

Mecanismo de reclamación de Swiss Better Gold ©

Introducción

La Asociación Suiza de Oro Responsable (la Asociación, *Swiss Better Gold Association*) es una organización sin fines de lucro y es, a la vez, una red pionera compuesta por proveedores de la industria, de servicios financieros y de otra índole que promueve la creación de cadenas de valor de oro responsable desde la mina hasta el mercado. El principal objetivo de la Asociación es prestar apoyo a la minería de oro artesanal y a pequeña escala (MAPE) y desarrollar cadenas de valor eficaces, sostenibles y responsables desde estos productores hasta sus miembros.

Para la Asociación es fundamental promover la trazabilidad y garantizar el cumplimiento de los criterios de abastecimiento de Swiss Better Gold.

El mecanismo de reclamación de Swiss Better Gold asegura que se apliquen las mejores prácticas dentro del programa Swiss Better Gold y garantiza que las reclamaciones se tramiten de forma eficaz y oportuna. Las quejas recibidas serán tramitadas y evaluadas por la Secretaría de la Asociación y por un miembro de la Junta Directiva.

La Asociación se reserva el derecho de modificar el mecanismo de reclamación en función de la experiencia y las buenas prácticas que vayan surgiendo.

Términos, definiciones y responsabilidades

Demandante

- Parte interesada afectada

Demandado

- Entidad / persona contra la que se presenta la reclamación

Secretaría de la Asociación Suiza de Oro Responsable

- Trabaja en estrecha colaboración con la Junta Directiva y ejecuta las decisiones estratégicas y operativas de la Asociación.
- Planifica y ejecuta el programa de verificación de Swiss Better Gold.
- Recibe las reclamaciones y coordina los procedimientos para resolverlas.

Junta Directiva de la Asociación Suiza de Oro Responsable

- Supervisa los asuntos cotidianos de la Asociación con el fin de lograr sus objetivos y ejerce todas las facultades para tal fin.
- Un miembro de la Junta participa en los procedimientos de reclamación.

Operación de la MAPE que participa en la Iniciativa Suiza Oro Responsable

- Operación de la MAPE que ha sido aceptada para participar en la Iniciativa Suiza Oro Responsable y que se encuentra en uno de los tres pasos de la Escalera de Mejora Continua de Swiss Better Gold.

Socios ejecutores de la Iniciativa Suiza Oro Responsable

- Representan a la Iniciativa Suiza Oro Responsable a nivel local y apoyan las operaciones de la MAPE participantes a través de la asistencia técnica.

Verificador independiente de Swiss Better Gold

- Autorizado por la Asociación para llevar a cabo actividades de verificación de las operaciones de la MAPE participantes.

Miembros de la Asociación Suiza de Oro Responsable

- Los miembros deben respetar los estatutos de la Asociación.
- Deben apoyar las actividades de la Asociación mediante la compra de Swiss Better Gold o mediante contribuciones voluntarias monetarias y/o en especie en los ámbitos en los que la Asociación lo considere necesario.

Finalidad del mecanismo

La finalidad del mecanismo de reclamación es garantizar que:

- El demandante disponga de un instrumento fácil, accesible y directo para dirigir formalmente sus quejas a la Asociación, la cual ofrece medidas rápidas y una resolución ágil.
- El demandante tenga la certeza de que su queja se tramita de manera correcta y justa, incluso si el resultado no es de su entera satisfacción.
- Swiss Better Gold considera toda reclamación como una fuente de aprendizaje continuo, que le permite tomar medidas para mantener y mejorar la calidad operativa y la capacidad de respuesta.

Quién puede reclamar

Las reclamaciones las pueden presentar:

- Miembros de la Asociación Suiza de Oro Responsable
- Operaciones de la MAPE proveedoras de Swiss Better Gold y sus trabajadores o proveedores
- Terceros, como organizaciones no gubernamentales, minoristas, sindicatos, etc.

La Asociación Suiza de Oro Responsable no revelará la identidad del demandante. Si el demandante prefiere no mencionar su identidad en absoluto, se puede utilizar un nombre en clave para facilitar la comunicación.

El procedimiento

Se recomienda a los demandantes que hagan todo lo posible por resolver la(s) reclamación(es) directamente con la persona/organización objeto de la denuncia, dando al demandado la oportunidad de rectificar la situación, antes de presentar una denuncia a través del mecanismo de reclamación de Swiss Better Gold. Sin embargo, si no es posible, el demandante puede presentar una queja formal a la Secretaría de la Asociación.

1. Presentación de reclamaciones

Cómo presentar una reclamación:

En formato impreso: Swiss Better Gold Association, 8B, Chemin des Coulevres, 1295 Tannay, Suiza.

En línea: Complete el formulario de reclamación de Swiss Better Gold que se encuentra en el sitio web (<https://ororesponsable.org/conocimientos/documentos-iniciativa/>) y envíelo por correo electrónico a la Secretaría de la Asociación: grievance@sbgga.ch.

2. Recepción de la reclamación y verificación de su admisibilidad

Todas las reclamaciones se remitirán a la Secretaría de la Asociación, la cual acusará recibo formalmente, verificará que es admisible e iniciará los pasos adecuados para resolverlas. El mecanismo de reclamaciones de Swiss Better Gold permite hacer frente a todo incumplimiento del programa de verificación de Swiss Better Gold, la guía de comunicación de Swiss Better Gold o cualquier conducta contraria a la gobernanza y/o las políticas de Swiss Better Gold.

Entre las reclamaciones que son admisibles se incluyen:

- La conducta de la Asociación o de la Iniciativa en materia de gobernanza y políticas
- La situación/conducta de una operación de la MAPE que participa en la Iniciativa Suiza Oro Responsable
- La situación/conducta de los miembros de la Asociación en relación con las actividades de Swiss Better Gold
- La situación/conducta de un verificador independiente de Swiss Better Gold
- La conducta de un socio ejecutor de la Iniciativa Suiza Oro Responsable
- Comunicaciones relacionadas con Swiss Better Gold

Las reclamaciones admisibles deben cumplir las siguientes condiciones:

- Presentar antecedentes, contexto y motivos de la queja
- Debe presentarse antes de que transcurra un año desde el incidente
- Presentar pruebas que permitan a la Secretaría de la Asociación abordar debidamente la reclamación.

Fuera del ámbito de aplicación:

- Controversias privadas entre el demandante y el demandado
- Reclamaciones presentadas con el fin de obtener ventajas competitivas.
- Reclamaciones que no tienen un origen verificable o no están sustentadas con evidencia.
- Reclamaciones en las que el incidente se produjo hace más de un año.
- Reclamaciones que no estén relacionadas con las actividades de Swiss Better Gold y/o con los actores involucrados en el programa.

A todas las demás solicitudes de información o formas de consulta que no se consideren reclamaciones según los criterios de admisibilidad antes mencionados, la Secretaría responderá al remitente por escrito, acusando recibo del mensaje y facilitando información o indicando los pasos siguientes para resolver la consulta.

3. Comunicar a la parte demandada

Siempre que sea posible, la Asociación intentará resolver las reclamaciones a través de un diálogo constructivo, mejorando la comunicación entre las partes y/o resolviéndolas con el demandado, incluso a través de medidas correctivas o de subsanación.

Cuando sea necesario, las resoluciones serán supervisadas por la Secretaría de la Asociación con el fin de garantizar que se cumplan los plazos acordados y su ejecución efectiva.

4. Otras acciones (en caso necesario)

Si la reclamación no se ha resuelto en la fase de diálogo, el demandante puede solicitar que su reclamación se reenvíe a la Junta Directiva de la Asociación para determinar cuáles serán las acciones y responsabilidades posteriores.

Las siguientes medidas podrían consistir en:

- Solicitud de más pruebas
- Pasar a una investigación formal

5. Investigación formal

En caso necesario, se inicia una investigación formal que incluye los siguientes pasos:

- La Secretaría de la Asociación nombra un panel de reclamaciones.
- El panel lleva a cabo una investigación (incluida una investigación in situ de ser necesario).
- El panel elabora un informe de investigación en el que se determina si la reclamación es fundada y se incluyen recomendaciones claras para la adopción de medidas.

La Junta Directiva de la Asociación deliberará sobre el informe de la investigación y sus recomendaciones.

Si el resultado de la deliberación es archivar la reclamación, se notificará esta decisión al demandante y al demandado.

Si el resultado de la deliberación exige nuevas medidas, se elaborará un plan de acción en base a las recomendaciones propuestas, el cual debe ser aprobado por la Junta Directiva de la Asociación y comunicado al demandante y al demandado. En caso de que no se cumpla el plan de acción, la Asociación iniciará medidas de mitigación y, si éstas no funcionan, la Asociación podrá suspender su relación con el demandado.

6. Apelación

Si el demandante no está satisfecho con el resultado del procedimiento, puede presentar un recurso formal que dé lugar a una nueva evaluación por parte de la Junta Directiva de la Asociación.

Además, los miembros de la Asociación tienen derecho a apelar una decisión adoptada por la Junta Directiva.

En estos casos, la Junta Directiva nombrará a una parte independiente para que analice los hechos, cómo se ha tramitado el caso y la decisión tomada y llegue a una conclusión sobre cuál es la solución adecuada para el agravio. Dicha conclusión será vinculante para la Asociación.

Políticas de confidencialidad y antimonopolio

La Asociación mantendrá la confidencialidad de las reclamaciones y sus respectivos procedimientos, pero se reserva el derecho de informar públicamente, de forma anónima y agregada, sobre las reclamaciones recibidas y la forma en que se resolvieron.

Plazos

- Acuse de recibo de una reclamación: en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción
- Verificación de la admisibilidad: 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción
- Solicitud de información adicional: 20 días hábiles a partir de la fecha de recepción
- Nueva evaluación de la admisibilidad (en caso de que se facilite información adicional): 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la información adicional
- La finalización de la investigación depende de las circunstancias

Notificación

Todas las reclamaciones y sus respectivos procedimientos de investigación se inscribirán en un Registro de Reclamaciones.

Se presentará un informe anual a la Junta Directiva de la Asociación, en el que se enumerarán las reclamaciones y las medidas adoptadas para resolverlas.

La Asociación publicará un informe resumido en el que se mostrarán las estadísticas sobre reclamaciones, principales problemas y su resolución, así como las principales lecciones aprendidas a partir del proceso.

Comunicación

El presente documento estará disponible en todos los idiomas utilizados en las regiones en las que Swiss Better Gold opera y se compartirá en el sitio web de la Asociación y de la Iniciativa.

Versión del 11 de julio de 2023