilidad directa de gobernanza. Lo anterior incluye las reclamaciones contra la empresa Copper Mark, su Directorio, personal, contratistas y consultores aprobados.
- **Reclamaciones contra un emplazamiento que participa en el Proceso de aseguramiento de Copper Mark.** Las reclamaciones contra un emplazamiento que no se adhiere o sigue la guía de todas las políticas, procedimientos y documentos aplicables de Copper Mark, con las correcciones que Copper Mark haga en el tiempo, lo que incluye, pero no se limita a: los Criterios de Copper Mark, la Guía de Criterios de Copper Mark, el Proceso de aseguramiento de Copper Mark y la Guía de declaraciones de Copper Mark.

### Reclamantes

El reclamante es una parte que presenta una reclamación y puede corresponder a un individuo, un grupo o una coalición de grupos. Copper Mark acepta las reclamaciones presentadas por una organización, un representante de una organización o individuos que crean que se ven afectados o puedan verse afectados o que de otro modo tengan un interés en el resultado de una reclamación.

Tales organizaciones o individuos pueden incluir, entre otros:

- Un emplazamiento que participa en Copper Mark o un trabajador, un grupo de trabajadores o un representante de trabajadores de un emplazamiento que participe en Copper Mark.
- Un evaluador aprobado por Copper Mark o un revisor independiente
- Un actor en la cadena de suministro, lo que incluye clientes o compradores del material producido en emplazamientos de Copper Mark
- Grupos o miembros comunitarios (potencialmente) afectados por un emplazamiento que participa en Copper Mark
- Las organizaciones medioambientales, de derechos humanos o de desarrollo de la sociedad civil que monitorean los efectos de producción de cobre
- Los representantes de las personas indígenas dentro del área de influencia de un Participante en el proceso de Copper Mark

### 3 Principios guía

El Mecanismo de reclamación de Copper Mark se alinea con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y especialmente sus Principios 13, 30 y 31<sup>1</sup>. El Mecanismo de reclamación de Copper Mark está disponible al público y ha sido diseñado para abordar las reclamaciones en una forma que sea oportuna, exhaustiva, predecible, coherente, transparente y eficaz.

- Cualquier persona o grupo de personas puede presentar una reclamación y participar en los procesos del mecanismo de reclamación de Copper Mark, sin importar su raza, etnia, sexo, género, edad, orientación sexual, religión u opinión política.
- Los problemas entre partes se deberían escalar de forma interna y ser resueltos al nivel de gestión adecuado.
- La comunicación debe ser abierta y fluida, y se les debería avisar con tiempo para responder y participar en el proceso.
- La comunicación debe ser oportuna y la toma de decisiones, lo más expedita posible.
- La información que se recoja dentro del contexto de la reclamación será considerada confidencial, excepto según lo que se indique en la sección de presentación de informes.
- Se ha implementado protección para los reclamantes contra represalias.
- Cuando sea solicitado, se debe preservar el anonimato.
- Los investigadores / miembros del Panel de expertos deberán declarar cualquier conflicto de intereses real o potencial en conformidad con la [política de](#)

---

<sup>1</sup> [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

integridad empresarial de Copper Mark, ser imparciales, y actuar sin perjuicio y de buena fe.

- El proceso se debe realizar en una forma que sea justa para todas las partes involucradas, lo que incluye acceso razonable a las fuentes de información, asesoría y experticia.
- Cuando sea posible, las partes tendrán derecho a consultar y responder a la evidencia de la otra parte.
- Las decisiones deberían tomar en cuenta las consideraciones relevantes y las circunstancias mitigantes. La información provista debería estar dentro del alcance de la reclamación.
- Copper solo contemplará la desvinculación de una parte una vez que se hayan explorado todos los intentos de corregir la reclamación y agotado todas las posibilidades de resolución.

### Represalias

Copper Mark no realizará ninguna acción para tomar represalias, discriminar, amenazar o de otro modo causar impactos adversos a un reclamante que presenta de forma legal una reclamación y proporciona la información relevante.

Cuando los impactos adversos que sufre un reclamante sean causados por otras partes como resultado de la presentación de una reclamación, Copper Mark podría ayudar a identificar los servicios de asistencia a disposición del reclamante, tales como orientación de salud mental o física, o servicios legales o sociales.

### Anonimato

Un reclamante que busque mantenerse en el anonimato debe declarar esto al momento de presentar una reclamación formal. El reclamante debería estar consciente de que, dependiendo de la información que elijan compartir con Copper Mark, puede ser que al final sean identificables a partir de cierta información, la que se comparte con la parte recurrida, aunque se harán todos los esfuerzos de redacción y por otros medios para garantizar que no se comparta información que pueda servir para identificar al reclamante. Sin embargo, esto puede limitar considerablemente lo que se puede compartir y, como tal, la habilidad de la parte recurrida para responder de forma completa a la reclamación.

Aunque se harán todos los esfuerzos para considerar una reclamación sobre la base de la información provista, en última instancia puede que ser que no sea válida si el reclamante no consiente a que se comparta cierta información con la parte recurrida.

### Confidencialidad

Cuando sea necesario proteger la privacidad e integridad de las partes involucradas, Copper Mark puede mantener la reclamación y las medidas y decisiones posteriores bajo confidencialidad, a menos que sea vea obligada legalmente a divulgar.

Las partes que presentan una reclamación y solicitan mantenerse en el anonimato no serán identificadas en la presentación de reclamaciones al Directorio de Copper Mark.

## 4 Comunicar una reclamación

### Acciones previas

Un principio básico de este Mecanismo de reclamación es que, cuando sea posible, las reclamaciones se gestionan mejor cuando las partes en disputa tienen control directo sobre el asunto

Un reclamante debería primero tratar todos los intentos razonables para resolver la reclamación directamente con la parte recurrida y dar a esta parte la oportunidad de responder o abordar la reclamación. El reclamante debería tratar de resolver la reclamación al nivel más adecuado de gestión de toma de decisiones.

No se esperan acciones previas cuando el reclamante teme de forma razonable que haya represalias o en casos en donde más demora podría empeorar la situación / los impactos adversos para los titulares de los derechos. Las acciones previas no buscan impedir el acceso al Mecanismo de reclamación de Copper Mark.

### Presentar una reclamación

La información sobre el Mecanismo de reclamación de Copper Mark y sobre cómo presentar una reclamación está disponible en el [sitio web de Copper Mark](#) (en inglés).

A las partes que presenten una reclamación formal se les solicita que proporcionen la siguiente información:

- La información básica sobre el reclamante / la organización del reclamante, excepto cuando se presenta una reclamación anónima
- La información básica sobre la parte recurrida / la organización de la parte recurrida
- Los detalles sobre la reclamación (lo que incluye los detalles de todas las partes interesadas relevantes y un resumen detallado de todos los problemas)
- Evidencia para respaldar la reclamación (lo que incluye información factual, registros, observaciones, conocimiento personal o declaraciones de hechos, que pueden ser cualitativas o cuantitativas).
- Los resultados esperados, lo que incluye las opciones de resultados alternativos que ayuden a llegar a una resolución de la reclamación. Si se proporciona toda la otra información, Copper Mark podría aceptar la reclamación y trabajar con el reclamante en este punto.

Copper Mark puede retornar reclamaciones incompletas, con una explicación de lo que se necesita para constituir una presentación completa que pueda ser procesada.

Las reclamaciones se pueden presentar en el idioma local del reclamante.



## 6 Proceso de reclamación

El diagrama de flujo a continuación proporciona una visión general de los procesos de reclamación de Copper Mark. Cada uno de los recuadros enumerados se analizan en detalle a continuación.

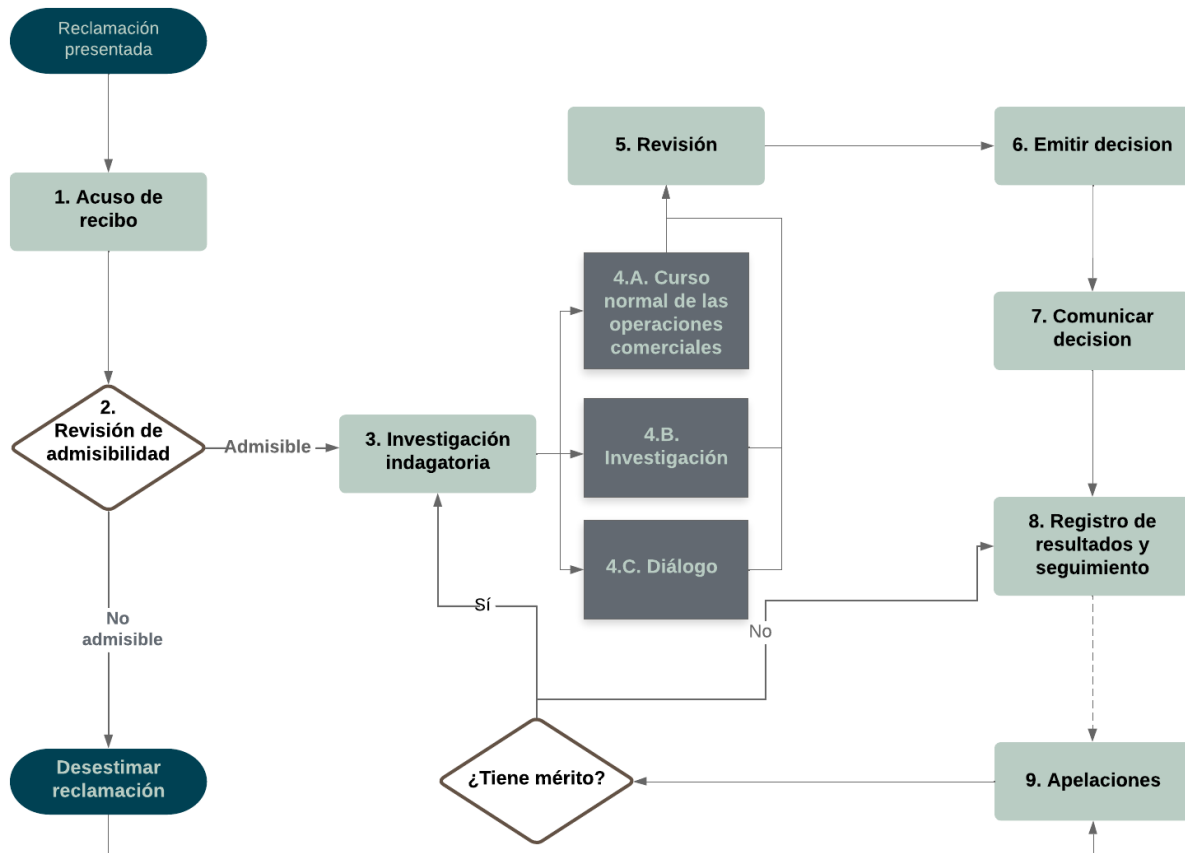


Figura 1: Flujo del proceso de reclamación

### Acusar recibo

Copper Mark acusará recepción de la reclamación al reclamante dentro de 10 días hábiles. Copper Mark registrará la reclamación y guardará todos los materiales relevantes de forma segura y confidencial.

### Revisión para su admisibilidad

Las reclamaciones serán desestimadas como inadmisibles si:

- No se encuentran dentro del alcance del Mecanismo de reclamación de Copper Mark (ver Sección 2 Alcance más arriba);

- Los eventos a los que se aluden ocurrieron hace más de 5 años antes de la reclamación;
- Es un tema legal que requiere que sea procesado a través del sistema legal;
- Es vejatorio o parece haber sido generado para ganar una ventaja competitiva;
- No se apoya en evidencia objetiva (tales como información factual, registros, observaciones, conocimiento personal o declaraciones de hechos, que pueden ser cualitativas o cuantitativas). Excepto en circunstancias excepcionales, las reclamaciones no se pueden investigar cuando solo se basan en rumores.

Se pueden aceptar las reclamaciones como "admisibles de forma condicional" después de que se revise si el umbral de admisibilidad es adecuado y eficaz. Generalmente, esto se hace después de una investigación indagatoria inicial para comprender el estado de la reclamación y una revisión de la evidencia para cada sub-elemento de la reclamación, como corresponda.

Copper Mark informará al reclamante sobre la admisibilidad de su decisión dentro de 10 días hábiles de acusado el recibo de la reclamación. La decisión puede ser "admisible", "admisible de forma condicional" o "no admisible", según corresponda.

Cuando una reclamación admisible involucre a un tercero, Copper Mark también informará a esa parte sobre la reclamación en este tiempo, a menos que el reclamante tenga temor de recibir represalias.

Si la reclamación se considera inadmisibile, será desestimada. Los reclamantes podrían apelar una reclamación desestimada a través del proceso de apelaciones discutido más abajo.

### Investigación indagatoria

Copper Mark designará a un externo para que lleve a cabo la investigación indagatoria inicial en relación con la reclamación (la "Persona responsable").

La Persona responsable interactuará con las partes para preparar una revisión inicial de los hechos, lo que incluye buscar una respuesta de la parte recurrida.

En algunas circunstancias, Copper Mark podría decidir que lo adecuado es convenir un proceso que permita que reclamaciones similares se agrupen y aborden en conjunto.

A partir de la información proporcionada, la Persona responsable primero determinará si la reclamación admisible de forma condicional es completamente admisible o si será desestimada.

La Persona responsable podría realizar una investigación indagatoria adicional para recomendar un curso de acción adecuado. Copper Mark comunicará a las partes los próximos pasos dentro de 10 días hábiles de determinada la admisibilidad, lo que incluye si se requiere más tiempo para completar la investigación indagatoria.

### Acción

A continuación, se presentan los dos cursos de acción que pueden resultar de la investigación indagatoria inicial:

#### *A. Curso normal de las operaciones comerciales*

Las reclamaciones se pueden abordar a través del curso normal de las operaciones comerciales de Copper Mark, tales como el Proceso de aseguramiento, las reuniones de grupos de trabajo, el Consejo asesor o las reuniones del Directorio. El personal de Copper Mark debería asegurarse que las reclamaciones sean abordadas de forma adecuada en el curso normal de las operaciones comerciales de Copper Mark.

#### *B. Investigación*

Copper Mark designará a un investigador externo para determinar los hechos, clarificar las circunstancias o de otro modo examinar con mayor profundidad la reclamación para llegar a una decisión. El investigador puede ser la Persona responsable, personal de Copper Mark, representantes de los órganos de gobernanza de Copper Mark, consultor / empresa consultora aprobada por Copper Mark, u otro individuo o empresa externa independiente.

La investigación será realizada por un individuo(s) u organización(es) de forma imparcial y sin ningún conflicto de intereses real o potencial. Una copia de la política de Conflictos de intereses de Copper Mark se puede ver aquí.

El investigador preparará un informe sobre los hechos en torno a la reclamación revisando la evidencia de todas las partes. La evidencia puede estar en forma de documentos, entrevistas remotas, o correspondencia y visitas o evaluaciones del emplazamiento. Tales evaluaciones no serán realizadas dentro del Proceso de aseguramiento.

Las partes y Copper Mark deberán proporcionar al investigador los medios, recursos y autoridad necesarios para llevar a cabo la investigación de forma oportuna, exhaustiva, coherente, transparente y eficaz.

El investigador entregará a la Persona responsable un informe escrito de los hallazgos.

#### *C. Diálogo*

Este es el curso de acción preferido. Cuando las reclamaciones se puedan resolver bien a través del diálogo entre las Partes, Copper Mark iniciará tal proceso. Ambas partes deben acordar participar y aceptar el resultado del diálogo.

El diálogo será facilitado por la Persona responsable o un facilitador.

#### *Revisión*

Cada curso de acción resultará en una revisión y en última instancia servirá de base para la reclamación:

- Las reclamaciones que se abordan en el Curso normal de las operaciones comerciales (A), serán decididas por la entidad adecuada dentro de la estructura de Copper Mark (es decir, a través del Proceso de aseguramiento, grupo de trabajo, Consejo asesor o Directorio).

Esta entidad revisará la reclamación, la evidencia de respaldo, la información factual, las recomendaciones del personal y otra información relevante. Esta entidad deberá informar a la Persona responsable para que considere lo anterior en la decisión.

- Las reclamaciones en las que se hace una Investigación (B) serán revisadas por la Persona responsable. La Persona responsable considerará en su decisión el informe escrito que el investigador preparará a partir de la investigación.
- Las reclamaciones que se abordan con Diálogo (C) no requieren más revisión, a menos que no se logre resolver la reclamación. La Persona responsable registrará el resultado del diálogo.

Un Panel de expertos ad-hoc revisará y emitirá una decisión sobre la reclamación en tres circunstancias:

- La persona responsable no puede tomar una decisión basada en la investigación
- El diálogo no logra resolver la reclamación
- Una de las partes apela la decisión, lo que se describe en la sección de apelaciones más abajo

En estos casos, el Panel de expertos llevará a cabo una revisión nueva de la reclamación y de toda la documentación correspondiente recibida a la fecha.

El Panel de expertos consiste en el Director ejecutivo (o un miembro del Directorio donde el Director ejecutivo es el sujeto de la reclamación), el asesor legal de Copper Mark y un experto independiente convenido por el reclamante y la parte recurrida.

En el caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, el Directorio designará a un experto independiente. Se prestará atención en garantizar que estos individuos no hayan participado en las etapas anteriores de consideración de la reclamación, a fin de evitar cualquier problema real o potencial de imparcialidad o autonomía.

### Emitir una decisión

El Mecanismo de reclamación de Copper Mark promueve un espíritu de resolución de mejora continua. Aunque hay varios resultados potenciales, Copper Mark promoverá el diálogo voluntario, así como medidas correctivas o de mejora cuando se hayan violado derechos.

Sobre la base de la revisión, Copper Mark emitirá una decisión para:

- Desestimar la reclamación

- Solicitar un plan de mejora / medida correctiva
- Promover / proporcionar un remedio que será determinado en consulta con el reclamante y tomando en cuenta las limitaciones a la capacidad de Copper Mark de exigir cumplimiento
- Solicitar a la parte recurrida que retire el Logo de Copper Mark, y cualquier otra declaración sobre su asociación con Copper Mark (es decir, retirar el sello Copper Mark y otros "sellos" emitidos)
- Suspender o desvincular y retirar al Participante de Copper Mark, al consultor aprobado o a la empresa de evaluación del Marco de aseguramiento de Copper Mark.
- Si no es identificado al momento de considerar si la reclamación es admisible, se recomienda que el reclamante considere llevar la reclamación a otro organismo que esté mejor posicionado para manejar la reclamación, como por ejemplo un ombudsman local o un tribunal de justicia. Cuando sea posible, Copper Mark ofrecerá apoyo indirecto, tales como facilitar el contacto con grupos basados en la comunidad o de la sociedad civil para evitar impedir el acceso.

Copper Mark compartirá la decisión e informará a las partes sobre su derecho a apelar. En este punto, la reclamación se puede considerar resuelta.

### Comunicar la decisión

Copper Mark emitirá una respuesta escrita a las partes dentro de 10 días hábiles de emitida la decisión. La respuesta escrita describirá el proceso realizado para tomar la decisión, la participación de las partes en la decisión (tales como los terceros designados o el Panel ad-hoc), la fecha de la decisión y otra información relacionada con la reclamación que Copper Mark considere relevante. La decisión se deberá traducir al idioma local según corresponda.

### Registro de los resultados y seguimiento

Copper Mark hará seguimiento de la situación relacionada con la reclamación, en colaboración con el reclamante y la parte recurrida, cuando corresponda, a modo de garantizar que se implemente cualquier acuerdo alcanzado entre las partes. Copper Mark aplicará un formato adecuado para hacer seguimiento, lo que puede incluir, entre otros, una revisión formal de la situación al cabo de seis meses o un año, una solicitud de actualizaciones formales de estado a las partes, o actividades ad hoc de integración e interacción entre las partes organizadas por Copper Mark. En el caso de un Participante de Copper Mark, el seguimiento se puede integrar en el Proceso de aseguramiento de Copper Mark, en particular el Paso 4 (Plan de mejora) y el Paso 5 (reevaluación). En ese caso, esto se le explicará al participante de Copper Mark cuando se le comunique la decisión en una respuesta escrita.

Copper Mark documentará y guardará registro de la reclamación formal presentada, del proceso seguido para resolver la reclamación, de todas las decisiones tomadas en relación con el proceso de resolución de reclamaciones, de cualquier transacción entre las partes y de cualquier otro material escrito por un periodo de 5 años, a menos que haya un requerimiento legal o regulatorio de retención de información por un periodo más largo.

Copper Mark presentará un resumen de todas las reclamaciones y sus acciones posteriores al directorio de Copper Mark de forma trimestral. Copper Mark emitirá de forma pública y anual un resumen general de las reclamaciones, lo que incluye los indicadores adecuados, con debida consideración a la confidencialidad.

## Apelación

Las apelaciones se deben presentar dentro de 20 días hábiles de comunicada la decisión o la desestimación por parte de Copper Mark. La persona que apele deberá presentar una justificación para la reconsideración de la decisión sobre la base de:

- El procedimiento de apelación: no se siguió el Mecanismo de reclamación de Copper Mark y, por lo tanto, se debe reconsiderar la reclamación.
- Apelación sustantiva: se dispone de información o evidencia adicional para considerar en conjunto con una explicación de por qué esta información no estaba disponible cuando la reclamación fue considerada originalmente.

Copper Mark tendrá 10 días hábiles para determinar si la apelación tiene mérito.

Si la apelación es admisible, el proceso de reclamación comenzará nuevamente, esta vez con el Panel de expertos como el grupo que determinará el curso de acción y tomará la decisión final. El Panel de expertos revisará la reclamación original y toda la documentación correspondiente. El Panel de expertos también puede considerar la evidencia adicional. En este caso, el Panel le dará a la otra parte una oportunidad para responder a la evidencia adicional. El Panel de expertos debe acordar de forma unánime la decisión.

## 7 Costos del proceso de reclamación

Copper Mark apunta a mantener los costos del proceso de reclamación lo más bajo posible para todas las partes. Aunque los costos del personal interno de Copper Mark serán cubiertos por Copper Mark, los costos externos también pueden aumentar. Tales costos externos podrían incluir aquellos relacionados con la investigación de la naturaleza de la reclamación, la comisión de expertos independientes, costas legales o un proceso de apelación a través del Panel de expertos ad-hoc.

Copper Mark podría cubrir todos los costos razonables cuando los costos impedirían que el reclamante utilice el Mecanismo de reclamación, por ejemplo, cuando el reclamante es un individuo, un grupo comunitario o una organización de la sociedad civil.

Tales costos podrían incluir, entre otros, los costos asociados con un investigador, mediador o facilitador externo; viajes y alojamiento para diálogos en persona facilitados; o traducción de documentos oficiales.

## **8 Uso de sello y las declaraciones de Copper Mark**

En cualquier momento del proceso de reclamación, Copper Mark puede solicitar que el uso del sello de Copper Mark, la declaración sobre su asociación con Copper Mark o cualquier otra afiliación pública con Copper Mark sea suspendida mientras siguen las investigaciones y resoluciones.

## **9 Datos personales**

Como parte de la consideración y gestión de una reclamación, Copper Mark recolectará datos personales (que pueden incluir una categoría especial o datos sensibles). Estos se procesarán en conformidad con el Aviso de privacidad de Copper Mark.

## **10 Aviso legal**

Los procesos descritos en este mecanismo no buscan reemplazar, contravenir ni de otro modo alterar las exigencias de cualquier estatuto, ley, reglamento, ordenanza y otro requerimiento válido internacional, nacional, estatal o local.



## 11 Glosario

**Reclamante:** la parte que presenta una reclamación.

**Reclamación:** ampliamente entendido como una injusticia percibida, que se relaciona con la ley, un contrato, promesas implícitas o explícitas, prácticas tradicionales o nociones generales de imparcialidad<sup>2</sup>. El término "reclamación" para este documento tiene significados similares a los términos "queja", "disputa", "desafío", "conflicto" y otros parecidos que connoten problemas o impactos adversos reales o potenciales que el reclamante no siente que se han abordado o solucionado de forma adecuada en acciones previas o no se siente satisfechos con algún aspecto de Copper Mark.

**Mecanismo de reclamación:** proceso formal de reclamación que puede ser utilizados de forma confidencial o anónimo por individuos, trabajadores, comunidades u organizaciones de sociedad civil que se están viendo negativamente afectados por ciertas actividades y operaciones comerciales.

**Investigador:** personal de Copper Mark, representantes de los órganos de gobernanza de Copper Mark, un individuo o empresa externa independiente, o un consultor o empresa consultora aprobada por Copper Mark para llevar a cabo una investigación de los hechos de la reclamación.

**Panel de expertos:** el panel de expertos consiste en un Director ejecutivo (o un miembro del Directorio en el cual el Director ejecutivo es objeto de la reclamación), el representante legal de Copper Mark y un experto independiente convenida por el reclamante y la parte recurrida. En el caso de que las partes no acuerden, el Directorio designará a un experto independiente.

**Partes:** las entidades que participan en el mecanismo de reclamación incluyen al reclamante, a la parte recurrida y a Copper Mark.

**Acciones previas:** intento razonables entre las partes para resolver la reclamación antes de presentarse ante Copper Mark.

**Parte recurrida:** la parte que es objeto de la reclamación.

**Parte interesada:** un individuo u organización que tiene un interés o se podría ver afectada o potencialmente afectada por las actividades de un Participante. Las partes interesadas pueden ser individuos, grupos de interés, agencia de gobierno y entidades corporativas. Estas pueden incluir políticos, empresas comerciales e industriales, sindicatos, académicos, grupos religioso, grupos sociales y ecológicos del país, agencias del sector público, los medios y las comunidades.

**The Copper Mark o Copper Mark:** se refiere al nombre comercial de la empresa sin fines de lucro inscrita en el Reino Unido que es dueña y rige el sello de certificación y el logo con marca protegida conocidos como "The Copper Mark" o Copper Mark.

---

<sup>2</sup> [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) Principio 25, página 27



## 12 Documentos de referencia

- [ASI Complaints Mechanism, Versión 1.0, noviembre 2015](#)
- [Dispute Settlement Facility \(DSF\) de RSPO](#)
- [Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas](#)