



El mecanismo de quejas de Copper Mark

v.4 Octubre de 2024

Fecha de revisión:	Fecha de emisión:	Organización:
Septiembre de 2024	A definirse	The Copper Mark
Título:		Tipo:
El mecanismo de quejas de Copper Mark		Público

Índice

1	<i>Objetivos</i>	2
2	<i>Alcance</i>	3
	2.1 Tipos de reclamaciones.....	3
	2.2 Reclamantes.....	4
3	<i>Principios guía</i>	5
	3.1 Represalias.....	6
	3.2 Anonimato	6
	3.3 Confidencialidad.....	6
4	<i>Comunicar una reclamación</i>	6
	4.1 Acciones previas.....	6
	4.2 Presentar una reclamación	7
6	<i>Proceso de reclamación</i>	8
	6.1 Acusar recibo	8
	6.2 Investigación indagatoria.....	8
	6.3 Acción.....	11
	6.4 Revisión	12
	Emitir una decisión	12
	Comunicar la decisión	13
	Registro de los resultados y seguimiento	13
	Apelación	14
7	<i>Costos del proceso de reclamación</i>	14
8	<i>Uso de sello y las declaraciones de Copper Mark</i>	15
9	<i>Datos personales</i>	15
10	<i>Aviso legal</i>	15
11	<i>Glosario</i>	16

12 Documentos de referencia 18

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 quejas es una herramienta que ayuda a lograr estos objetivos. La meta de este Mecanismo es garantizar que las quejas 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 quejas 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 quejas, lo que incluye definir el alcance de los tipos de quejas que Copper Mark revisará, el proceso de revisión y los posibles resultados de la queja. Mientras que para los reclamantes se trata de un proceso voluntario en el que pueden participar si lo desean, las partes recurridas deben cooperar con el Mecanismo de quejas.

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

El Mecanismo de quejas de Copper Mark no reemplaza ni limita el acceso a otros recursos judiciales y no judiciales. Cuando las quejas conlleven o impliquen responsabilidad penal, estas se deben abordar mediante los procesos formales de la policía o el gobierno, y no a través de Copper Mark. Las quejas que impliquen disputas legales no caen dentro de la competencia del Mecanismo de quejas 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 quejas 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 de este Mecanismo, las partes también acuerdan aceptar que las decisiones tomadas bajo el Mecanismo de quejas 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 de apelación.

2.1 Tipos de quejas

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

- **Quejas contra Copper Mark.** Quejas sobre la implementación de políticas, procedimientos y procesos operativos de Copper Mark sobre los cuales su gerencia y directorio tengan responsabilidad directa de gobernanza. Lo anterior incluye las quejas contra la empresa The Copper Mark, su Directorio, personal, contratistas y consultores aprobados.
- **Quejas contra un emplazamiento que participa en el Proceso de aseguramiento de Copper Mark.** Las quejas 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.

Algunos ejemplos de quejas que se pueden presentar incluyen entre otros:

- El personal no ha seguido el proceso para crear una política / estándar / procedimiento
- No hay acuerdo en la determinación del desempeño en uno o más criterios de un emplazamiento participante
- Interpretación y consiguiente uso de uno o más criterios Copper Mark en una evaluación
- La conducta de un emplazamiento que participa en el proceso de Copper Mark

- El evaluador no ha seguido el Proceso de Aseguramiento al realizar una evaluación
- La conducta, experiencia y experticia de un evaluador no se alinea con su aprobación
- Uso indebido de los logotipos y / o declaraciones de Copper Mark

Algunos ejemplos de reclamos que se pueden presentar incluyen:

- Quejas sobre problemas personales o disputas privadas que no guardan relación con el Marco de Aseguramiento de Copper Mark
- Quejas que parezcan triviales, vejatorias, repetitivas o que se persigan principalmente para obtener una ventaja competitiva
- Quejas que se base solamente en testimonio de referencia, excepto en circunstancias excepcionales
- Quejas que solo recomienden cambios en los estándares, alcance o procedimientos publicados por Copper Mark (estas se deben asignar a la siguiente revisión programada de los documentos relevantes)

The Copper Mark puede proveer rutas de resolución alternativas a este tipo de quejas, según corresponda.

2.2 Reclamantes

El reclamante es una parte que presenta una queja, y puede corresponder a un individuo, un grupo o una coalición de grupos. Copper Mark acepta las quejas 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 queja.

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 quejas de Copper Mark se alinea con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, especialmente sus Principios 13, 30 y 31¹. El Mecanismo de quejas de Copper Mark está disponible al público y ha sido diseñado para abordar las quejas en una forma que sea oportuna, exhaustiva, predecible, coherente, transparente y eficaz.

- Cualquier persona o grupo de personas puede presentar una queja y participar en los procesos del mecanismo de quejas 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 queja 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 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 queja.
- Copper solo contemplará la desvinculación de una parte una vez que se hayan explorado todos los intentos de corregir la queja y agotado todas las posibilidades de resolución.

¹ https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

3.1 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 queja y proporciona información relevante.

Cuando los impactos adversos que sufre un reclamante sean causados por otras partes como resultado de la presentación de una queja, 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.

3.2 Anonimato

Un reclamante que busque mantenerse en el anonimato debe declarar esto al momento de presentar una queja 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 queja.

Aunque se harán todos los esfuerzos para considerar una queja 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.

3.3 Confidencialidad

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

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

4 Presentar una queja

4.1 Acciones previas

Un principio básico de este Mecanismo de quejas es que, cuando sea posible, las quejas 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 queja directamente con la parte recurrida y dar a esta parte la oportunidad de

responder o abordar la queja. El reclamante debería tratar de resolver la queja 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 / impactos adversos para los titulares de los derechos. Las acciones previas no buscan impedir el acceso al Mecanismo de quejas de Copper Mark.

4.2 Ingresar una queja

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

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

- La información básica sobre el reclamante / la organización del reclamante, excepto cuando se presenta una queja anónima
- La información básica sobre la parte recurrida / la organización de la parte recurrida
- Los detalles sobre la queja (lo que incluye los detalles de todas las partes interesadas relevantes y un resumen detallado de todos los problemas)
- Evidencia para respaldar la queja (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 queja. Si se proporciona toda la otra información, Copper Mark podría aceptar la queja y trabajar con el reclamante en este punto.

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

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

6 Proceso de queja

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

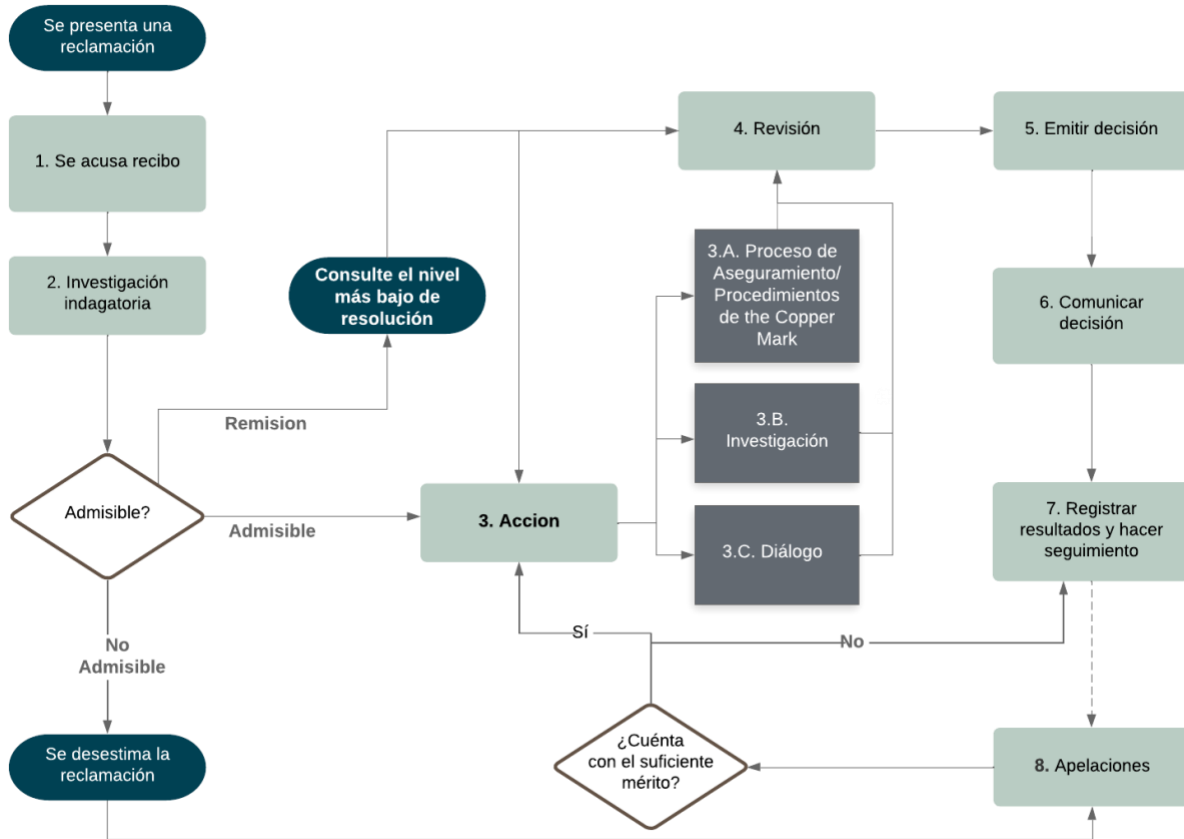


Figura 1: Flujo del proceso de queja

6.1 Acusar recibo

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

6.2 Investigación indagatoria

Copper Mark designará a un externo para que realice una investigación indagatoria inicial en relación con la queja (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 quejas similares se agrupen y aborden en conjunto.

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

La investigación indagatoria se deberá completar dentro de un plazo razonable después de la presentación inicial de la queja.

Admisibilidad Una queja será admisible si:

- Se encuentra dentro del alcance del Mecanismo de quejas de Copper Mark (ver Sección 2 Alcance anteriormente);
- No puede optar a derivación o la derivación se ha completado (ver a continuación);
- Eventos en los cuales se basa la queja ocurrieron dentro de los 5 años previos a esta;
- No es un tema legal que deba ser procesado a través del sistema legal.
- No es vejatoria o no parece haber sido generada para obtener una ventaja competitiva;
- No se apoya en evidencia objetiva (como información factual, registros, observaciones, conocimiento personal o declaraciones de hechos, que pueden ser cualitativas o cuantitativas). Excepto en circunstancias excepcionales, las quejas no se pueden investigar cuando solo se basan en rumores.

Las quejas admisibles pasarán al Paso 3 Acción.

- **Derivación**

En línea con la sección 4.1 anterior sobre acción previa, la Persona Responsable puede derivar la queja al nivel más bajo de resolución posible. Esto le permite a los individuos o entidades con mayor conocimiento sobre el tema de la queja participar en el proceso.

Los ejemplos de derivación incluyen, entre otros:

Tema	Nivel más bajo de resolución
------	------------------------------

El personal no ha seguido el proceso para crear una política / estándar / procedimiento	Hablar el tema directamente con personal de Copper Mark
No hay acuerdo en la determinación del desempeño en uno o más criterios de un emplazamiento participante	El evaluador que realizó la evaluación
Interpretación y consiguiente uso de uno o más criterios Copper Mark en una evaluación	El evaluador que realizó la evaluación
La conducta de un emplazamiento que participa en el proceso de Copper Mark	El emplazamiento en cuestión
El evaluador no ha seguido el Proceso de Aseguramiento al realizar una evaluación	El evaluador que realizó la evaluación / empresa de evaluación
La conducta, experiencia y experticia de un evaluador no se alinea con su aprobación	El personal Copper Mark
Uso indebido de los logotipos y / o declaraciones de Copper Mark	El personal de Copper Mark y/o el emplazamiento hacen uso indebido de logotipos y/o declaraciones

Las quejas derivadas serán revisadas por Copper Mark durante el Paso 4 Revisión.

No admisible

Una queja será desestimada y consiguientemente cerrada si no cumple con los requisitos indicados bajo "admisible" o "derivación" anteriores.

Proceso

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

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

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

6.3 Acción

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

A. Curso normal de las operaciones comerciales

Las quejas se pueden abordar a través del curso normal de las operaciones comerciales de Copper Mark, tales como el Proceso de aseguramiento, el procedimiento de implementación de normas, las reuniones de grupos de trabajo, el Consejo asesor o las reuniones del Directorio. El personal de Copper Mark debería asegurarse que las quejas sean abordadas de forma adecuada en el curso normal de las operaciones comerciales de Copper Mark, que pueden incluir, por ejemplo, una evaluación independiente y extraordinaria de un emplazamiento que participe en el Marco de Aseguramiento.

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 queja 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 queja 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 quejas 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.

6.4 Revisión

Cada derivación y/o curso de acción resultará en una revisión y en última instancia servirá de base para la queja:

- Las quejas que sean derivadas serán revisadas por la Persona responsable para comprender si han sido resueltas o requieren acciones de acuerdo con el Paso 3 Acción.
- Las quejas que se abordan a través del Flujo del Proceso de Aseguramiento u Otros Procedimientos de Copper Mark (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 queja, 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 quejas 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 quejas que se abordan con Diálogo (C) no requieren más revisión, a menos que no se logre resolver la queja. La Persona responsable registrará el resultado del diálogo.

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

- La persona responsable no puede tomar una decisión basada en la investigación
- El diálogo no logra resolver la queja
- 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 queja 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 queja), 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 queja, a fin de evitar cualquier problema real o potencial de imparcialidad o autonomía.

Emitir una decisión

El Mecanismo de quejas 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 queja
- 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 queja es admisible, se recomienda que el reclamante considere llevar la queja a otro organismo que esté mejor posicionado para manejar la queja, 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 queja 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 queja 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 queja, 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 queja formal presentada, del proceso seguido para resolver la queja, de todas las decisiones tomadas en relación con el proceso de resolución de queja, 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 quejas 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 quejas, 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 quejas de Copper Mark y, por lo tanto, se debe reconsiderar la queja.
- 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 queja fue considerada originalmente.

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

Si la apelación es admisible, el proceso de quejas 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 queja 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 queja

Copper Mark apunta a mantener los costos del proceso de queja 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 queja, 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 quejas, 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 queja, 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 queja, 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 queja.

Queja: ampliamente entendido como una injusticia percibida, que se relaciona con la ley, un contrato, promesas implícitas o explícitas, prácticas tradicionales o nociones generales de imparcialidad². El término "queja" para este documento tiene significados similares a los términos "reclamación", "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 quejas: proceso formal de queja 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 queja.

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 queja), 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 quejas incluyen al reclamante, a la parte recurrida y a Copper Mark.

Acción previa: intento razonables entre las partes para resolver la queja antes de presentarse ante Copper Mark.

Parte recurrida: la parte que es objeto de la queja.

Persona responsable: una persona o personas independientes que realizan una investigación indagatoria inicial, proponen el siguiente paso y revisan las decisiones después de la acción y la derivación para proporcionar una base para la decisión sobre la queja.

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.

² https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf Principio 25, página 27

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.

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](#)