



**ALIANZA POR LA MINERÍA RESPONSABLE  
ARM**

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DE ESTÁNDARES**

Ante/contra los procedimientos de establecimiento de estándares sociales y ambientales relacionados con la minería artesanal y de pequeña escala y la cadena de suministro de sus productos

**Versión 2.0, Mayo 1 de 2017**

Reemplaza a la versión 1.0 (2012) de procedimientos de reclamaciones de estándares de ARM

Contacto para comentarios: [standards@responsiblemines.org](mailto:standards@responsiblemines.org)  
Para más información y descargas: <http://www.responsiblemines.org>

*La Alianza por la Minería Responsable (ARM) es una iniciativa global, pionera e independiente, constituida en 2004 con el propósito de mejorar la equidad y el bienestar de las comunidades Mineras Artesanales de Pequeña Escala (MAPE) a través de prácticas sociales, ambientales y laborales mejoradas, un buen sistema de gobierno y la implementación de prácticas de restauración de ecosistemas. ARM está comprometida con los valores de justicia social y responsabilidad ambiental como facilitadores para la transformación de la MAPE.*

*La visión de ARM es la de transformar a la MAPE en una actividad formalizada, organizada y rentable que utilice tecnologías eficientes y sea social y ambientalmente responsable; que de modo creciente se desarrolle bajo un marco de buen gobierno, legalidad, participación y respeto a la diversidad; contribuya al trabajo decente, al desarrollo local, a la reducción de la pobreza y a la paz social en nuestras naciones, estimulada por una creciente demanda de los consumidores por minerales sustentables y joyería ética.*

## CONTENIDO

<b>1. Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Motivos para reclamaciones</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Procedimiento para reclamaciones</b> .....	<b>4</b>
3.1 Presentación de una reclamación .....	4
3.2 Primera instancia.....	4
3.3 Búsqueda en segunda instancia .....	5
3.4 Apelaciones en tercera y última instancia .....	6
<b>4. Declaraciones Públicas</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Documentación</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Referencias</b> .....	<b>7</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La Alianza por la Minería Responsable (ARM) desarrolla, como parte de su misión, **estándares sociales y medioambientales voluntarios relacionados a la minería artesanal y de pequeña escala (MAPE) y la cadena de valor de sus productos en niveles inferiores** (Estándares de ARM).

Los estándares de ARM pueden ser desarrollados por ARM como un único organismo normativo o por ARM en cooperación y asociación con otras organizaciones reguladoras de estándares, o basados en los creados por otras organizaciones reguladoras con su debida autorización. El término Estándares de ARM se refiere a los estándares ya existentes y eventuales futuros estándares desarrollados por ARM (es decir, actualmente el Estándar Cero, el Estándar Fairmined y el Estándar de Entrada al Mercado)

El propósito de este documento es describir los procedimientos para el manejo de reclamaciones presentadas por alguna red de aliados acerca de los procedimientos de desarrollo, revisión e implementación de los estándares de ARM. Estos procesos de reclamación buscan asegurar la credibilidad de todos los estándares de ARM, mediante la incorporación de valores de transparencia, participación y justicia a los procesos para su desarrollo, y mediante la incorporación de las mejores prácticas internacionales para el desarrollo de estándares.<sup>1</sup>

Este documento estará disponible pública y gratuitamente en formato electrónico para ser descargado de la página Web de ARM. ARM podrá cobrar cualquier distribución de copias a través de otro medio.

Los comentarios o sugerencias relacionadas con este procedimiento de reclamaciones pueden ser presentadas, en cualquier momento, vía email a: [standards@responsiblemines.org](mailto:standards@responsiblemines.org) o por escrito a la dirección de ARM publicada en la página Web: <http://www.minasresponsables.org>. Estos comentarios y sugerencias serán tenidos en cuenta en la próxima revisión de los procedimientos.

Los procedimientos de reclamaciones serán revisados periódicamente, al menos cada cuatro años, o en cortos intervalos si ARM lo considera apropiado para cumplir con su misión e incrementar la confianza y compromiso de la Red de Aliados.

## 2. MOTIVOS PARA RECLAMACIONES

Los Estándares de ARM se trabajan por consenso dentro de los grupos de red de aliados involucrados en la cadena de suministros desde la mina hasta el mercado. El nivel máximo aspirado de consenso es de unanimidad, pero en el caso de que esta unanimidad no se pueda lograr, los procedimientos de establecimiento de estándares permiten tomar decisiones de mayoría, asegurando mediante los procesos de consulta, la composición equilibrada del (los) Comité(s) de Estándares, y los derechos de las minorías durante la toma de decisiones, para que las decisiones reflejen el mejor consenso democrático posible. Las opiniones en oposición al contenido de un Estándar de ARM no son por lo

---

<sup>1</sup> Los procedimientos destacados en este documento buscan la compatibilidad con el “ISEAL Código de buenas Prácticas para el establecimiento de Estándares Sociales y Ambientales” pero no reclama ningún derecho de conformidad con el Código ISEAL para el establecimiento de Estándares.

tanto sujeto de reclamaciones, pero pueden ser presentadas en cualquier documento como comentarios y retroalimentación al Estándar de ARM, y serán tenidas en cuenta por ARM en el próximo proceso de revisión.

Se pueden presentar reclamaciones:

- Contra los procedimientos de establecimiento de estándares en general, reclamando que estos procedimientos no hayan seguido las mejores prácticas generalmente aceptadas para el establecimiento de estándares sociales y ambientales voluntarios.<sup>2</sup>
- Contra un procedimiento realizado durante el establecimiento de estándares de un Estándar de la ARM en particular, reclamando que el proceso no se adhirió a los procedimientos de elaboración de estándares de ARM y el resultado del procedimiento no está debidamente justificada.
- Si el reclamante considera tener argumentos verificables que den lugar a que el procedimiento general o específico afecte negativamente o de ventaja indebida a una red de aliados o grupo del mismo.

Si ninguna red de aliados resulta o puede resultar afectada positiva o negativamente, en vez de una reclamación, se deberá presentar ante ARM un comentario o sugerencia.

### 3. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES

#### 3.1 Presentación de una reclamación

Cualquier red de aliados relevante puede presentar una reclamación frente al establecimiento de un Estándar de ARM a: [standards@minasresponsables.org](mailto:standards@minasresponsables.org)

La reclamación debe al menos contener:

- Nombre completo y afiliación institucional (si aplica).
- Información de contacto
- Descripción del alegato por el no cumplimiento de los procedimientos de establecimiento de estándares de ARM con la mejor práctica aceptada en general, o una descripción específica acerca de los pasos para la elaboración de estándares, proveniente del proceso de elaboración de estándares de ARM sin debida justificación.
- Los argumentos acerca de cómo el procedimiento objetado afecta a una(s) red(es) de aliados del Estándar de ARM.
- Si aplica, una sugerencia para el mejoramiento de los procedimientos de establecimiento de estándares de ARM, o una petición de acciones que puedan ser tomadas por ARM para mitigar el impacto en la red de aliados afectada.
- Una referencia a estos procedimientos de reclamaciones.

#### 3.2 Primera instancia

Al recibir una reclamación, ARM confirmará su recibo en los siguientes 10 días, indicando la persona encargada como contacto.

---

<sup>2</sup> “La mejor práctica aceptada” se refiere al “ISEAL Código de Buenas Prácticas para el establecimiento de normas sociales y ambientales

El Coordinador de Estándares evaluará si la reclamación es válida, indicando el asunto del procedimiento.

Si la reclamación no es válida (ej.: la reclamación se refiere al contenido de un Estándar, o no afecta a ninguna red de aliados), el Coordinador de Estándares desestimaré la reclamación, pero la clasificaré como comentario o retroalimentación para el próximo ciclo de revisión de Estándares de ARM o los procedimientos de establecimiento de estándares de ARM.

Si la reclamación es válida, el Coordinador de Estándares analizará hasta qué punto el procedimiento objetado afecta a la red de aliados del Estándar de ARM, y por consecuencia que tipo de acción se requiere. Las acciones pueden ser:

- Una enmienda a los procedimientos de elaboración de estándares de ARM (artículo 1 de procedimientos de elaboración de estándares)
- Un mantenimiento administrativo del Estándar de ARM (artículo 3.5 de procedimientos de elaboración de estándares)
- Un proceso abreviado para reafirmar el Estándar de ARM con enmiendas menores (artículo 3.2 de procedimientos de elaboración de estándares), o
- Una revisión completa (artículo 3.2 de procedimientos de elaboración de estándares),
- Investigación adicional sobre el tema u otra acción, apropiada para el propósito
- Y en todos los casos el plazo para toma de decisiones,

Dependiendo de los niveles de decisión competentes, se podrá requerir toma de decisiones adicionales.

Los plazos razonables serían:

- Por el Coordinador de Estándares dentro de los 30 días siguientes al recibo de la reclamación,
- Por el Director Ejecutivo dentro de los 60 días siguientes al recibo de la reclamación,
- Por la Junta Directiva dentro de los 90 días siguientes al recibo de la reclamación.

La decisión de aceptación o rechazo, así como los plazos eventuales para otras tomas de decisiones, serán comunicadas al reclamante dentro de 30 días, indicando el argumento para la decisión.

De acuerdo con los plazos anteriores, el reclamante será informado acerca de las decisiones relacionadas con la acción que se tomará. El comité del Estándar será informado acerca de la reclamación en su reunión ordinaria, o antes si se estima apropiado.

El reclamante podrá aceptar la(s) decisión(es). En este caso la reclamación concluirá.

### **3.3 Búsqueda en segunda instancia**

Si el reclamante no está satisfecho con la decisión, puede continuar con la reclamación, y dirigirse al Director Ejecutivo como segunda instancia. En la toma de decisiones, el Director Ejecutivo buscará orientación de la Junta Directiva, y si aplica para el caso, de los miembros del Comité del Estándar involucrado.

El procedimiento, decisiones y plazos en segunda instancia son similares al procedimiento de primera instancia, con la diferencia de que las decisiones son tomadas por el Director ejecutivo.

En consecuencia el reclamante y el Comité del Estándar deberán ser informados acerca de las decisiones.

Si el reclamante acepta la(s) decisión(es) la reclamación concluirá.

### **3.4 Apelaciones en tercera y última instancia**

Si el reclamante no está satisfecho con la decisión, puede continuar con la reclamación, y dirigirse a la Junta Directiva de ARM como tercera y última instancia.

El punto de contacto con la Junta Directiva es el Comité Ejecutiva de la Junta Directiva, la cual decide según sus propios procedimientos si una queja puede ser evaluada por el Comité Ejecutivo o debe ser presentada a la junta en pleno.

Para este propósito el reclamante deberá:

- modificar la reclamación en consideración a las razones para el rechazo en primera y segunda instancia, en particular si el rechazo en primera y segunda instancia fue basado en la apreciación de que la reclamación se refiere al contenido de un Estándar de ARM y no a un problema de procedimiento.
- proveer evidencia de cómo el procedimiento objetado afecta negativamente o da ventaja indebida a una red de aliados o grupo de los mismos.
- presentar la apelación al Comité Ejecutivo de la Junta Directiva con copia al Director Ejecutivo de ARM

Al recibir una apelación, el Director Ejecutivo confirmará su recibo al reclamante dentro de los siguientes 10 días hábiles, indicando el plazo previsto para convocar al Comité Ejecutivo de la Junta Directiva.

El Comité Ejecutivo convocará y direccionará la reclamación de acuerdo a los Procedimientos de la Junta Directiva. El reclamante será invitado a al menos una reunión del Comité Ejecutivo, y se le dará la oportunidad de presentar y sustentar la reclamación personalmente. Igualmente, el Coordinador de Estándares y el Director Ejecutivo serán invitados a presentar el argumento para las decisiones en primera y segunda instancia.

El Comité Ejecutivo de la Junta considerará todos los argumentos y pruebas y decidirá dentro de 15 días hábiles sobre cómo abordar la queja e informará al reclamante sobre su decisión.

Si en el plazo de los 15 días hábiles, el Comité Ejecutivo de la Junta considera necesario convocar la sesión plenaria de la Junta. El Comité Ejecutivo de la Junta emitirá una recomendación a la junta directiva en pleno, e informará al Comité del Estándar (si procede), al Director Ejecutivo y al reclamante. La junta Directiva decidirá en el plazo de 15 días hábiles sobre cómo abordar la recomendación del Comité Ejecutivo e informará al reclamante sobre su decisión.

En la página web de ARM se publicará una sinopsis de la reclamación y la recomendación del Comité Guardián. Simultáneamente, se publicará la respuesta de la Junta en la página web de ARM dentro de los siguientes 10 días.

La decisión de la Junta Directiva es final y no es posible ninguna otra apelación

## 4. DECLARACIONES PÚBLICAS

Mientras se realiza un proceso de reclamación (incluyendo la segunda instancia y apelación en tercera instancia), ambas partes (ARM y el reclamante) se abstendrán de realizar declaraciones públicas o participar en campañas públicas relacionadas con el tema de la reclamación, a menos que las dos partes acuerden por escrito involucrar al público.

La prohibición de participar en comentarios públicos finaliza automáticamente al concluir una apelación en tercera instancia, en el momento en el que la recomendación de la respuesta de la Junta Directiva son publicadas en la página web de ARM.

## 5. DOCUMENTACIÓN

Todos los archivos (copias electrónicas y físicas) relacionadas a una reclamación deberán ser conservados por el tiempo en que el Estándar de ARM objetado o los Estándares de ARM desarrollados mediante el proceso de establecimiento del estándar objetado permanezca la versión actual, al menos cinco años.

## 6. REFERENCIAS

Procedimientos de Establecimiento de Estándares de ARM (versión 3.0)

### Documentos de referencia:

Código ISEAL de buenas prácticas: para el establecimiento de normas sociales y ambientales versión 6.0.

<http://www.isealalliance.org/online-community/resources/iseal-standard-setting-code>

*Nota: Este documento fue elaborado usando el código ISEAL como guía y usa parcialmente palabras "prestadas" del código. Sin embargo, ARM hace explícito a que no haya lugar a reclamos relacionados con el cumplimiento de ISEAL de los procedimientos al momento de adoptar este documento de procedimiento, pero puede aplicar para evaluación externa del cumplimiento ISEAL en un momento posterior.*