

Sonia Balcázar¹, Cristina Muñoz Fernández²

¹ Consultora en gestión social en minería, Consultora Independiente, Manuel Olaechea 141, Miraflores, Lima-Perú, (sbalcazar2016@gmail.com)

² Asesora Técnica (especializada en derechos humanos y equidad de género en la minería), Programa MinSus, GIZ-Cooperación Alemana, Avenida Presidente Riesco 5037, Las Condes, Santiago, Chile, (cristina.munoz@giz.de)

RESUMEN

Los mecanismos operacionales de atención de quejas y reclamos a nivel de mina (MQR) son procesos formales que las empresas ponen a disposición para permitir a personas o grupos plantear inquietudes y buscar la remediación y reparación de los impactos reales o percibidos de sus actividades. Son una herramienta importante de la gestión social de la minería para prevenir, atender, remediar y reparar los impactos y vulneraciones potenciales generados por la actividad empresarial sobre los derechos humanos y por ello, es un componente clave de la construcción de confianza con las comunidades y actores clave y por ende en la prevención de conflictos y su escalada.

Con el objetivo de impulsar el desarrollo y fortalecimiento de los MQR del sector minero en la región andina, entre agosto del 2021 y enero del 2022, la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) financió un estudio de análisis y comparación de los mecanismos operacionales de atención a reclamos en la minería en Bolivia, Ecuador, Chile, Colombia y Perú, que sirve como base del presente trabajo técnico.

El estudio denominado "[Prácticas líderes, avances y desafíos pendientes de los mecanismos operacionales mineros en la región andina](#)" fue publicado y presentado en 2022. Éste buscó identificar los desafíos y nudos críticos que persisten en la efectividad de los MQR con miras a su mejora mediante el desarrollo de recomendaciones para las empresas mineras, los gobiernos y la sociedad civil en la región andina.

Asimismo, identificó 18 prácticas líderes de empresas mineras que se incluyeron en un catálogo denominado "[Catálogo de prácticas líderes de mecanismos de reclamo operacionales mineros en la región andina](#)". Estas prácticas líderes se entienden como aquellas más completas y exhaustivas que el promedio de sus pares en los países analizados, en donde una empresa sobresale en uno o más de los criterios de eficacia o de

gestión interna usado como marco de evaluación del estudio. El catálogo busca contribuir al aprendizaje entre pares mostrando ejemplos en el terreno de la operacionalización de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos en la gestión social minera.

El marco conceptual del estudio se basó en los criterios de eficacia de estos mecanismos establecidos en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Estos criterios, recogidos en el Principio 31, establecen que los mecanismos deben ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, compatibles con los derechos humanos, ser una fuente de aprendizaje continuo, y estar basados en la participación y el diálogo con los grupos interesados. Adicionalmente, se incluye la gestión interna del MQR como otro criterio clave para su eficacia.

El estudio permitió establecer que la mayoría de las operaciones mineras en los países andinos han desarrollado e implementado un MQR con distinto grado de complejidad e integración en sus estrategias de negocio. De las 185 empresas evaluadas, 94 tienen un MQR y 91 no cuentan con un mecanismo o información pública al respecto.

En una región con alta conflictividad asociada a la minería, urge la consolidación de los MQR ya establecidos por las empresas mineras profundizando su alineamiento a los criterios de eficacia para lograr constituirse en un canal de remediación eficaz.

1. Introducción

La industria minera es un sector importante en la economía de los cinco países analizados en este estudio técnico. En Chile y Perú la minería tiene un mayor peso en su aporte al Producto Bruto Interno (PBI), en el nivel de exportaciones y en la recaudación de impuestos. Los otros tres países presentan

economías más diversificadas, según se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 1: Indicadores de la minería
(en millones de dólares americanos USD\$)

PAÍS/ INDICADOR	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	PERÚ
PBI minero	1,679	31,559	5,114	SIN DATA OFICIAL	18,001
% del PBI	4.2%	12.5%	1.4%	1.65%	8.8%
Exportaciones mineras	3,086	41,770	3,983	921	26,139
% del total de exportaciones	27%	56%	26%	3.5%	61%
% de los impuestos	N/A	6%	2%	N/A	8%

Fuente: GIZ (2022)¹.

El actual incremento en la demanda mundial de minerales críticos para la transición hacia una economía más verde y sostenible y las crecientes expectativas sobre los temas ambientales, sociales, y de gobernanza (conocidos como los criterios ESG por sus siglas en inglés) por parte de los inversionistas y los compradores de materias primas, ha incrementado el escrutinio y la presión hacia el sector minero.

Cada vez más, el sector debe gestionar de mejor manera los potenciales impactos de sus operaciones sobre los derechos humanos. Esta presión externa ha sido clave para el desarrollo de estándares de desempeño, como los del Banco Mundial, los de la Corporación Financiera Internacional, las guías ISO

¹ Bolivia: El tipo de cambio usado es 6.96 (precio de venta). Fuentes: PBI, Ministerio de Minería y Metalurgia (2020). "Dossier: Estadísticas del sector minero 1980-2020"; Exportaciones mineras, Ministerio de Minería y Metalurgia. Febrero 2021. "Anuario Estadístico Minero 2020"; % de exportaciones, Banco Mundial. "Exportaciones de metales y minerales (% de las exportaciones de mercaderías)-Bolivia". Tipo de cambio: Banco Central de Bolivia, "Tipos de cambio".

Chile: Exportaciones en valor FOB. Fuentes: Servicio Nacional de Geología y Minería, Anuario de la Minería de Chile 2020 (2021); Banco Central de Chile, www.bcentral.cl; Aduana de Chile, <https://www.aduana.cl/exportacion-por-productos/aduana/2020-04-02/091449.html>; Consejo Minero, Cifras actualizadas de la minería (noviembre 2021) www.consejominero.cl.

Colombia: Unidad de Planificación Minero Energética (UPME). "Boletín Estadístico de Minas y Energía 2012-2016 y Boletín Estadístico 2016-2020, Sector Minero Energético"

Ecuador: PBI y exportaciones mineras, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables. Viceministerio de Minas. "Plan Nacional de desarrollo del Sector Minero 2020-2030"; % de exportaciones, Banco Mundial. Exportaciones de metales y minerales (% de las exportaciones de mercaderías)-Ecuador.

Perú: Información del 2020 en millones de dólares. El tipo de cambio usado para el 2020 es 3.45 (derivado del PBI en soles y dólares reportado por el BCRP). Fuente: PBI, Banco Central de Reserva de Perú, Gerencia Central de Estudios Económicos, BCRP Data, "Producto bruto interno por sectores productivos", Banco Mundial, Databank, "Serie: Índice de deflación del PIB"; Exportaciones, Banco Central de Reserva de Perú, Gerencia Central de Estudios Económicos, BCRPData, "Exportaciones por grupo de productos - Productos tradicionales - Mineros" y "Exportaciones".

26000, los estándares de reporte de sostenibilidad como los de la Iniciativa de Reporte Global, las certificaciones a nivel de mina como CopperMark o el Estándar para la Minería Responsable, rankings internacionales de la industria minera como el Índice de Minería Responsable y los estándares de los inversionistas Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Todo esto está generando y acelerado cambios en la estrategia social del sector minero en la región andina, especialmente en Chile, Colombia y Perú, evolucionando desde un enfoque ad-hoc basado principalmente en la filantropía a una estrategia con un enfoque de sostenibilidad buscando construir alianzas con el gobierno para el desarrollo regional de valor compartido (GIZ, 2022).

Se propone focalizar la inversión social de las empresas mineras en programas que generen beneficios a la comunidad local, al país y que simultáneamente agreguen valor comercial a las empresas (Balcázar, 2014). Bajo este nuevo enfoque, las empresas se han centrado en el desarrollo de capital humano, buscando incrementar las oportunidades de empleo, programas de educación y salud y la generación de ingresos de los pobladores locales ligados a otras actividades productivas.

Dado que la minería y otros proyectos de desarrollo inevitablemente suscitan preocupaciones y quejas entre las comunidades y los actores potencialmente afectados, los mecanismos operacionales de quejas y reclamos (MQR) a nivel de mina son muy relevantes en el relacionamiento con la comunidad. Los MQR son procesos formales que las empresas implementan para permitir a personas o grupos plantear inquietudes y buscar la remediación de los impactos reales o percibidos de sus actividades (IRMA, 2018).

De acuerdo a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU) existen tres tipos de mecanismos de remediación: estatales judiciales; estatales no judiciales y no estatales. Estos Principios identificaron a los mecanismos no estatales, u operacionales, como un importante complemento de los mecanismos estatales de remediación. Adicionalmente establecen que, para garantizar su eficacia, los mecanismos de reclamo deben ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, ser compatibles con los derechos, ser una fuente de aprendizaje continuo, y estar basados en la participación y el diálogo con los grupos interesados (Naciones Unidas, 2011).

La experiencia de las empresas implementando estos mecanismos ha demostrado que para tener un MQR robusto y eficaz, la gestión interna es igual de importante que los criterios de eficacia arriba descritos (Kemp, D., Gotzmann, N., 2009; Rees, 2008).

Los MQR deben entenderse como parte de la estrategia integral de gestión social de las empresas y no como mecanismos aislados. El MQR es una herramienta de control de los impactos y riesgos residuales generados por las operaciones y está destinado a lograr una remediación eficaz. Sin embargo, según Moffat, K., Zhang, A. (2014) para construir una relación de confianza duradera, la inversión social como estrategia de mitigación debe ir acompañada de un trato de respeto y toma de decisiones conjuntas a través del diálogo.

Los Principios Rectores han contribuido al surgimiento de un nuevo modelo empresarial que integra la perspectiva de los derechos humanos a sus operaciones y a lo largo de su cadena de suministro (UNWG, 2021). Esto implica una nueva perspectiva del riesgo vinculada a los potenciales impactos empresariales sobre los derechos humanos y difiere de las tradicionales evaluaciones de riesgos que analizan cómo los factores externos impactan a la empresa y generan riesgos si no son manejados (OCDE, 2018).

Los PRNU definen las responsabilidades y la interconexión de las acciones de los Estados y las empresas para prevenir, mitigar y remediar los impactos reales o percibidos de las actividades empresariales en los derechos humanos. Establecen que los Estados deben proteger los derechos humanos, las empresas deben respetarlos y las víctimas necesitan acceder a un remedio efectivo.

Los PRNU introdujeron también el concepto innovador de la debida diligencia de derechos humanos, proceso que deben llevar a cabo las empresas para identificar, prevenir, mitigar y explicar cómo abordan estos impactos negativos reales y potenciales en sus propias actividades, su cadena de suministro y otras relaciones comerciales. Este proceso es clave para que las empresas cumplan con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, a través de la prevención de los potenciales riesgos adversos de la actividad empresarial, en donde los MQR son una herramienta de control importante del riesgo.

Cuando los PRNU fueron aprobados, las empresas mineras a nivel global ya llevaban una década implementando las recomendaciones del informe “Abriendo nuevos caminos” de la iniciativa Mining,

Minerals and Sustainable Development (Cochrane, 2017). El sector estaba en un proceso de profesionalización de la función social, estableciendo sistemas de gestión basados en políticas, estrategias y programas (Kemp, D. Owen, J., 2020), para establecer una relación de confianza con la comunidad y lograr la licencia social para operar.

En ese contexto, el Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM por sus siglas en inglés) y algunas empresas, generaron guías para contribuir a un mejor entendimiento de los potenciales impactos de sus actividades principalmente en las comunidades localizadas alrededor de sus operaciones (GIZ, 2022). En 2019, el ICMM publicó la guía Gestión y Resolución de Preocupaciones y Quejas a nivel local orientada principalmente a apoyar a las empresas mineras en el diseño, la gestión y la mejora continua de sus MQR. En ella se recogen lecciones aprendidas y consejos prácticos para cada uno de los criterios de eficacia de los PRNU y se incorporan los aspectos internos de la gestión de quejas.

Las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales aportaron una visión empresarial sobre las expectativas de la Conducta Empresarial Responsable ofreciendo orientaciones prácticas en el enfoque de los derechos humanos a los temas ambientales, laborales y de gobierno corporativo, entre otros. Alineada a los PRNU, la OCDE promueve los Planes Nacionales de Acción de Empresas y Derechos Humanos como un marco regulatorio para el cumplimiento de las responsabilidades empresariales.

En la región Chile, Colombia y Perú cuentan con sus respectivos Planes Nacionales de Acción y Ecuador se encuentra en proceso de desarrollar el suyo. Los Planes Nacionales de Acción juegan un rol clave en promover la coherencia en las políticas en materia de derechos humanos la articulación de los MQR con los mecanismos de reclamo estatales, tanto judiciales como no judiciales.

2. Objetivos de la investigación

Este trabajo técnico, que resume el estudio de GIZ (2022), tiene como objetivo analizar y comparar los MQR de las empresas mineras en Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú e identificar los desafíos y nudos críticos que persisten en su acceso y efectividad con miras a su mejora mediante el desarrollo de

recomendaciones para las empresas, los gobiernos y la sociedad civil de la región andina.

3. Metodología

Por un lado, para el desarrollo de la investigación recogida en GIZ (2022) se recolectó información primaria en tres fases. En la primera fase, se realizaron 70 entrevistas virtuales exploratorias a empresas mineras, gremios empresariales mineros, consultores expertos, representantes de la sociedad civil y representantes del gobierno de los países seleccionados. En el siguiente cuadro se observa el reparto de entrevistas entre los actores y países analizados:

Cuadro 2
Entrevistas realizadas por país

	Empresas	Sociedad Civil	Gobierno	Total
Bolivia	2	3	1	6
Chile	5	3	0	8
Colombia	11	3	0	14
Ecuador	6	5	1	12
Perú	14	8	5	27
Internacionales		3		3
Total	38	25	7	70

Fuente: GIZ (2022).

En la segunda fase, bajo la metodología de investigación-acción, se organizó un taller virtual con el doble objetivo de recoger información sobre los MQR y propiciar un intercambio de información entre los encargados de los mecanismos de las 12 empresas invitadas, cuyos mecanismos se identificaron con potencial para ser prácticas líderes.

El taller virtual, coordinado en conjunto con la Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía del Perú (SNMPE), denominado: “Mecanismos de atención de quejas y reclamos de las empresas mineras en la región andina”, se realizó entre el 14 y el 21 de octubre del 2021. En él, cada empresa participante presentó sus MQR y hubo un espacio abierto para preguntas e intercambio entre los asistentes.

En la tercera fase, se realizó un cuestionario y 12 reuniones virtuales con empresas seleccionadas cuyas prácticas se relevaron como líderes.

Por otro lado, se recogió información secundaria. En base a la definición de los temas claves se revisaron documentos e información relevante para el contexto general de los MQR, la situación de la minería en los países andinos, los reportes de sostenibilidad de las

empresas mineras seleccionadas, estudios sobre empresas y derechos humanos y los MQR en Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

La información secundaria se nutrió de la guía del ICMM, el documento Gestión y Resolución de Preocupaciones y Quejas a nivel local (ICMM, 2019), el informe de la Fase III del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 2020) y la Guía IPIECA Mecanismos de Reclamación de la Comunidad en el sector del Petróleo y el Gas (2015).

De forma complementaria, se desarrolló un análisis de madurez de los MQR basado en 37 reportes de sostenibilidad de las empresas mineras de los países andinos siguiendo la metodología en SHIFT (2019).

4. Presentación y discusión de resultados:

La mayoría de las operaciones mineras en los países andinos cuentan con un MQR con distinto grado de complejidad e integración en sus estrategias de negocio. De las 185 empresas evaluadas en los cinco países, 94 tienen un MQR y 91 no cuentan con un mecanismo o información pública al respecto (GIZ, 2022).

El estado de avance en la implementación de los MQR por parte de las empresas mineras de los países analizados se clasifica en tres grupos. Un primer grupo está conformado por empresas de la gran minería y algunas medianas cuyos MQR destacan al ser evaluados con el marco conceptual del estudio y por estar alineados a una política de derechos humanos. En su mayoría, estas son empresas cuyos accionistas son miembros del ICMM. Sin embargo, en Ecuador hay una empresa minera que posee un mecanismo de reclamo robusto integrando los lineamientos del ICMM, pero no es miembro de esta asociación minera.

Un segundo grupo más numeroso de empresas ha implementado su MQR, pero no han realizado la debida diligencia en derechos humanos. Finalmente, en el tercer grupo hay un número importante de empresas, la mayoría en fase de exploración, que no tienen establecidos un MQR y/o no lo reportan públicamente.

No existe una obligación legal para las empresas en estos países de establecer un MQR, sin embargo, varias han seguido sus políticas corporativas y guías internacionales y han implementado estos mecanismos. A pesar de no existir una norma, algunas

empresas en Colombia, Ecuador y Perú incluyen de manera voluntaria sus MQR dentro de los planes de participación ciudadana de los estudios de impacto ambiental, creándose una obligación legal que permite que las autoridades competentes fiscalicen su implementación.

El catálogo de prácticas líderes, parte del estudio de GIZ (2022), muestra el caso de la Compañía Minera Antamina en Perú que incluyó de manera voluntaria su MQR en el Plan de Relaciones Comunitarias en la actualización del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) aprobado en 2019. Con ello, su mecanismo adquirió la categoría de compromiso y en consecuencia está sujeto a la supervisión de las autoridades competentes. Algunos participantes del estudio consideran que la única manera de que todas las empresas tengan un MQR funcionando es incluyéndolo en la normatividad o en las guías de participación ciudadana del EIA.

A continuación, usando el marco conceptual, se analiza el avance y los retos de los MQR de acuerdo con su gestión interna y los criterios de eficacia recogidos en los PRNU.

4.1. Gestión interna

El proceso de implementación de los MQR por parte de las empresas mineras en la región andina ha mostrado que los mecanismos que cumplen mejor con los criterios de eficacia son aquellos en donde los mecanismos están integrados a la estrategia de gestión social y no son herramientas aisladas. Los MQR más robustos están altamente correlacionados a las empresas que han creado una cultura que brinda importancia a los temas sociales como ocurre con la cultura de seguridad industrial en la minería.

Para obtener excelencia en la gestión del mecanismo, es importante la presencia de un liderazgo comprometido al más alto nivel. Este liderazgo se requiere porque su gestión involucra la intervención de diversas áreas de la empresa según las características de las quejas tales como Recursos Humanos, Medio Ambiente o Adquisiciones. Para ello es necesario un alineamiento que va más allá de las posibilidades de influencia del personal de los niveles medios.

Adicionalmente, se requiere el involucramiento del área de Recursos Humanos para que las responsabilidades relacionadas a la gestión de quejas estén incluidas en la descripción de los roles de todas las posiciones de los funcionarios que están involucrados, no solo los del área de gestión social y que haya incentivos para su cumplimiento como, por

ejemplo, bonos ligados al manejo efectivo de las quejas.

En relación con el manejo y estructura de los MQR, en la gran mayoría de las empresas mineras analizadas, los mecanismos dependen del área de gestión social y tienen como tema transversal la gestión de riesgos. A pesar de que los protocolos de los MQR incluyen la participación de diversas áreas de la empresa, en la mayoría de los casos, el área de Gestión Social o de Relaciones Comunitarias tiene dificultad para no ser percibido como el único responsable en su implementación.

Algunas empresas en Colombia y Perú cuentan con un comité coordinador que permite una mejor gestión de las quejas. En 2019, Cerrejón de Colombia creó un Comité Quejas que permite resolver los casos de mayor severidad con el concurso de diferentes áreas de la compañía. El Comité de Quejas ha elevado la visibilidad del mecanismo y ha sido clave para hacer visible los posibles impactos de las quejas, mejorar su prevención, agilizar su atención y conseguir mayor asignación de recursos.

Mas aun, dos empresas, miembros del ICMM, en Perú han migrado o vinculado sus mecanismos al área de cumplimiento, para fortalecer la independencia del sistema de quejas del área de gestión social. Una de estas empresas, Compañía Minera Antapaccay, de la empresa Glencore, ha modificado la administración de su MQR el cual reporta a la Gerencia de Cumplimiento y Gestión de Riesgos desde 2020.

4.2. Legitimidad

Todas las empresas participantes del estudio de GIZ (2022) indicaron la importancia de la legitimidad, que implica lograr **la confianza** de las comunidades en el MQR. Gran parte de ellas manifestaron que implementar un MQR confiable es un gran desafío debido a que la desconfianza de las comunidades en estos mecanismos radica en la posición que las empresas toman en su resolución, al ser juez y parte en la atención de las quejas (GIZ y CREER, 2021). En este sentido, varios de los participantes del taller realizado en 2021 como parte de la investigación de GIZ (2022), manifestaron que la desconfianza en los MQR es un síntoma de un clima de desconfianza generalizado hacia la minería y reclamaron al Estado que cumpla el rol de garante de derechos y de proveer un clima de paz y diálogo.

Sin embargo, el mecanismo de una mina en Perú, miembro del ICMM², fue capaz de inspirar la **confianza** en su MQR, recientemente establecido, por parte de los pobladores que se vieron impactados por la construcción de una infraestructura hídrica, logrando dar solución y cierre adecuado a múltiples quejas, haciendo correcciones en la infraestructura, entre otras acciones, y evitando generar una acción de protesta o que fuera necesario canalizarlo a través de algún mecanismo estatal.

Asimismo, una de las prácticas líderes para generar confianza es involucrar a los pobladores en el diseño de los MQR. En Fruta del Norte, mina de Lundin Gold Inc. en el Ecuador, se implementó el *Proceso de socialización* del mecanismo de quejas y reclamos de la compañía antes de su aprobación. La empresa convocó a grupos de interés relevantes en el territorio para presentarles su propuesta, recibir sus sugerencias y mejorar así su mecanismo. El proceso de socialización utilizó técnicas innovadoras y participativas para facilitar la comprensión de esta nueva herramienta para las comunidades. Una de las consecuencias de este relacionamiento fue el nombre del MQR: “Soy todo oídos” que es una frase muy utilizada por la comunidad y que resume bien la actitud de la empresa de escuchar permanentemente a la comunidad.

4.3 Accesibilidad

La accesibilidad es uno de los criterios más desarrollados por las empresas mineras analizadas. Los reclamos se pueden recibir de manera escrita o verbal, de forma presencial (oficinas, relacionistas y buzones) o virtual (medios digitales, teléfono, web y WhatsApp).

La presencia permanente de los equipos sociales de las empresas en las áreas de influencia de las operaciones mineras permite acercar el mecanismo a sus grupos de interés comunitarios. En el caso de Colombia, una empresa asigna unidades móviles con personal del área de atención de quejas y reclamos, que se movilizan a los lugares donde están los potenciales usuarios del mecanismo, facilitando que la población, especialmente los grupos más vulnerables, accedan al MQR.

Adicionalmente, el contexto de pandemia ocasionado por el virus del COVID-19 impactó a todos los procesos de atención presencial, por lo que la mayoría de las empresas fortaleció los medios de comunicación virtuales.

De los países analizados, Chile es el que ha logrado un mejor nivel en el desarrollo de los medios digitales. Sin embargo, la participación y acceso a los MQR que sólo ofrecen disponibilidad a través de medios digitales puede verse afectada por una conectividad digital irregular de las zonas de operaciones mineras, las cuales generalmente se localizan geográficamente en zonas con una baja densidad poblacional y en ocasiones cercanas a comunidades indígenas o rurales.

Con el levantamiento de las restricciones impuestas durante los inicios de la pandemia del COVID-19, en cada uno de los países, se ha retomado la atención presencial, pero los medios virtuales permanecen como elementos importantes en la gestión de estos mecanismos. La empresa Anglo American-Quellaveco en Perú implementó una plataforma inteligente durante la pandemia que integra todos los canales de comunicación (vía telefónica, correo electrónico y WhatsApp) en una fuente única. Como vemos en el siguiente gráfico Anglo American – Quellaveco en su página web comunica claramente cuáles son los canales de atención de su mecanismo de quejas denominado “Anglo American te escucha”.

Gráfico No.1



Fuente: Página web de Angloamerican-Quellaveco: <https://peru.angloamerican.com/es-es/contactanos>

En Chile y Perú hay empresas que tienen contratos de servicio de terceros para asegurar la disponibilidad 24/7 del mecanismo vía virtual. Este tipo de acceso es más relevante en zonas urbanas que cuentan con acceso de telefonía y buena conexión de internet.

En Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú algunos mecanismos de reclamos emplean lenguas locales como son el quechua, el wayuunaiki y el shuar, pero esto no es una práctica generalizada. Hay personal de los equipos de relaciones comunitarias o de gestión social que dominan esas lenguas, para facilitar la atención a grupos de interés en sus propios códigos culturales.

² Entrevista a gerente de empresa minera realizada el 27 de septiembre del 2021 para el estudio.

Las empresas analizadas en Chile, Colombia, Ecuador y Perú reportaron que capacitan a sus empleados y contratistas para que puedan hacer uso del mecanismo. Para el caso de los grupos de interés, varias empresas socializan el mecanismo con las comunidades a través de reuniones informativas y la distribución de folletos. Sin embargo, según Brereton et al., (2018), en Perú la mayoría de las empresas informan del mecanismo cuando los reclamantes están registrando sus quejas.

Finalmente, un importante reto pendiente relacionado a la accesibilidad es la incorporación del enfoque de género, debido al escaso entendimiento encontrado sobre cómo operacionalizar este enfoque en los MQR. La transversalización del enfoque de género es muy importante ya que se detecta que muchas mujeres solamente presentan quejas cuando están acompañadas o si sus esposos lo autorizan. La inclusión de las mujeres en los puntos de acceso con propósito de escuchar quejas de personas de su mismo sexo es una práctica líder. En los mecanismos de quejas para trabajadores hay un mayor avance, ya que existe evidencia que los temas de discriminación de género u hostigamiento sexual están incluidos en los MQR (GIZ, 2022).

4.4 Predictibilidad

La mayoría de las empresas analizadas cuentan con un procedimiento definido con etapas y plazos para la atención de quejas y reclamos de sus grupos de interés. Éstas cuentan con manuales e instructivos, en los cuales se describe el proceso, las definiciones que sustentan el mecanismo, los plazos de atención y los responsables en función al tipo de reclamo. Sin embargo, en el taller realizado durante la investigación, este criterio fue considerado como el más difícil de implementar. De acuerdo con el estudio, una de las razones que lo explican es la rotación de personal, característica de las operaciones mineras, que dificulta la predictibilidad del MQR.

La prioridad para la mayoría de las empresas es atender las quejas y reclamos dentro de los plazos definidos en sus procedimientos. Por ello, uno de los principales indicadores de eficacia utilizados por las empresas es número de quejas y reclamos atendidos vs. número de quejas y reclamos recibidos en un periodo determinado.

4.5 Equitativos

La interpretación e implementación del criterio de equidad es diversa por parte de las empresas

analizadas. Este criterio está conectado con el de accesibilidad porque una de las maneras de hacer un mecanismo más equitativo es apoyando a los grupos más vulnerables y desfavorecidos para equilibrar el desbalance de poder de acceso a la información y de acceso al mecanismo. Al ser consultadas por cómo integran las brechas de género, de alfabetización digital o la cosmovisión indígena en sus mecanismos, se han encontrado pocos ejemplos de empresas con tratamientos diferenciados excepto el empleo de las lenguas locales.

Otra característica de un mecanismo equitativo es que incluya en su procedimiento la opción de un tercero independiente de existir un desacuerdo en las primeras instancias. El estudio que resumimos no encontró mucha evidencia que esto sea una práctica común. Sin embargo, en el caso de la gestión de reclamos socioambientales, una empresa en Perú involucra a las entidades gubernamentales para realizar estudios y monitoreos ambientales que permitan atender las demandas de la población y resolver con información objetiva la controversia sobre potenciales impactos ambientales de sus operaciones (GIZ, 2022).

4.6 Transparencia

También se encontró que para las empresas analizadas como para los casos en los que se revisaron los datos públicamente disponibles, no existe un principio unificado de entrega y divulgación de la información sobre los MQR y sus indicadores. Las entrevistas mostraron la carencia de conocimiento existente sobre los MQR en general por las partes interesadas. En el caso de Perú, el Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos incluye como una acción la creación de un sistema de información que permita una mayor difusión de los mecanismos.

En los países andinos, la información que las empresas publican con respecto a sus mecanismos es disímil, y no todas la incluyen dentro de sus reportes de sostenibilidad o en sus páginas web. Algunas empresas comentan sólo el número de casos recibidos y resueltos, mientras que otras reportan además de la cantidad, la temática, el tiempo promedio de resolución y su vinculación con una vulneración a los derechos humanos. Asimismo, los procedimientos de los MQR generalmente no se incluyen en los reportes de sostenibilidad.

Se revisaron 37 reportes de sostenibilidad de las empresas mineras de los países andinos para evaluar la madurez de los MQR en el tema de derechos humanos y se concluyó que el 41% de las empresas analizadas

incluyen su MQR en su proceso de debida diligencia (GIZ, 2022). Este análisis muestra un buen avance en el grado de madurez de los MQR y la integración del tema de derechos humanos de este grupo de empresas seleccionadas. Sin embargo, el 14% no incluyen información de sus MQR en sus reportes de sostenibilidad. Esto demuestra la desigualdad en el progreso en la transparencia del enfoque de derechos humanos entre las empresas mineras analizadas.

Una práctica líder que demuestra una cultura de transparencia se consignó en el catálogo de prácticas líderes. Se refiere a que el proceso del sistema de quejas de la empresa Lundin Gold en su mina Fruta del Norte interactúa de manera transparente con el reclamante revisando el Plan de Acción que define las acciones a implementar para dar respuesta a un reclamo, el cual es enviado al reclamante para recibir sus sugerencias y ser modificado de ser requerido (como ilustrado el siguiente gráfico). Es posible que la empresa no pueda resolver todas las quejas recibidas, sin embargo, la definición del Plan de Acción de manera participativa con el reclamante ofrece la oportunidad que toda queja o reclamo que se presente ante la empresa será atendida mediante acciones acordadas de manera transparente.

Gráfico No. 2



Fuente: Información proporcionada por el Área de Responsabilidad Social y Comunidades de Lundin Gold (en GIZ, 2022).

4.7 Compatible con los derechos humanos

Las entrevistas realizadas para el estudio, corrobora los resultados del análisis de madurez, mostrando que las empresas mineras en producción y exploración han ido incorporando de manera paulatina una política de derechos humanos a sus otras políticas corporativas. El grupo más avanzado, que son por lo general las que tienen accionistas extranjeros, han realizado una evaluación de debida diligencia en derechos humanos

con el apoyo de especialistas en el tema y han establecidos planes de acción para prevenir, mitigar y remediar estos posibles impactos. Sin embargo, los encargados de los mecanismos no siempre están involucrados en el proceso de debida diligencia. Un entrevistado de una empresa en Chile comentó que no conocía el plan de acción de derechos humanos de su empresa porque su implementación estaba a cargo del área legal (GIZ, 2022).

En los cinco países analizados hay empresas que categorizan las quejas y reclamos en base a su vinculación con potenciales violaciones a los derechos humanos de las comunidades cercanas a las operaciones o si las reparaciones alcanzadas se ajusten a los derechos humanos reconocidos internacionalmente. En estos casos, se categorizan en un nivel de riesgo alto e involucran a los niveles gerenciales. Sin embargo, este filtro queda a criterio del funcionario que recibe la queja, el cual no cuenta necesariamente con el nivel de comprensión necesario para definir si las quejas están vulnerando los derechos humanos.

En el catálogo de prácticas líderes se incluyen dos casos de empresas que han integrado su MQR a su proceso de debida diligencia de derechos humanos. Por un lado, Anglo American Quellaveco, a pesar de que, a la fecha (julio 2022) aún no está en producción, ya ha involucrado actores externos e internos y expertos en derechos humanos de acuerdo con lo recomendado por los PRNU. Por otro lado, Cerrejón en Colombia ha creado un riesgo corporativo de vulneración de derechos humanos que incluye todos los tipos de derechos en donde el MQR es un control crítico de este riesgo.

4.8 Fuente de aprendizaje continuo

Las empresas que cuentan con un MQR se esfuerzan continuamente por convertir estos mecanismos en fuentes de aprendizaje continuo. Los procedimientos en los manuales de los MQR de las empresas son revisados y actualizados de manera periódica entre un año y cada tres años. En la mayoría de los casos la revisión es interna, a cargo de los equipos responsables de la administración del MQR.

Sin embargo, las empresas frecuentemente monitorean las quejas más recurrentes y algunas, analizando esa información, logran entender su origen y toman acciones correctivas. Por ejemplo, se ha identificado que una de las principales razones de las continuas quejas sobre contratistas locales se debe a retrasos en los pagos, por lo cual se han incluido

cláusulas específicas en los contratos para minimizar y penalizar dicho incumplimiento (GIZ, 2022).

En el caso de la empresa San Cristóbal de Sumitomo en Bolivia, adicionalmente a los períodos definidos para revisar el procedimiento, se contempla la posibilidad que algún miembro del equipo social pueda sugerir una mejora al mecanismo, la cual se ingresa directamente en el sistema para ser evaluado y considerado. Asimismo, dentro de la gestión del MQR, está contemplada la revisión de los casos con un enfoque de análisis de causa-raíz, que permite identificar el origen del evento que provoca el reclamo, a fin de implementar las acciones correctivas que eviten y/o mitiguen ese tipo de eventos en el futuro.

BHP en Chile muestra que la empresa entiende que para mantener actualizado su mecanismo de quejas debe escuchar permanentemente a sus grupos de interés internos y externos. En el 2020, luego de la evaluación de debida diligencia que BHP encargó a una empresa auditora externa, actualizó su procedimiento de quejas y reclamos comunitarios. Entre los cambios realizados, agregó a las alternativas tradicionales de comunicación, el uso de un número de contacto de WhatsApp, al cual es posible acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet.

En los casos de Colombia y Perú, como resultado de la revisión del procedimiento, se ha identificado la necesidad de que se incorpore de manera más precisa el enfoque en derechos humanos. En estos países se observan casos en los que se han revisado el procedimiento de quejas y reclamos a cargo de un tercero, que además verifica la implementación de las mejoras sugeridas.

4.9 Basado en compromiso con la participación y el diálogo

Todas las empresas analizadas reconocen al diálogo como pilar fundamental del relacionamiento social a través de la interacción permanente, las mesas de trabajo, las reuniones y los talleres para la realización de sus líneas de base y definición de proyectos sociales, entre otros temas. Sin embargo, pocas empresas evidencian la participación de grupos de interés como estrategia para diseñar, definir los planes de acción, investigar y definir la remediación de las quejas y reclamos.

Sin embargo, tres empresas mostraron prácticas líderes bajo este criterio: Rio Tinto Exploraciones que utiliza la "escucha activa" y el diálogo permanente con las comunidades y grupos de interés como parte del

proceso de relacionamiento y un enfoque de quejas preventivo; Lundin Gold en Ecuador que, como ya se ha mencionado, dialogó con la comunidad en el proceso de diseño de su MQR mediante grupos focales, reuniones comunitarias y entrevistas; y, Cerrejón en Colombia que involucró al reclamante en un proceso de diálogo durante la investigación de la queja.

El estudio de GIZ (2022) demuestra que, si bien ha habido importantes progresos, existen también retos pendientes muy relevantes en cada uno de los criterios del marco conceptual del estudio materia de este trabajo técnico. En una región con alta conflictividad asociada a la minería, es importante que las empresas profundicen el alineamiento a los criterios de eficacia de los PRNU con los MQR ya establecidos.

Conclusiones y reflexiones

Las empresas mineras con capitales internacionales en los países andinos, adheridas a estándares globales ambientales, sociales y de gobernanza, han influido positivamente en el desarrollo de los MQR, sentando las bases para el resto de las empresas. Dado que no existe una obligación hacia las empresas de establecer un MQR, varias han tomado como guía sus políticas corporativas para su implementación, con el resto de tener que adaptarlos al contexto local. Por otro lado, empresas en Colombia, Ecuador y Perú han incluido voluntariamente los MQR dentro de sus planes de participación ciudadana de los estudios de impacto ambiental, creándose una obligación legal de fiscalización en su implementación (GIZ, 2022).

Durante la pasada década, la mayoría de las empresas mineras en operación en la región han desarrollado e implementado sus MQR. De las 185 empresas evaluadas, 94 tienen un MQR y 91 no cuentan con un mecanismo o información pública al respecto (GIZ, 2022).

Sin embargo, existen distintos niveles de avance y profundidad de los MQR medidos por los criterios de eficacia de los PRNU y su gestión interna. La heterogeneidad en el avance responde al contexto normativo, social y al estado de desarrollo del sector. Asimismo, puesto que el estudio no incluye a los usuarios de los MQR analizados, no se puede concluir que exista un MQR que cumpla exhaustivamente con todos los criterios de eficacia de los PRNU.

Existe un avance progresivo en la integración de la debida diligencia en derechos humanos en los MQR de las empresas mineras de los países andinos. El análisis de madurez indicó que el 41% de las empresas están en

la categoría de líderes, lo que implica que sus mecanismos están integrados a su proceso de debida diligencia, siendo la mayoría empresas asociadas al ICM. No obstante, se detectó que el avance en la integración de la perspectiva de derechos humanos se limita, en varias ocasiones, a la categorización de las quejas de acuerdo con ese criterio y considerándolas de alto riesgo.

El ímpetu actual de adopción de normativa de diligencia debida obligatoria en materia de derechos humanos está generando nuevos esfuerzos en la vinculación entre los MQR y el proceso de debida diligencia. Sin embargo, las normas legales son necesarias, pero no suficientes.

A pesar de los avances, existen aún grandes desafíos. El proyecto ARP III de la ACNUDH enfatiza que los avances de los MQR han sido, en el mejor de los casos, parciales. Por otro lado, el proyecto CERALC, considera que hay pocos MQR, y éstos no suelen estar alineados con los criterios de eficacia y carecen de participación de los grupos de interés en su diseño, implementación y evaluación.

A su vez, en términos generales, los MQR no son sensibles al género. Diversas investigaciones (Eftimie et al. 2009; Wisborg 2014; Keenan et al. 2016; Kimotho y Ogot, 2021) han demostrado que las mujeres y las niñas experimentan impactos negativos diferenciados y desproporcionados de las operaciones empresariales y con ello, la necesidad de reforzar las responsabilidades y la rendición de cuentas de las empresas en este sentido. En 2019, el UNWG presentó un reporte sobre las dimensiones de género de los PRNU. Entre sus propuestas se encuentra la relevancia de contar con MQR que sean sensibles al género y a los impactos diferenciados. Para ello, los MQR deben ser diseñados, de forma culturalmente apropiada, para este objetivo, consultando con las mujeres y niñas los canales de acceso óptimos.

A su vez, los funcionarios deben estar sensibilizados a las temáticas de género, incluyendo la violencia de género o el abuso. Y, entre otros factores, se debe asegurar la recolección de información del MQR con datos desagregados por sexo es crucial para inferir su eficacia.

La mayoría de los MQR analizados son responsabilidad del área de Gestión o Desempeño Social y tienen como tema transversal la gestión de riesgos. Se han identificado algunas empresas en las cuales, dentro del Área de Gestión Social, existe un equipo especializado encargado del manejo de los reclamos y otras empresas que han migrado su MQR al Área de

Cumplimiento, buscando minimizar el riesgo de que los reclamantes perciban al equipo de Relaciones Comunitarias como juez y parte.

Los mecanismos más sólidos son aquellos en los que existe un líder de alto nivel, como el gerente general, comprometido del valor de la gestión social en la sostenibilidad y rentabilidad del negocio. Esto mejora los flujos de información, genera análisis robustos, equipos más diligentes, una mayor y mejor asignación de recursos financieros y humanos, y las evaluaciones redundan en mejores procedimientos y políticas del MQR.

Para cumplir con los criterios de eficacia, los MQR deben ser parte de la cultura empresarial y estar integrados en toda la gestión social de los grupos de interés y no pueden ser un mecanismo aislado cuya responsabilidad recaiga solo en el Área de Relaciones Comunitarias.

Adicionalmente, las empresas requieren seguir profundizando las prácticas de involucramiento de la comunidad en la toma de decisiones a lo largo de todas las fases del proceso de reclamo para crear confianza en las empresas y, por ende, en la validez de los MQR. Estas prácticas demuestran el respeto a los derechos humanos de la comunidad.

Se ha avanzado en lo que respecta a convertir estos mecanismos en fuentes de aprendizaje continuo. Por ejemplo, durante la emergencia provocada por la pandemia del COVID-19 varias empresas establecieron nuevos canales digitales de acceso, los cuales se han integrado permanentemente en la gestión de los MQR. En contraste, en la transparencia de la información y el compromiso con el diálogo en las distintas etapas del proceso de quejas son limitados. No es común que las empresas publiquen la información de sus MQR. En general, los mecanismos son poco conocidos fuera del ámbito empresarial y no están coordinados con los mecanismos de reclamo estatales. Las empresas suelen tomar decisiones internamente sobre su mecanismo y, a veces, en el mejor de los casos, las comparten para opinión con las comunidades. Sin embargo, pese a que se han hecho esfuerzos en la incorporación, por ejemplo, de las lenguas locales, el diálogo con los reclamantes no ha sido frecuentemente utilizado en su diseño, limitando la construcción de confianza en el proceso de remediación de los impactos.

Por otro lado, las empresas encuentran retador lograr que sus mecanismos sean predecibles pues, a pesar de que en la mayoría de los casos cuentan con manuales

de procedimiento y plazos fijos, estos no siempre son socializados e interiorizados por los funcionarios de las áreas operativas distintas a la de Gestión Social. A esto se añade a los sistemas de rotación del personal de Relaciones Comunitarias, en donde sus ausencias disminuyen la fluidez de la información durante el proceso de reclamo. Aunque los mecanismos deben ser predecibles, éstos deben ser flexibles para poder adaptarse a los casos específicos que surgen y a las necesidades de los actores clave para promover un aprendizaje continuo.

En la región andina, caracterizada por altos niveles de conflictividad asociados a la minería, los MQR poseen limitaciones para abordar estos conflictos. Estos mecanismos deben verse como una oportunidad para la construcción de confianza, proceso que debe ser acompañado por los Estados, los cuales deben procurar que la información de los mecanismos estatales y la de los MQR estén al alcance de los pobladores de los territorios mineros, que canalicen inicialmente las principales preocupaciones comunitarias, convirtiéndose en un sistema de alerta temprana de los conflictos. Las plataformas de diálogo establecidas para diseñar y actualizar los Planes Nacionales de Acción de Empresas y Derechos Humanos en los que participan el gobierno, las empresas, los sindicatos, las comunidades y a sociedad civil brindan una oportunidad para fortalecer la coordinación y la divulgación de información de los MQR.

Por último, resulta relevante recalcar que, de la experiencia del taller virtual realizado como parte de la metodología de investigación-acción, anteriormente descrita en la sección de metodología, se puede afirmar que existe expectativa e interés de las empresas por compartir información, aprender y conocer buenas prácticas respecto a la gestión e implementación de los MQR. Como parte de los desafíos actuales, las empresas mineras en la región andina se encuentran abiertas y receptivas a la innovación en materia de gestión social y de sus MQR, siendo un contexto propicio para impulsar procesos y espacios de diálogo e intercambio en la materia para lo cual es de valor este trabajo técnico.

A continuación, se formulan una serie de recomendaciones para las empresas, los gobiernos y la sociedad civil de la región en materia para fortalecer la eficacia de los MQR. Estas recomendaciones han sido tomadas y adaptadas del documento GIZ (2022).

Recomendaciones para las empresas mineras de los países andinos:

Se recomienda fomentar una cultura de remediación con enfoque en derechos humanos y debida diligencia que se integre a los Planes de Gestión Social. Se recomienda crear o asignar la posición de oficial de cumplimiento o encargado de derechos humanos que transforme los PRNU a la realidad de su operación minera, y articulando con las instancias estatales de derechos humanos. De igual manera, se requiere una posición encargada de la transversalización del enfoque de género. Asimismo, se recomienda incluir el riesgo de derechos humanos a la matriz y sistema integral de riesgos buscando otorgarle al MQR la misma prioridad y visibilidad del manejo que tienen los temas de seguridad industrial.

Se recomienda fomentar una cultura empresarial que integre la gestión social a los objetivos de negocio, para promover el MQR como una herramienta de alerta temprana para minimizar los riesgos sociales y asegurar la sostenibilidad del proyecto. Para ello, se requiere organizar capacitaciones en los PRNU, la debida diligencia en derechos humanos y los procesos de remediación, entre otros, que motiven a los funcionarios y contratistas a incluir estos conceptos en sus prácticas habituales.

Se recomienda profundizar y fortalecer los mecanismos de diálogo existentes (o crear nuevos de no haberlos) con los reclamantes en todas las fases del proceso y recoger las percepciones de la comunidad. Se sugiere incorporar análisis cualitativos, que permitan entender las razones subyacentes de las quejas y convertirlos en alertas tempranas.

Se recomienda mejorar la difusión de los MQR para aumentar su acceso y crear confianza con las comunidades y la sociedad civil para potenciar su uso. Para ello, se requiere ampliar la información al respecto en las instancias de relacionamiento con la comunidad, proponiendo procesos de verificación y monitoreo de la comunidad al proceso de evaluación de los reclamos. Asimismo, se recomienda incluir en los reportes de sostenibilidad de las empresas información desagregada de los reclamos y las medidas adoptadas para fortalecer y promover el acceso a reparación, para modificar la percepción de algunos actores de que la reparación de los MQR no responde a los impactos.

Se recomienda crear una instancia de coordinación entre las empresas mineras con las asociaciones gremiales, incentivando la participación de las empresas no agremiadas, para crear capacidades en

derechos humanos e intercambiar lecciones aprendidas y desafíos en la implementación de los MQR.

Para las empresas cuyos principales reclamos están relacionados con la proveeduría local, se sugiere realizar diagnósticos detallados de las fuentes de los reclamos más relevantes y establecer planes de acción que permitan incluir en los contratos cláusulas que minimicen estos riesgos y que insten a las grandes empresas proveedoras de servicios a diseñar e implementar sus propios MQR. Para las empresas en que los reclamos están relacionados con el empleo local, se recomienda focalizar sus programas en la empleabilidad de la población local para insertarse en el mercado de otras actividades económicas presentes en los territorios.

Recomendaciones para los gobiernos de los países andinos:

Se recomienda evaluar la pertinencia de introducir en la política pública minera el enfoque de derechos humanos que promueva la implementación y la reportabilidad de los MQR por parte de las empresas. En línea con el desarrollo normativo global en la materia, se recomienda evaluar la pertinencia de una norma de debida diligencia, incluyendo requerir de forma vinculante la existencia de un MQR a las empresas públicas y privadas.

Se recomienda que los gobiernos de Chile, Colombia, Ecuador y Perú a través de sus Planes Nacionales de Acción en Empresas y Derechos Humanos incluyan acciones claras y medibles para mejorar la eficacia de los MQR.

Promover la coordinación interinstitucional, multiactor y entre los mecanismos de reclamo estatales y no estatales, en las diversas escalas, incluyendo los MQR, fomentando su conocimiento y acceso por parte de la ciudadanía, para que el Estado pueda garantizar efectivamente la atención de las demandas de las poblaciones más vulnerables y cumpla con su rol de proteger los derechos humanos. Especialmente se recomienda relevar la coordinación de los MQR con los mecanismos de reclamo estatales no judiciales, con las Defensorías del Pueblo o los Puntos Nacionales de Contacto de la OCDE.

Recomendaciones para la sociedad civil de los países andinos:

Se recomienda potenciar la investigación sobre los MQR para aportar en la construcción de herramientas

efectivas para el seguimiento y respuesta de los potenciales impactos de las empresas.

Se recomienda propiciar que, en los foros de alto nivel, como en el Foro Regional de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos para América Latina y el Caribe se realice una discusión multiactor que permita que las empresas compartan sus experiencias con las instituciones encargadas de remediación tanto del Estado como de otras instancias.

Se recomienda crear centros de mediación especializados en materias comunitarias, socioambientales y de derechos humanos localizados en los territorios mineros. Estos centros, como una institución tercera, podrían desempeñar un rol de apoyo a los reclamos más complejos.

Agradecimientos

Se agradece a la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)/Cooperación Alemana, a través de su Programa Cooperación Regional para la Gestión Sustentable de los Recursos Mineros en los Países Andinos (MinSus) permitir la adaptación del estudio "[Prácticas líderes, avances y desafíos pendientes de los mecanismos operacionales mineros en la región andina](#)" y el "[Catálogo de prácticas líderes de mecanismos de reclamo operacionales mineros en la región andina](#)" para el desarrollo del presente estudio técnico.

Se agradece a las empresas, representantes de gobiernos, sociedad civil y expertos, que fueron parte del desarrollo del estudio y el catálogo de prácticas líderes por su generosidad respecto a la información compartida y su disposición.

A su vez, se agradece el trabajo realizado en el desarrollo del estudio y el recojo de información a las consultoras Cecilia Soto, Johanna Jaimes y Thiare Manriquez.

Referencias

- Balcázar, S. 2014. Responsabilidad social en minería: se requiere articular los esfuerzos. Grupo de Diálogo, Minería y Desarrollo Sostenible. Disponible en línea: <https://www.grupodedialogo.org.pe/noticias/responsabilidad-social-en-mineria-se-requiere-articular-los-esfuerzos/>
- Brereton, D., Cano, A., Paredes, A. 2018. Prácticas de gestión social en la industria minera peruana: hallazgos clave de la encuesta a empresas de la

- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE). Universidad del Pacífico. Centro de Estudios sobre minería y sostenibilidad.
- Cochrane, G A. 2017. *Anthropology in the Mining Industry*. Springer International Publishing.
- Eftimie, A; Heller, K; Strongman, J. 2009. *Gender dimensions of the extractive industries: mining for equity*. Washington, (DC): World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/1823>
- GIZ y CREER 2021, *Análisis, sistematización y comparación de los mecanismos de acceso a reclamo en la región andina*, Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, febrero.
- GIZ 2022, *Prácticas líderes, avances y desafíos pendientes de los mecanismos de reclamo operacionales mineros en la región andina*, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, enero
- ICMM, International Council on Mining and Metals, 2019. *Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales*.
- IPIECA. 2015. *Community grievance mechanisms in the oil and gas industry. A manual for implementing operational-level grievance mechanisms and designing corporate frameworks*.
- IRMA, Initiative for Responsible Mining Assurance. 2018. *Standard for Responsible Mining IRMA-STD-001*.
- Keenan, J; Kemp, D; Ramsay, R B. 2016. *Company–community agreements, gender and development*. *Journal of Business Ethics*. 135(4): páginas 607–61
- Kemp, D., Gotzmann, N., 2009. *Community Complaints and Grievance Mechanisms and the Australian Minerals Industry*. Centre for Social Responsibility in Mining, The University of Queensland. Discussion Paper. Brisbane.
- Kemp, D., Owen, J. 2020. *Corporate affairs and the conquest of social performance in mining*, *The Extractive Industries and Society*, Volume 7, Issue 3, 2020, Páginas 835-837
- Kimotho, W., y Ogot, D. 2021. *Exploring the drivers of gendered grievance mechanisms: examples from the agribusiness, extractive and wind power sectors in Kenya*, *Impact Assessment and Project Appraisal*, 39:3, páginas 240-250
- Moffat, K., Zhang, A. 2014. *The paths to social licence to operate: An integrative model explaining community acceptance of mining*, *Resources Policy*, Volume 39, 2014, Páginas 61-70.
- Naciones Unidas. 2011. *Principios rectores sobre empresas y los derechos humanos*. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar". ACNUDH.
- Naciones Unidas, Asamblea General. 2020. *Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales mediante los mecanismos de reclamación no estatales* Informe de ACNUDH*. A/HRC/44/32.
- UNWG, United Nations Working Group on business and human rights. 2021. *Guiding Principles on Business and Human Rights at 10: taking stock of the first decade Report of the Working Group on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises*. A/HRC/47/39.
- OCDE. 2018. *Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable*.
- Rees, C. 2008. *Grievance Mechanisms for Business and Human Rights Strengths, Weaknesses and Gaps*. Working Paper No. 40. Corporate Social Responsibility Initiative. John F. Kennedy School of Government, Harvard University.
- Shift. 2019. *Human rights reporting in the Canadian mining sector Maturity trends and insight*.
- Wisborg, P. 2014. *Transnational land deals and gender equality: utilitarian and human rights approaches*. *FemEcon*. 20(1): páginas 24–5

Perfil profesional

Economista con 25 años de experiencia en desarrollo económico y social y responsabilidad social corporativa, de los cuales 15 en el sector minero. Experta en gerencia del riesgo social de operaciones mineras alineando el desempeño social a los objetivos empresariales, logrando minimizar interrupciones, mejorar su liquidez y la factibilidad de los proyectos.

Ha sido la Gerente de Planeamiento de Desarrollo Regional del proyecto La Granja de Rio Tinto, es miembro del directorio de la Responsible Mining Foundation (Suiza) y ha liderado proyectos de desarrollo rural para la Organización de Estados Americanos (OEA) y ha sido oficial de financiamiento de proyectos mineros en COFIDE. Cuenta con maestrías en Desarrollo Económico y Social, MBA y en Responsabilidad Social Corporativa en universidades del extranjero. Es licenciada en economía por la Universidad del Pacífico.

Sonia Balcazar

Consultora Independiente

Sbalcazar2016@gmail.com

+51 988 257 200

Manuel Olaechea 141, Miraflores, Lima
Peru

Perfil profesional

Profesional que trabaja, desde 2018, como asesora técnica en materia de derechos humanos, prevención de conflictividad social e igualdad y equidad de género en el sector minero para el Programa Cooperación Regional para la Gestión Sustentable de los Recursos Mineros en los Países Andinos (MinSus), implementado por la cooperación alemana/GIZ, con base en Chile. Previamente, trabajó durante varios años como consultora en gobernanza de los recursos naturales y cadenas de suministro mineras, con enfoque social, para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en Programas de Naciones Unidas y de cooperación al desarrollo. La profesional cuenta con un Master en Geopolítica, Territorio y Seguridad por la Universidad King's College London y es Politóloga por la Universidad Complutense de Madrid.

Cristina Muñoz Fernández

Asesora Técnica

Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit

(GIZ)/Cooperación Alemana

Cristina.munoz@giz.de

+56 9 6642 0528

Avenida Presidente Riesco 5037, Las Condes, Santiago, Chile.