|  |
| --- |
| Proceso de Quejas |

IRMA ha desarrollado procedimientos para resolver problemas como las quejas de las partes interesadas.[[1]](#footnote-1) Según esos procedimientos, las partes interesadas de IRMA pueden utilizar este formulario para presentar quejas sobre el Estándar IRMA, el sistema de certificación de IRMA, o las políticas o el personal de IRMA.

Las quejas relacionadas con la evaluación independiente de terceros de un sitio minero en particular deben presentarse al Organismo de Certificación (CB) que está llevando a cabo la evaluación. La información de contacto para los CB se puede encontrar en el sitio web de IRMA: "Sitios Mineros en Evaluación".[[2]](#footnote-2)

Como primer paso, la Secretaría de IRMA intentará resolver las quejas mediante una discusión informal con la(s) persona(s) que plantea(n) el problema, incluso si la persona(s) desea(n) que su nombre se mantenga confidencial (es decir, que no se comparta con partes que no sean la Secretaría de IRMA y otras personas encargadas de ayudar a resolver el problema).

IRMA entiende que un pequeño número de personas pueden desear permanecer completamente anónimas (es decir, no revelar su nombre incluso a IRMA). En tales situaciones, la Secretaría de IRMA aún quisiera tener la oportunidad de hablar con la(s) persona(s) que plantea(n) el problema, si es posible. Por ejemplo, una persona podría proporcionar un número de teléfono para llamar o enviar mensajes de texto, para que se puedan hacer acuerdos para una llamada telefónica o por internet de seguimiento con IRMA.

Si no se realiza ningún acuerdo para tener una discusión informal, la Secretaría de IRMA aún revisará una queja. En tales casos, se recomienda encarecidamente que aquellos que presenten la queja proporcionen la mayor cantidad de detalles y evidencia de apoyo posibles. Si hay poca o ninguna prueba, y no hay forma de contactar a un denunciante para obtener detalles adicionales sobre la queja, es posible que no sea posible para IRMA explorar y/o resolver completamente el problema para la satisfacción del denunciante.

|  |
| --- |
| Información de Contacto de las Partes Interesadas |

IRMA solicita que se respondan todos los campos de información, sin embargo, como se mencionó anteriormente, los denunciantes pueden optar por mantener cierta información confidencial.

Las casillas de respuesta se expandirán para adaptarse a la cantidad de información que ingrese.

1. Nombres
2. Apellidos
3. Dirección
4. Pueblo/Ciudad
5. País
6. Correo electrónico
7. Número de teléfono (si es la major manera de contactarle)
8. Organización/Compañía (si corresponde)
9. Por favor, indíquenos más sobre usted: (marque todas las que apliquen)

Vivo en una comunidad afectada por la minería

Represento a un miembro o varios miembros de la comunidad afectados por la minería

Trabajo para una ONG que se dedica a temas relacionados con la minería y/o problemas relacionados

Trabajo para una empresa minera (por ejemplo, a nivel directivo)

Soy trabajador de una mina (no a nivel directivo)

Trabajo para un sindicato

Trabajo para una empresa que utiliza productos mineros

Trabajo para una agencia gubernamental que regula la minería

Hago parte de la industria financiera o bancaria

Hago parte de la industria de seguros

Soy académico o consultor que trabaja en temas de minería y/o relacionados

Otro (especifíque)

|  |
| --- |
| Detalles de la Queja |

Por favor, proporcione la siguiente información sobre su queja.

IRMA solicita que se respondan todos los campos de información, sin embargo, como se mencionó anteriormente, los denunciantes pueden optar por mantener cierta información confidencial.

Las casillas de respuesta se expandirán para adaptarse a la cantidad de información que ingrese.

¿Cuál es la naturaleza y los detalles del problema que le gustaría ver resuelto?

¿Cuándo o durante qué período de tiempo ocurrió el problema?      

¿Quiénes han estado o están involucrados en el problema?      

¿Tiene evidencia o información adicional para respaldar su queja (por ejemplo, fotografías, videos, documentos, etc.)? Si es así, adjunte la información de respaldo a su queja.      

¿Qué pasos ha tomado ya para intentar resolver el problema y cuáles han sido los resultados de esos esfuerzos?

¿Qué pasos o procesos considera usted que serían apropiados para abordar el problema planteado en su queja?

|  |
| --- |
| Siguientes Pasos |

Nos pondremos en contacto con usted para confirmar la recepción de su queja.

Intentaremos responder a su queja de manera oportuna.

Si desea consultar sobre el progreso relacionado con su queja, por favor envíe un correo electrónico a: [complaints@responsiblemining.net](mailto:complaints@responsiblemining.net).

1. IRMA Issues Resolution System Procedures. <https://responsiblemining.net/wp-content/uploads/2020/03/IRMA-Issues-Resolution-System_2020.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. IRMA Mines Under Assessment. <https://responsiblemining.net/what-we-do/certification/mines-under-assessment/> [↑](#footnote-ref-2)