

PLANTILLA DE DESCRIPCIÓN DE INCIDENTES Y QUEJAS

Descargo de responsabilidad

No se proporciona ninguna declaración o garantía, ya sea expresa o implícita, con relación a la exactitud, integridad o confiabilidad de la información contenida en este documento. Ninguno de los miembros del personal de Anglo American ni de sus filiales, asesores o representantes asumirá cualquier responsabilidad (ya sea por negligencia u otro motivo) por cualquier pérdida resultante del uso de este material, o de otra manera relacionada con éste.

Terminología del Grupo

En este material, las menciones a “Anglo American”, el “Grupo Anglo American”, el “Grupo”, “nosotros” y “nuestro” se utilizan para hacer referencia a Anglo American plc y a sus filiales, y/o a aquellos que trabajan para estas entidades en términos generales, o cuando no es necesario hacer referencia a entidades o personas específicas. Estos términos genéricos sólo se utilizan en este documento por comodidad y de ninguna manera reflejan la forma en que el Grupo Anglo American o cualquiera de sus entidades se estructura, se gestiona o se controla. El Grupo Anglo American está compuesto por entidades jurídicas independientes. Las “filiales” son entidades que el Grupo Anglo American puede controlar directa o indirectamente, y las entidades que el Grupo Anglo American controla de manera conjunta se denominan “joint ventures”. Las “joint ventures manejadas” son las entidades en las que el Grupo Anglo American tiene el control de la gestión o puede dirigir las actividades cotidianas.

Propiedad intelectual

Somos titulares de todas las marcas registradas, nombres comerciales, razones sociales, marcas de servicio, marcas de diseño, patentes, derechos de invenciones, de autor y otros derechos relacionados, derechos de presentación, fondo de comercio, derechos de bases de datos y todos los demás derechos de propiedad intelectual que aparecen o figuran en este material.

Salvo lo que se estipula expresamente a continuación: (a) el uso del material no le otorga ningún derecho, título, interés o licencia con relación a cualquiera de las propiedades intelectuales que aparecen o figuran en las herramientas de este material; (b) queda estrictamente prohibido el uso o reproducción de la propiedad intelectual; y (c) nada de lo que contiene este material será interpretado como una concesión, por implicación, impedimento legal u otro medio, de cualquier licencia o derecho de uso de las propiedades intelectuales de este material.

Le concedemos una licencia revocable, intransferible, no exclusiva y libre del pago de derechos para que utilice este material, así como toda la propiedad intelectual nuestra que contiene.

No ofrecemos ninguna garantía o declaración expresa o implícita: (a) de que tengamos el derecho de conceder la licencia establecida anteriormente y de que esta licencia se conceda únicamente con base en los derechos que realmente poseemos; (b) de que la propiedad intelectual contenida en las herramientas sea válida o aplicable; y (c) de que el uso de este material no infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros.

© 2020 Anglo American

Anglo American™, ™, y  AngloAmerican™ son marcas registradas de Anglo American

PLANTILLA DE DESCRIPCIÓN DE INCIDENTES Y QUEJAS

Las descripciones de incidentes/quejas deben registrar los detalles descritos en la tabla a continuación (se debe tener en cuenta que algunos detalles serán preliminares cuando la queja se registre por primera vez y podrían ser ampliados y/o revisados después de la investigación).

Elemento	Detalles	<i>¿Por qué es importante disponer de esta información?</i>
Detalles de lo(s) querellante(s) (si se incluyen):	<ul style="list-style-type: none"> Nombre e información de contacto 	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento con el querellante Para comprobar si el querellante ha presentado alguna queja antes Para comprobar si el querellante está involucrado con el sitio o se ha visto afectado por éste (¿es beneficiario de las actividades de SED?, ¿se ha asumido algún compromiso con él?, ¿ha sido identificado como afectado por algún impacto adverso?)
	<ul style="list-style-type: none"> Género 	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento de tendencias y la identificación de vulnerabilidades potenciales
	<ul style="list-style-type: none"> Edad 	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento de tendencias y la identificación de vulnerabilidades potenciales
	<ul style="list-style-type: none"> Pueblo/región/área de origen de mano de obra en la que reside el querellante 	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento de tendencias y la identificación de vulnerabilidades potenciales
	<ul style="list-style-type: none"> Ocupación 	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento de tendencias y la identificación de vulnerabilidades potenciales
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Es miembro o representante de algún grupo? (Proporcione detalles) 	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento de tendencias y la identificación de vulnerabilidades potenciales Para comprender cómo el querellante puede haber sido influenciado o puede haber influido en otras personas y sus intereses potenciales.
Registro de quejas	<ul style="list-style-type: none"> Quién ha presentado la queja (por ejemplo, presentación por el propio sitio, por terceros o por los propios querellantes) 	<ul style="list-style-type: none"> El seguimiento de esta información puede ayudar a comprender la eficacia del mecanismo de quejas y/o cómo es posible mejorarlo (por ejemplo, si

Elemento	Detalles	<i>¿Por qué es importante disponer de esta información?</i>
		<p>pocas quejas han sido presentadas por los propios querellantes, esto podría sugerir que existe algún obstáculo al uso del mecanismo).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo se recibió la queja (por ejemplo, por carta, correo electrónico o teléfono, o presentación en una reunión, en una oficina del sitio o en las redes sociales) 	<ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento de esta información puede ayudar a comprender las preferencias de las partes interesadas para el uso del mecanismo de quejas
	<ul style="list-style-type: none"> • Quién recibió o identificó la queja (nombre/cargo/función, o empleado o contratista) 	<ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento de esta información puede ayudar a comprender las preferencias de las partes interesadas para el uso del mecanismo de quejas y el rol de otras funciones en la implementación en curso del mecanismo de quejas.
¿Se trata de una queja/incidente que se ha repetido?	<ul style="list-style-type: none"> • Incluya una referencia a las quejas o los incidentes anteriores o relacionados 	<ul style="list-style-type: none"> • Para el seguimiento de tendencias • Para orientar las investigaciones • Para orientar la calificación de consecuencias
Categorización del incidente y calificación de consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría y subcategoría de incidente (véase la sección 3B. Gestión de incidentes y quejas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica quiénes deberían participar en la investigación del incidente • Para el seguimiento de tendencias con respecto al monitoreo, la evaluación y el reporte • El seguimiento de esta información puede ayudar a identificar problemas emergentes
	<ul style="list-style-type: none"> • Calificaciones preliminares de consecuencias potenciales/reales 	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta el enfoque y los plazos de la investigación • Orienta los requisitos de reporte • Para el seguimiento de tendencias con respecto al monitoreo, la evaluación y el reporte • El seguimiento de esta información puede ayudar a identificar problemas emergentes
	<ul style="list-style-type: none"> • Calificaciones finales de consecuencias potenciales/reales 	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta los requisitos de reporte • Para el seguimiento de tendencias con respecto al monitoreo, la evaluación y el reporte • El seguimiento de esta información puede ayudar a identificar problemas emergentes

Elemento	Detalles	<i>¿Por qué es importante disponer de esta información?</i>
Detalles específicos sobre la queja	<ul style="list-style-type: none"> Fecha y hora 	<ul style="list-style-type: none"> Para orientar las investigaciones Para el seguimiento de tendencias (por ejemplo, ¿se reciben más quejas los viernes por la tarde?)
	<ul style="list-style-type: none"> Lugar de la queja/incidente. Sea lo más preciso posible (por ejemplo, si una vaca fue atropellada por un vehículo en una vía, proporcione la ubicación precisa en la vía). 	<ul style="list-style-type: none"> Para orientar la investigación y la respuesta Para el seguimiento de tendencias
	<ul style="list-style-type: none"> Detalles de todas las partes interesadas internas y externas involucradas, y de cómo están involucradas (por ejemplo, si la queja está relacionada con los procesos de reclutamiento de personal y de compras, proporcione detalles sobre cualquier contratista o subcontratista involucrado). 	<ul style="list-style-type: none"> Para orientar la investigación y la respuesta Para identificar a las partes interesadas que deben ser consultadas como parte de la investigación y/o del desarrollo de medidas correctivas
	<ul style="list-style-type: none"> Detalles sobre los impactos (reales o percibidos, directos o indirectos) en las partes interesadas externas, considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Escala: ¿cuántos miembros de la comunidad han sido afectados?; ¿cuál ha sido la duración del impacto? Vulnerabilidad: incluya un relato para determinar el (los) nivel(es) de vulnerabilidad de las partes interesadas con respecto al impacto específico Posibilidad de remediación: incluya un relato 	<ul style="list-style-type: none"> Para orientar el SHIRA y permitir la evaluación de la calificación de consecuencias Para orientar la investigación y la respuesta Para el seguimiento de tendencias

Elemento	Detalles	<i>¿Por qué es importante disponer de esta información?</i>
	<p>para determinar el nivel de posibilidad de remediación del incidente/queja</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Detalles sobre los riesgos para el negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • Para orientar el SHIRA y permitir la evaluación de la calificación de consecuencias • Para orientar la investigación y la respuesta • Para el seguimiento de tendencias
<p>Comentarios/retroalimentación de las partes interesadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describa los comentarios formulados por el querellante sobre los factores que, en su opinión, causaron o contribuyeron al incidente/queja • Proporcione detalles de cualquier solución propuesta por el querellante 	<ul style="list-style-type: none"> • Para orientar la investigación y la respuesta

