
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 1 de 35

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: SIG-4658


Elaboró (nombre y cargo):	María José Caballero Barros Coordinadora de RSC
Revisó (nombre y cargo):	<p>Departamento de Relaciones con la Comunidad Alfredo Araújo Castro- Gerente de Relaciones con la Comunidad Yilda Tatiana Pineda- Coord. de Relaciones con la Comunidad Cesar Álvaro Daza- Coord. de Relaciones con la Comunidad Magdalena</p> <p>Departamento de Responsabilidad Social Corporativa Juan Pablo Arteaga- VP. de Sostenibilidad Paulo González- VP. de RSC – Drummond Co.</p> <p>Departamento Legal Juan Carlos López- Gerente Jurídico Juan Fernando Muñoz- Coordinador de Cumplimiento Marco Tulio Castro- Director Jurídico</p> <p>Departamento de Asuntos Públicos y Comunicaciones Pablo Urrutia- Vp de Asuntos Públicos y Comunicaciones</p>
Aprobó (nombre y cargo):	José Miguel Linares Presidente
Apueba y firma (nombre y cargo)	José Miguel Linares Presidente

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción resumida del cambio
1	2011	Versión inicial
2	Abril 2021	Lineamientos del Sistema de Atención al Ciudadano

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 2 de 35

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- I. OBJETIVO
- II. ALCANCE
- III. PRESENTACIÓN
- IV. POLÍTICA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD
- V. DESCRIPCIÓN DE CONCEPTOS PROPIOS DEL MANUAL
- VI. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- VII. CANALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 1. PORTAL EN LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 1.1. Diagrama de flujo para el proceso de PQRSFD (1) y subprocesos (2,3,4)
 - 1.2. Proceso de evaluación de DD.HH. y riesgos
 - 1.3. Guía de uso de la herramienta
 2. CANAL DE DENUNCIAS
 - 2.1. Diagrama de flujo para el proceso de denuncias (4) en el Portal en Línea.
 3. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
 4. LÍNEAS TELEFÓNICAS DE ATENCIÓN
 5. CORREOS ELECTRÓNICOS
 6. DIRECCIÓN POSTAL
 7. PÁGINA WEB
- VIII. ABC DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- IX. RESPONSABLES
- X. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 3 de 35

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de cómo Drummond Ltd. a través de sus diferentes canales de atención, vinculados a su Sistema de Atención al Ciudadano, atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de todos sus grupos de interés, relacionadas con el desarrollo de los proyectos mineros y portuario que tienen lugar en los departamentos del Cesar y el Magdalena.

II. ALCANCE


Aplicable a todos los grupos de interés de la Compañía.

III. PRESENTACIÓN

En el marco de su Política de Relaciones con la Comunidad y con el ánimo de brindar una mejor atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que surgen en relación con el desarrollo de los proyectos mineros y portuario que tienen lugar en los departamentos del Cesar y el Magdalena, Drummond Ltd., implementa una serie de canales y herramientas que tienen por objeto facilitar y mejorar la comunicación entre la empresa y sus grupos de interés.

Este **Manual del Sistema de Atención al Ciudadano**, se constituye en una de esas herramientas, que mediante su publicación, busca regular y dar a conocer el proceso que al interior de nuestra Compañía surten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que presentan nuestros grupos de interés, ya sea de forma personal en nuestras oficinas de atención a la comunidad, vía internet a través de los correos electrónicos o el Portal en Línea de Atención al Ciudadano vinculado a nuestra página web, por medio de las líneas telefónicas habilitadas, o por el Canal de Denuncias, creado exclusivamente para atender situaciones relacionadas con posibles conductas que se encuentren en cualquiera de las modalidades de soborno o corrupción, violaciones a los cumplimientos éticos y corporativos, o dudas con respecto a la aplicación del Programa de Ética Empresarial.


Desde nuestra debida diligencia en derechos humanos, implementamos los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y destacamos nuestra gestión para mantener la confianza de nuestros grupos de interés ante nuestros “mecanismos de reclamación”. El comunicar a nuestras comunidades, contratistas, empleados y stakeholders en general sobre nuestros canales para recibir sus solicitudes es de gran importancia para la Compañía, ya que nos permite conocer su retroalimentación como usuarios, ayudando a mejorar nuestros procesos. Es de vital importancia para nosotros lograr que utilicen nuestros medios y se mantenga el diálogo constante, actuando

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 4 de 35

con transparencia y bajo nuestros principios para gestionar y resolver de manera efectiva la atención de solicitudes, alineados a los 8 criterios de eficacia del ICMM (Consejo Internacional de Minería y Metales) en su guía 'Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales'¹.

De esta manera Drummond Ltd. confía en seguir estrechando sus vínculos con la comunidad y grupos de interés, con la finalidad de mantener una dinámica de participación y comunicación constante enmarcada en los postulados de responsabilidad social empresarial.

¹ Guía: 'Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales'. <https://www.icmm.com/website/publications/pdfs/social-performance/2019/es/es-grievance-mechanism.pdf>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 5 de 35

IV. POLÍTICA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD


Es política de Drummond Ltd. conducir nuestras relaciones con los diferentes actores de la comunidad bajo enunciados de respeto y comunicación permanente, contribuyendo a la construcción de confianza y corresponsabilidad en nuestro relacionamiento, y en los proyectos y programas que se desarrollan en el marco de la gestión social de la Compañía. A través de este relacionamiento, buscamos generar espacios de desarrollo, construcción del tejido social, comunicación, información y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones (PQRSF) y denuncias que puedan surgir en torno a la ejecución de los proyectos mineros y portuario, y que son administradas a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).

Para Drummond Ltd. la interacción con los actores de las comunidades se enmarca dentro de la debida diligencia y el respeto de los derechos humanos. No toleramos ningún tipo de violación a éstos y prohibimos cualquier discriminación que pueda generarse en el marco de nuestro relacionamiento, con respecto a ideologías, raza, sexo, clase social, religión, creencias, entre otros. Promovemos prácticas de buen vecino, equidad social y de género, y respeto a la diversidad.


La Compañía mantiene, desarrolla e implementa mecanismos que facilitan y propenden por el mejoramiento continuo de las relaciones con los diferentes actores de las comunidades del área de influencia de nuestras operaciones mineras y portuaria.

Para desarrollar esta Política, Drummond Ltd.:

1. Reitera el compromiso con las comunidades del área de influencia de sus operaciones en Colombia de generar un impacto positivo, destacando como principio general que, desde el desarrollo de su relacionamiento, no reemplaza al Estado en sus funciones y obligaciones.
2. Reconoce que las relaciones con las comunidades ubicadas en el área de influencia de sus operaciones son fundamentales en el desarrollo de sus actividades.
3. Diseña e implementa estrategias para facilitar y mejorar las relaciones comunidad – empresa.
4. Atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones (PQRSF) y denuncias presentadas por la comunidad o sus grupos de interés, bajo criterios de amabilidad, prontitud y eficiencia, y que son administradas a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
5. Mantiene a disposición de la comunidad toda información de interés concerniente al desarrollo de sus proyectos mineros y portuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 6 de 35

6. Facilita a través de las buenas relaciones y diálogo permanente, el cumplimiento de la legislación aplicable en materias sensibles a la comunidad, tales como impuestos y regalías, seguridad y medio ambiente, así como las obligaciones establecidas por las autoridades competentes.
7. Desarrolla su plan de gestión social y de inversiones basado en estudios socioeconómicos de las áreas de influencia de sus operaciones, las necesidades de las comunidades y los planes de desarrollo nacional, departamentales y municipales, aportando a la calidad de vida y al bienestar social.
8. Trabaja de la mano con las comunidades, autoridades locales y los diferentes actores e instituciones en el territorio, siendo cogestores y cofinanciadores de programas y proyectos que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.
9. Evalúa periódicamente los programas establecidos para facilitar sus relaciones con la comunidad, medir su efectividad y definir así opciones de mejora en el cumplimiento de esta Política.

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 7 de 35

V. DESCRIPCIÓN DE CONCEPTOS PROPIOS DEL MANUAL

COMUNIDAD: Grupo de personas asentadas en el área de influencia directa de las operaciones mineras y portuaria de la Compañía, en los departamentos del Cesar y el Magdalena.

CIUDADANO: Todo miembro de la comunidad u organización pública y/o privada que presente ante la Compañía una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia. Persona titular de derechos.

ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA: Área o entidades territoriales, en las cuales se manifiestan directamente los impactos ambientales, sociales y económicos más significativos ocasionados por la ejecución de las operaciones mineras y portuaria.

GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS): Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

PETICIÓN: Derecho que tiene todo ciudadano para elevar ante las entidades o autoridades competentes, por razones de interés general o particular, solicitudes respetuosas de información y/o consulta.


QUEJA: Manifestación de inconformidad o insatisfacción que realiza una persona o grupo de interés respecto a una conducta o situación que considera inadecuada de la operación, de los empleados, contratistas u otro actor relacionado con la Compañía. En las quejas no hay solicitud de reparación.

RECLAMO: Solicitud en la que el ciudadano espera reparación.

SUGERENCIA: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención o la gestión de la Compañía.

FELICITACIÓN: Manifestación y/o reconocimiento a la Compañía por algún logro alcanzado. Expresión de agradecimiento por algún beneficio recibido.

DENUNCIA: Acto mediante el cual todos los grupos de interés de Drummond Ltd. pueden comunicar a través de los medios establecidos para este fin, todas las dudas o necesidades de asesoría en relación a la aplicación y cumplimiento del Programa de Ética Empresarial, así como también para reportar conductas que se encuentren en cualquiera de las modalidades de corrupción o aquellas que vayan en contravía del cumplimiento de las políticas corporativas de la Compañía.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 8 de 35

Uso de siglas:


SIG: Sistema Integrado de Gestión

SAC: Sistema de Atención al Ciudadano

PQRSFD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncia

ICMM: Consejo Internacional de Minería y Metales

PRNU: Principios Rectores de Naciones Unidas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 9 de 35

VI. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.




Para Drummond Ltd., es importante escuchar y atender a sus grupos de interés, buscando siempre una mejora continua y un desarrollo más eficiente de sus actividades.

Estamos comprometidos con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, garantizando mecanismos de acceso y atención frente a posibles afectaciones y/o vulneraciones en el ejercicio de sus derechos, generando espacios de comunicación accesibles, oportunos y eficientes.

Para implementar y asegurar el relacionamiento con nuestros grupos de interés a través de todos los canales de atención al ciudadano, basamos nuestra gestión en 11 principios que se encuentran alineados a los 8 criterios de eficacia del ICMM (Consejo Internacional de Minería y Metales) en su guía 'Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales', tal como lo establecen los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, estándar internacional para los negocios y los derechos humanos².

² Guía: 'Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales'. <https://www.icmm.com/website/publications/pdfs/social-performance/2019/es/es-grievance-mechanism.pdf>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 10 de 35

Nuestros 11 principios para gestionar y resolver de manera efectiva la atención de solicitudes de nuestros grupos de interés son:

Legitimidad: Drummond Ltd. pondrá empeño en que el Sistema de Atención al Ciudadano sea conocido por sus grupos de interés y en que genere confianza a los ciudadanos.

Accesibilidad: El Sistema estará al alcance de todos los grupos de interés de la empresa. Lo anterior implica que Drummond Ltd. conservará habilitados todos los canales establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias relacionados en este Manual, garantizando un fácil acceso para quienes deseen elevar una PQRSFD.

Predictibilidad: El Sistema se ceñirá a las características prometidas en este documento. Las actuaciones de Drummond Ltd. y de sus funcionarios deben asegurar el cumplimiento de las características definidas del Sistema.


Confidencialidad y anonimato: Drummond Ltd. respetará la confidencialidad y el anonimato de los ciudadanos que eleven peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, si así lo solicitan.

Transparencia: El Sistema de Atención al Ciudadano operará de manera abierta y verificable para quienes tengan interés legítimo en utilizarlo. En este sentido, Drummond Ltd. comunicará a los grupos de interés con claridad el funcionamiento del Sistema, incluyendo los resultados que arroje, cuidándose de no violar la confidencialidad ni el anonimato que le sean solicitados.

Diálogo constructivo: El Sistema priorizará el diálogo con los ciudadanos como mecanismo preferencial para el análisis y solución especialmente de quejas y reclamos, promoviendo la comunicación constructiva entre las partes.

Pertinencia cultural: Los canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, son culturalmente apropiados para atender las preocupaciones de los diferentes grupos de interés. En este sentido, tenemos en cuenta sus particularidades y diferencias culturales.


Equidad: El Sistema buscará disminuir las brechas de poder, conocimiento e influencia entre la empresa y sus grupos de interés, incluyendo la búsqueda de colaboración con expertos internos y externos estatales cuando los haya con competencia en el tema, o privados, para comprender mejor los casos elevados en el Sistema y construir soluciones en conjunto con el ciudadano.

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 11 de 35

Respeto: Drummond Ltd. tratará con respeto a los ciudadanos que eleven casos en el Sistema.

Institucionalidad: El Sistema responde a los objetivos estratégicos del negocio. En este sentido, contamos con el seguimiento de los altos niveles gerenciales y un sistema de indicadores que serán de entero conocimiento dentro de la Compañía.

Fuente de aprendizaje continuo: La efectividad del Sistema de Atención al Ciudadano será medida y revisada periódicamente para documentar las lecciones que puedan aprenderse, de tal forma que se identifiquen oportunidades de mejora de la gestión de la Compañía.

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 12 de 35

VII. CANALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


1. PORTAL EN LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde Drummond Ltd. contamos con el Portal en Línea de Atención al Ciudadano para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que busca los siguientes objetivos:

1. Permitir el registro de PQRSFD por asuntos relacionados con temáticas específicas que aumenten la eficiencia de la gestión.
2. Implementar una herramienta que permita que las atenciones de PQRSFD sean evaluadas desde una categoría de derechos humanos, alineados con estándares internacionales.
3. Centralizar la información de PQRSFD recibidas en los diferentes canales del Sistema, garantizando un alto nivel de seguridad y confidencialidad para su tratamiento.
4. Gestionar de manera integral y transparente las PQRSFD a través del Portal en Línea, recibiendo la retroalimentación y midiendo la efectividad en la respuesta de las solicitudes.
5. Generar de manera automática reportes por temática, localización, grupo de interés, respuesta y tipo de PQRSFD para auditorías, seguimiento y medición de resultados.

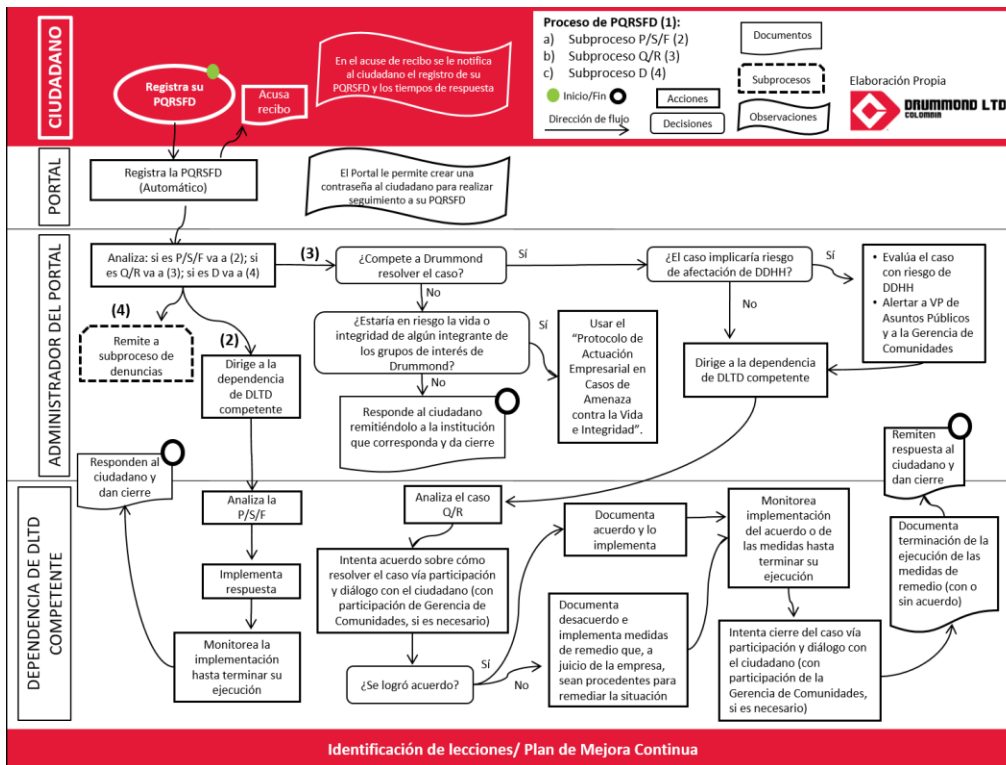
El Portal en Línea para la gestión de las PQRSFD, integrado en el software Borealis, aporta a la sistematización del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) de Drummond Ltd. que, según sus lineamientos en materia de derechos humanos y siguiendo estándares internacionales, maneja un flujo para la gestión de casos basado en procesos y subprocesos que le permiten a la Compañía hacer los trámites internos correspondientes y acercarse al ciudadano:

- Proceso de PQRSFD (1):
 - a. Subproceso de peticiones, sugerencias y felicitaciones (Subproceso de P/S/F) (2)
 - b. Subproceso de quejas y reclamos (Subproceso de Q/R) (3)
 - c. Subproceso de denuncias (4)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 13 de 35


1.1. Diagrama de flujo para el proceso de PQRSFD (1) y subprocesos (2,3,4)

- Proceso de PQRSFD (1):
 - Subproceso de peticiones, sugerencias y felicitaciones (Subproceso de P/S/F) (2)
 - Subproceso de quejas y reclamos (subproceso de Q/R) (3)

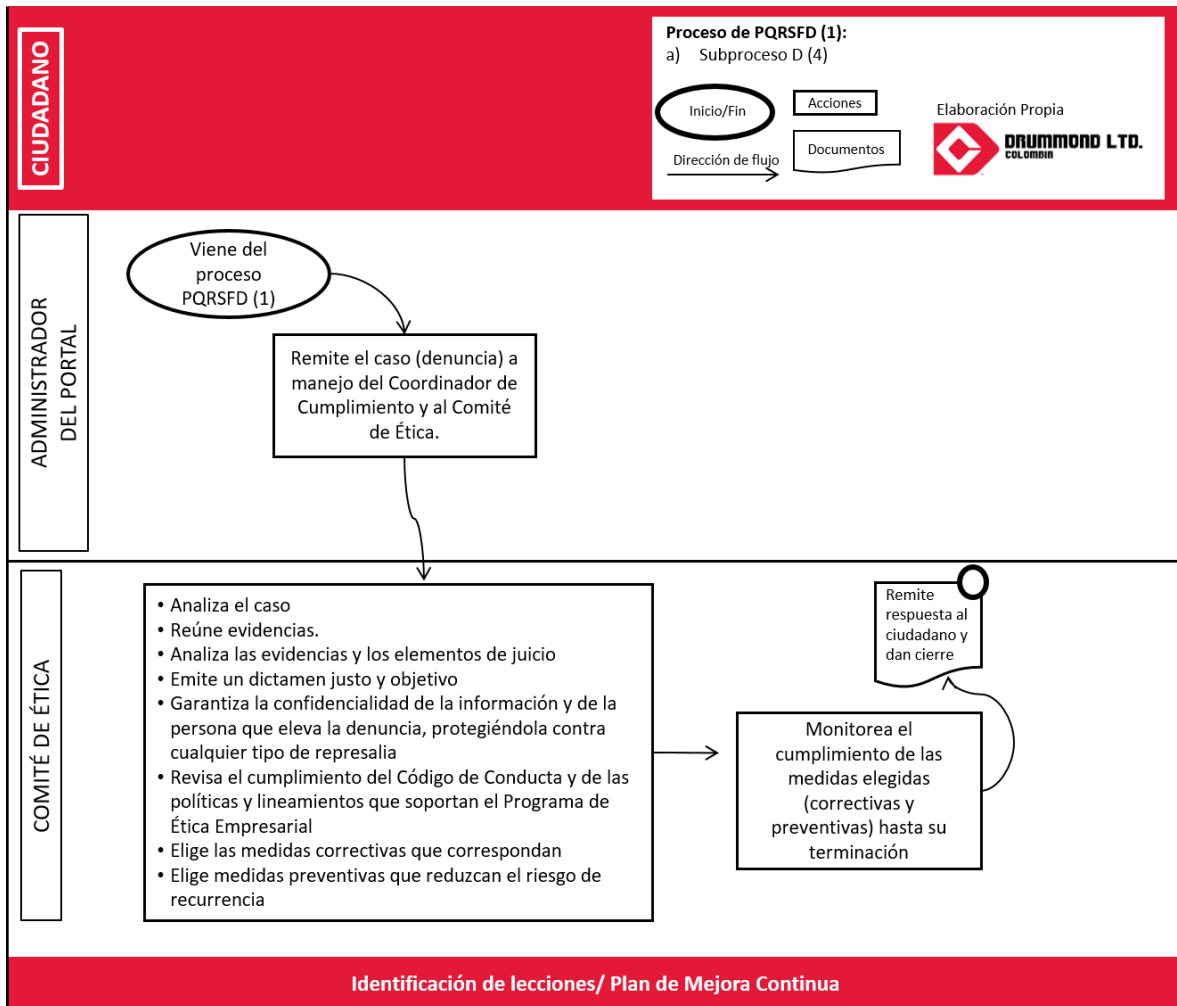



Para tener en cuenta:

- Quando se encuentra en riesgo la vida o integridad de algún integrante de los grupos de interés de Drummond, debe activarse el **“protocolo de actuación empresarial en caso de amenazas contra la vida e integridad”** formulado por el Grupo de Trabajo de Derechos Humanos y Carbón, integrado por la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y Asuntos Internacionales, el Ministerio de Minas y Energía, la Agencia Nacional de Minería, la Asociación Colombiana de Minería, las empresas Cerrejón, Drummond Ltd. Colombia, el Grupo Prodeco y C.N.R., para aportar desde este sector con buenas prácticas en derechos humanos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 14 de 35

c. Subproceso de denuncias (4)

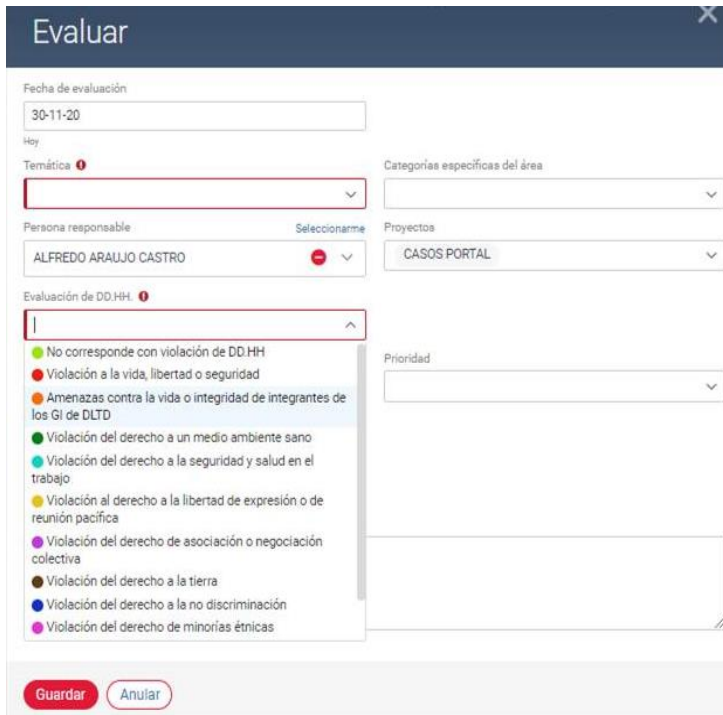


 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 15 de 35

1.2. Proceso de evaluación de DD.HH. y riesgos


Los estándares internacionales de DD.HH. recomiendan que las empresas tengan mecanismos de atención de solicitudes que sean eficaces, entendiendo por ello que sean legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, compatibles con los DD.HH., fuente de aprendizaje continuo y basados en la participación y el diálogo. En esas características coinciden los Principios Rectores sobre Empresas y DD.HH. de Naciones Unidas, el ICMM, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la ISO 26000.

A esas características Drummond Ltd. suma de manera expresa el respeto a los ciudadanos que elevan solicitudes ante el SAC, implícito en los estándares citados, la posibilidad de confidencialidad e incluso anonimato del solicitante si así lo requiere.




Dentro de la implementación de este Portal en Línea, se incluyó la posibilidad de que el administrador de la plataforma realice una evaluación de DD.HH. a todas las PQRSFD que se registren. Al momento de radicarse una solicitud, el administrador debe determinar si el ciudadano se refiere a circunstancias que:

- **No corresponderían con violación de DD.HH.:** La PQRSFD recibida no guardaría relación con presuntas violaciones de DD.HH.
- **Atentarían contra la vida o integridad de algún actor de los grupos de interés de DLTD.** En esta categoría debe clasificar los casos que implicarían atentados o amenazas contra la vida de integrantes de sus grupos de interés (tales como empleados, contratistas, líderes sociales, defensores de derechos humanos), su libertad o seguridad física.


 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 16 de 35

- **Atentarían contra el derecho a un medio ambiente sano:** casos que implicarían riesgo de afectaciones al medio ambiente.
- **Atentarían contra el derecho a la seguridad y salud en el trabajo:** casos que implicarían riesgo para la salud o la seguridad en el trabajo de sus empleados, contratistas o visitantes de sus instalaciones.
- **Atentarían contra el derecho de asociación o negociación colectiva:** casos que implicarían riesgo del derecho de asociación sindical o negociación colectiva.
- **Atentarían contra el derecho a la libertad de expresión o de reunión pacífica:** casos que implicarían riesgo de violar el derecho de expresar y difundir pensamiento y opiniones, informar y recibir información veraz e imparcial, o de violar el derecho a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente.
- **Atentarían contra el derecho a la tierra:** casos que implicarían riesgo de ciudadanos en relación con su condición de propietarios, poseedores u ocupantes legítimos de predios.
- **Atentaría contra el derecho a la no discriminación:** casos que implicarían riesgo de que algún ciudadano sea objeto de discriminación por cualquier motivo (como sexo, raza, género, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica).
- **Atentarían contra derechos de las minorías étnicas:** casos que implicarían riesgo de violación del derecho a la Consulta Previa, o cualquiera otro de los derechos especiales de los que gozan indígenas, afrodescendientes o gitanos.
- **Implicarían riesgo de trabajo infantil:** casos que impliquen riesgo de que menores edad sin los debidos permisos, estén trabajando para Drummond directamente o para alguno de sus contratistas en las instalaciones de Drummond.
- **Implicarían riesgo de trabajo forzoso o explotación laboral:** casos que impliquen el riesgo de que algún ciudadano trabaje para Drummond o para alguno de sus contratistas bajo la amenaza de una pena cualquiera, o sin que se haya ofrecido voluntariamente para trabajar.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 17 de 35

Para tener en cuenta:

- Si la solicitud no corresponde con violación de DD.HH. continuará con el diagrama de flujo de atención de PQRSFD y sus subprocesos de peticiones, sugerencias y felicitaciones (Subproceso de P/S/F (2)), el subproceso de quejas y reclamos (Subproceso de Q/R (3)) o el subproceso de denuncias (4).
- Si la solicitud atenta contra alguna violación de un derecho, el administrador de la plataforma debe dirigir la solicitud para que sea atendida con una prioridad alta a la dependencia que corresponda, esto depende de cada caso en particular, por tal razón, será direccionada al área que compete dar solución y oportuna respuesta. Adicionalmente, deberá alertar a la Vp. de Asuntos Públicos y Comunicaciones, que lidera los procesos de DD.HH. de la Compañía y a la Gerencia de Comunidades como líderes del proceso de atención de PQRSFD de Drummond Ltd.

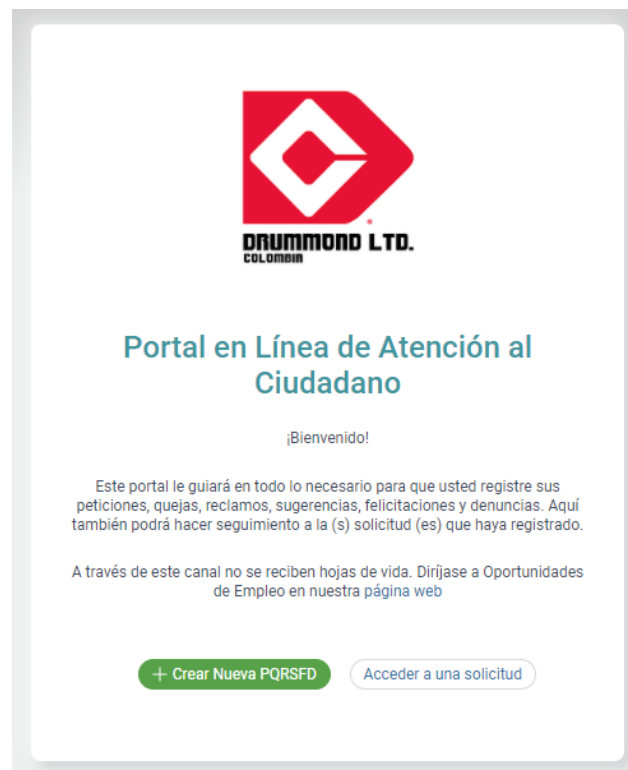
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 18 de 35


1.3. Guía de uso de la herramienta

1. El ciudadano debe ingresar al siguiente link para tener acceso al Portal en Línea de Atención al Ciudadano <https://drummond.boreal-is.com/portal/drummond>. Puede ingresar también desde la página web de Drummond Ltd. en la sección Contáctenos <https://www.drummondLtd.com/contactenos/>
2. Al ingresar podrá:
 - Radicar una PQRSFD
 - Radicar una PQRSFD de manera anónima
 - Hacer seguimiento de una PQRSFD
3. El portal le guiará en todo lo necesario para que el ciudadano registre sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

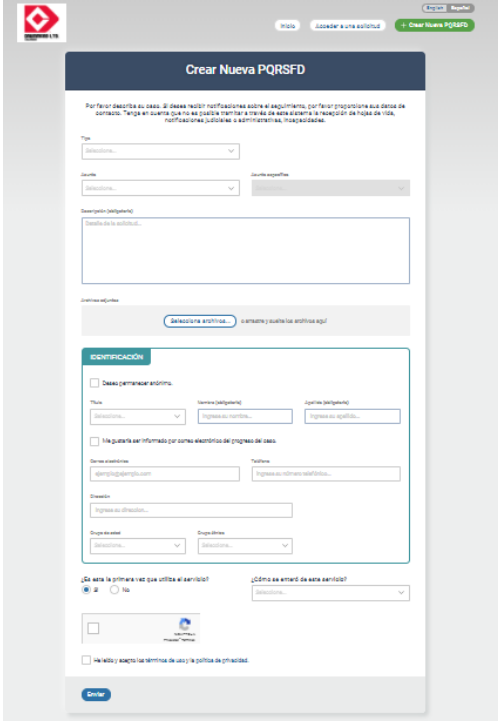
RADICACIÓN DE UNA PQRSFD

1. El ciudadano debe ingresar al link <https://drummond.boreal-is.com/portal/Drummond>, opción “Crear Nueva PQRSFD”.

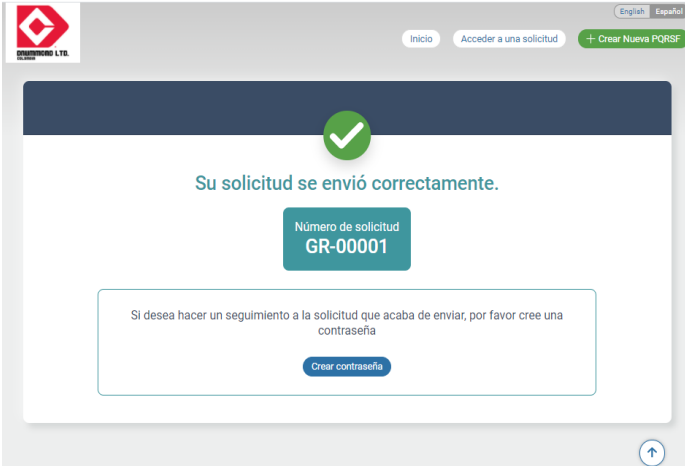



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 19 de 35

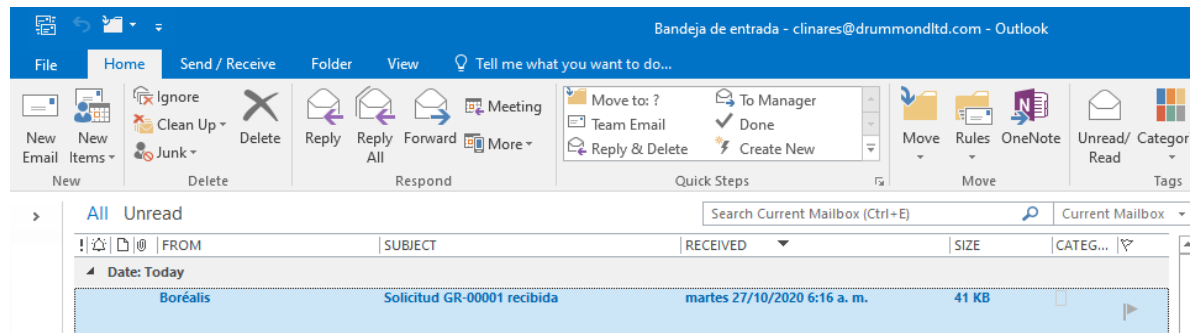
2. Debe diligenciar el formulario con los datos requeridos para radicar su PQRSFD




3. Una vez registrada la PQRSFD el Sistema inmediatamente le arrojará el número de solicitud, y paralelamente recibirá a su correo electrónico registrado, la confirmación del mismo y la información de los tiempos de respuesta.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 20 de 35



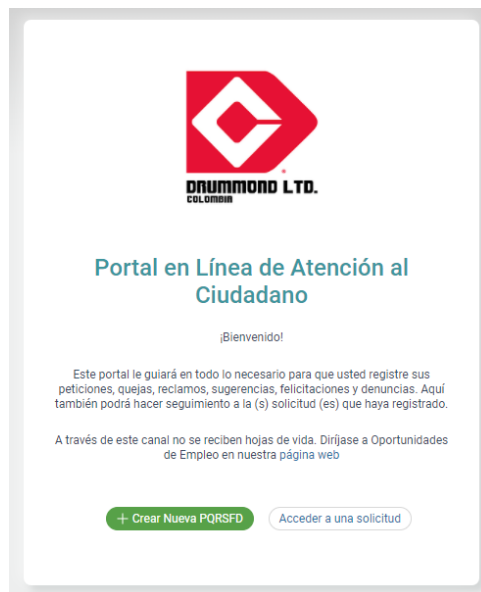
4. Si el ciudadano no recibe ninguna de las dos confirmaciones nuevamente debe registrar su PQRSFD. Si el problema persiste, debe contactarse a las líneas telefónicas de atención al ciudadano o a los correos electrónicos de atención:
- atencionalusuario@drummondLtd.com - (+571) 571 9300 Ext. 8830- 8832
 - atencionalusuariop@drummondLtd.com - (+571) 571 9300 Ext. 8072

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 21 de 35


RADICACIÓN DE UNA PQRSFD ANÓNIMA

Las PQRSFD anónimas son aquellas donde el ciudadano no desea registrar su identidad.

1. El ciudadano debe ingresar al link <https://drummond.borealis.com/portal/Drummond>, opción “**Crear Nueva PQRSFD**”.



2. Debe diligenciar el **primer módulo** del formulario con los datos requeridos para radicar su PQRSFD.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 22 de 35

- En el **segundo módulo** del formulario el ciudadano debe seleccionar la opción que dice: *“Deseo permanecer anónimo”*.

IDENTIFICACIÓN

Deseo permanecer anónimo.


Título Nombres (obligatorio) Apellidos (obligatorio)

- Si el ciudadano desea ser informado por correo electrónico del progreso del caso debe seleccionar la opción *“Me gustaría ser informado por correo electrónico del progreso del caso.”*

IDENTIFICACIÓN

Deseo permanecer anónimo.

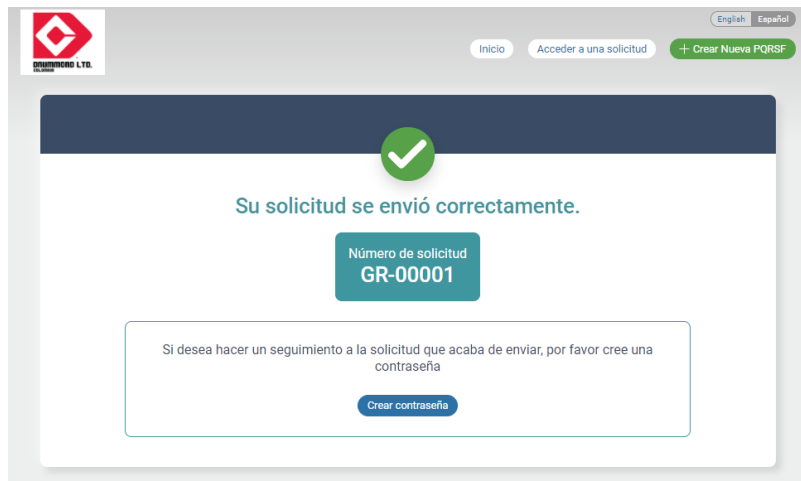
Me gustaría ser informado por correo electrónico del progreso del caso.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 23 de 35

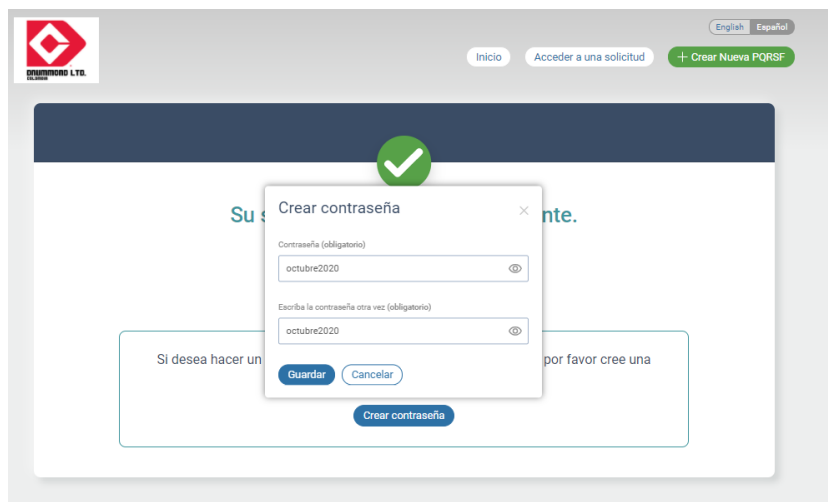
SEGUIMIENTO DE UNA PQRSFD


Si al finalizar la radicación el ciudadano desea hacer seguimiento de su PQRSFD, debe crear su contraseña:

1. En la parte inferior del radicado, debe seleccionar la opción “*Crear Contraseña*”.

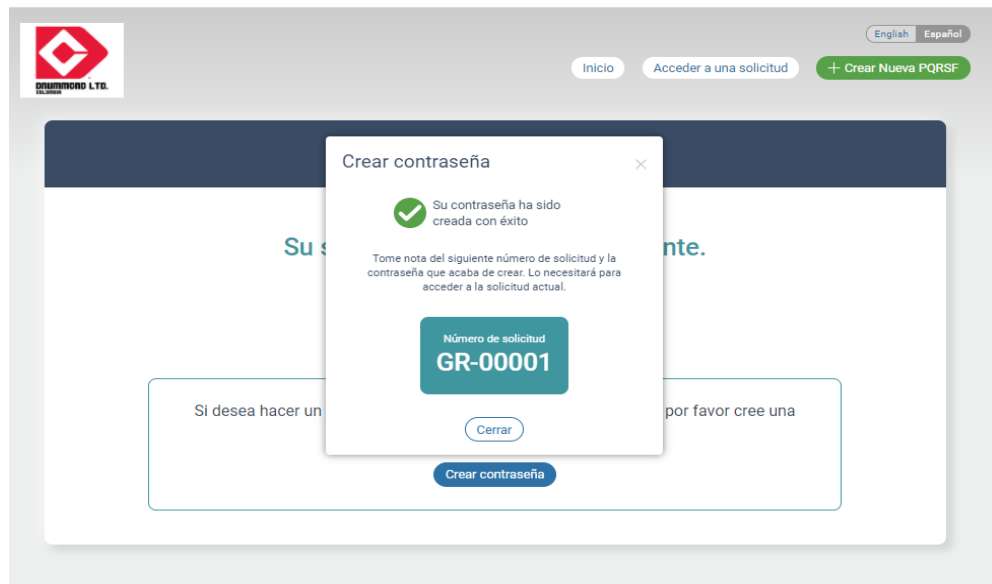


2. Saldrá una ventana emergente para que el ciudadano cree su contraseña.

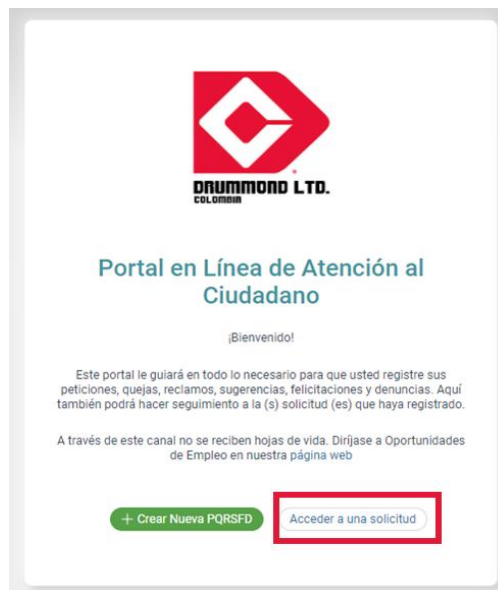



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 24 de 35

- Al crear la contraseña, el sistema le arrojará el número de radicado para realizar el seguimiento de su PQRSFD.

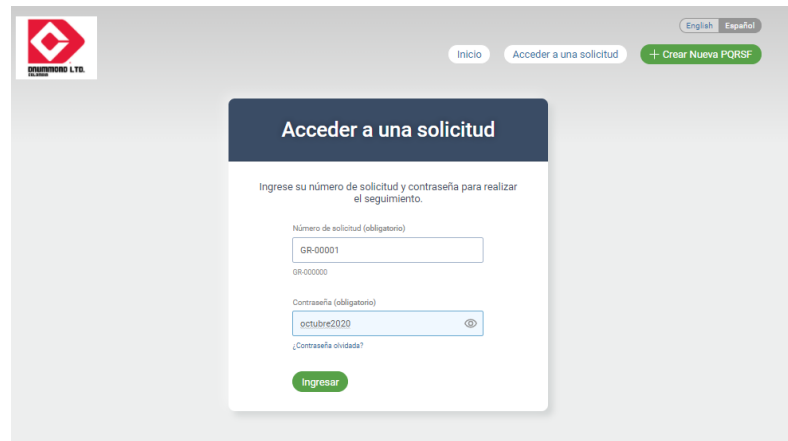


- Una vez obtenga el número de radicado y contraseña, debe dar click en cerrar e ingresar a la opción "Acceder a una solicitud" del panel de inicio.

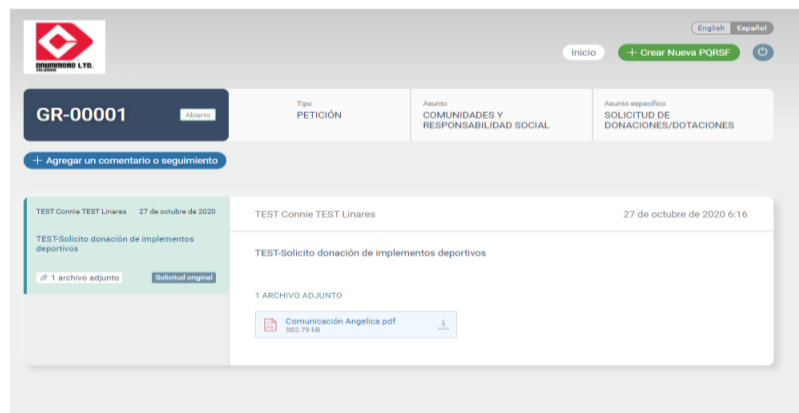



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 25 de 35

5. Debe ingresar su radicado y contraseña.



6. Finalmente, aquí puede realizar el seguimiento a su PQRSFD. En este módulo cuenta con la opción de agregar información relevante a su petición radicada.



 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 26 de 35

2. CANAL DE DENUNCIAS

Drummond Ltd. dispone de un Canal de Denuncias para que cualquier sospecha o conocimiento de una irregularidad en materia de cumplimiento de políticas, reglamentos, contratos, entre otros, sea presentada de forma segura para el denunciante y resuelta con prontitud. Adicionalmente, también está dispuesto para aclarar dudas o necesidades relacionadas con el cumplimiento del Programa de Ética Empresarial de la Compañía.


No serán tratadas a través de este mecanismo aquellas situaciones o denuncias que respondan a un interés personal. El anonimato de quien presente la denuncia de una irregularidad o una queja está plenamente garantizado; sin embargo, si una persona dentro de su libre voluntad prefiere identificarse, Drummond Ltd. guardará absoluta confidencialidad de las acciones que se generen como consecuencia de la denuncia.

Este canal de denuncias no excluye, más si complementa, aquellos mecanismos establecidos en la normatividad colombiana y que se desarrollan en materia, administrativa y judicial. Podrá ser utilizado por cualquier ciudadano, y busca principalmente, enfocarse en el diálogo y concertación como la vía principal para solucionar las irregularidades o controversias presentadas.

Drummond Ltd. se compromete con la no adopción de represalias, por creer que la protección de las personas que hayan denunciado hechos de buena fe, es una forma de reforzar la cultura de honestidad e integridad de la organización, a través de la prevención, detección y denuncia de hechos indebidos.

Por otra parte, si el interesado en interponer una denuncia así lo prefiere, tendrá la opción del anonimato, caso en el cual se tomarán todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad y seguridad de quien realiza la denuncia.

La persona interesada en presentar una denuncia podrá hacerlo mediante los mecanismos dispuestos por Drummond Ltd. a nombre del Comité de Ética, el cual está conformado por representantes de los departamentos Legal, Recursos Humanos, Materiales y Auditoría Interna.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 27 de 35

Medios dispuestos por Drummond Ltd. para presentar denuncias:




Si la persona prefiere identificarse al utilizar estos medios, podrá ser citado a ampliar su denuncia, además recibirá respuesta formal acerca de las acciones llevadas a cabo para dar tratamiento a los hechos denunciados. Cabe resaltar que la respuesta presentada por Drummond Ltd. expondrá la gestión que se hace al interior de la empresa para dar tratamiento a la denuncia, sin ningún tipo de detalle de las acciones internas que tome la Compañía.

Independientemente de la identificación o no del denunciante, la información debe ser contextualizada y soportada con evidencias, siempre que sea posible.

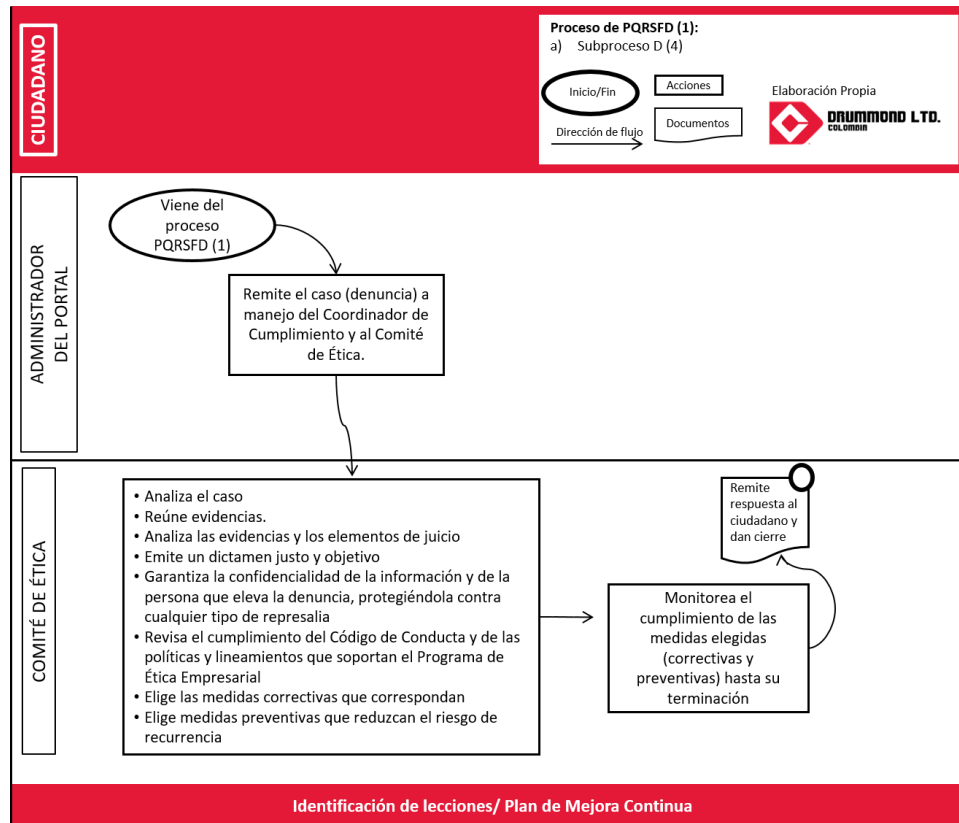
Las decisiones y/o recomendaciones realizadas por el Comité de Ética se darán a conocer a las áreas involucradas en la denuncia, quienes deberán notificar al Comité sobre las acciones llevadas a cabo con respecto a los empleados, proveedores, contratistas y demás terceros vinculados con Drummond Ltd. que incumplan lo establecido por el Código de Conducta y/o las políticas que soportan el Programa de Ética Empresarial.

Si de las investigaciones adelantadas se concluye que ha habido una violación de las políticas, reglamentos, contratos, acuerdos colectivos, entre otros, se podrán iniciar procesos disciplinarios, sin perjuicio de una eventual terminación de la relación contractual, así como también, si los hallazgos tuvieren incidencia de otro orden, se podrán interponer las denuncias ante las autoridades competentes.

La Empresa implementará todos los medios posibles para que los diferentes grupos de interés conozcan la existencia del Canal de Denuncias.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 28 de 35

2.1. Diagrama de flujo para el subproceso de denuncias (4) en el Portal en Línea



Para tener en cuenta:

- Si la solicitud ingresa al Portal en Línea como una denuncia, durante el proceso de evaluación será direccionada al proyecto **Denuncias**, al cual solo pueden ingresar las personas autorizadas, determinadas por el Comité de Ética de la Compañía. El caso entrará en investigación cumpliendo con todos los lineamientos determinados en los Mecanismos para denunciar irregularidades y presentar reclamos (<https://www.drummondLtd.com/quienes-somos/politicas-y-compromiso/>)
- Cualquier denuncia que se registre en el Portal en Línea, Drummond Ltd. asegura que se manejará cumpliendo con los principios de predictibilidad, confidencialidad y anonimato, descritos en este Manual.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 29 de 35

3. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Drummond Ltd. cuenta con las siguientes oficinas de atención a la comunidad, para todos los grupos de interés:

Puerto Drummond

KM 10 Vía Ciénaga – Santa Marta

Horario de Atención:

Lunes a viernes

7:00 a.m. - 12:00 m.

2:00 p.m. - 5:00 p.m.

Valledupar, Cesar

Calle 12 No. 8-42, Ofic. 303 y 304

Edificio Orbe Plaza

Horario de Atención:

Lunes a viernes

8:00 a.m. - 12:00 m.

2:00 p.m. - 5:00 p.m.



Bogotá

Calle 72 No.10-07, Of.1302

PBX: (+57-1) 587-1000

Fax: (+57-1) 210-2054

Horario de Atención:

Lunes a viernes

8:00 a.m. - 12:00 m.

2:00 p.m. - 5:00 p.m.

La Loma, Cesar

Calle 4 # 4-104,

Calle central

Horario de Atención:

Lunes a jueves

8:00 a.m. - 12:00 m.

2:00 p.m. - 5:00 p.m.

Viernes

8:00 a.m. - 12:00 m.

La Jagua de Ibirico, Cesar


Tv. 6 #3-15

SENA, Centro de Operación Minera

Horario de Atención:

Miércoles

9:00 a.m. - 12:00 m.

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 30 de 35

4. LÍNEAS TELEFÓNICAS DE ATENCIÓN

- Ciénaga, Magdalena: Tel: (+571) 4328000 Ext. 8072
PBX: (+57-5) 432-8000
- La Loma, Cesar: Tel: (+575) 571 9300 ext. 8830 – 8832
- Valledupar, Cesar: Tel: (+575) 571 9300 ext. 8982
- Bogotá: PBX: (+57-1) 587-1000
Fax: (+57-1) 210-2054

La atención telefónica se realiza en los horarios establecidos en las Oficinas de Atención a la Comunidad.

5. CORREOS ELECTRÓNICOS

Estos son los correos electrónicos definidos por la Compañía para la atención de sus grupos de interés:


- atencionalusuario@drummondLtd.com
- atencionalusuariop@drummondLtd.com

Nota: Aun cuando ambos correos se encuentran habilitados para recibir cualquier tipo de solicitud, generada en cualquier localización. Como parte del cumplimiento de la Política de Relaciones con la Comunidad, y para una gestión eficiente a nuestras comunidades del área de influencia directa, se ha destinado que atencionalusuario@drummondLtd.com funcionará también para tramitar casos del departamento del Cesar y atencionalusuariop@drummondLtd.com para el departamento del Magdalena.

6. DIRECCIÓN POSTAL

La dirección postal de la Compañía que se encuentra dispuesta para recibir cualquier tipo de notificación es:

Calle 72 No. 10-07, Oficina 1302, Bogotá, D.C.

 DRUMMOND LTD. COLOMBIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 31 de 35

7. PÁGINA WEB

<https://www.drummondLtd.com/>

Nuestra página web corporativa es nuestro canal virtual de comunicación con nuestros grupos de interés. Diseñada para mostrar información de la Compañía e interactuar con los ciudadanos.

Se constituye en una herramienta de relacionamiento y ayuda al logro de los objetivos de la Compañía de emitir comunicaciones que sean transparentes, directas, oportunas y exactas.

A través de nuestra página web pueden conocer la historia de Drummond y quiénes somos, conocer nuestras operaciones y las acciones en materia de sostenibilidad. Adicionalmente encontrarán todo lo relacionado a nuestro gobierno corporativo y se encuentran todas las políticas y compromisos (<https://www.drummondLtd.com/quienes-somos/politicas-y-compromiso/>) que hacen de Drummond Ltd. una operación de clase mundial.

En la página web se puede acceder al Portal en Línea de Atención al Ciudadano en la sección **Contáctenos** (<https://drummond.boreal-is.com/portal/drummond>), lo que permite la interacción y retroalimentación de los grupos de interés, siendo éste un buen recurso para crear vínculos de confianza.



DRUMMOND LTD.
COLOMBIA

Inicio | ¿quiénes somos? | Nuestras Operaciones | Compromiso Ambiental | Responsabilidad Social | Nuestros Empleados | Noticias y Publicaciones | **Contáctenos**

Conoce nuestro **#InformeDeSostenibilidad2019**, un recorrido por los logros y lecciones obtenidas durante nuestra gestión.

Haz clic aquí


Beca de Comunicaciones Drummond Ltd. potencia al gremio periodístico de la región
17 de febrero de 2021

*Con la entrega de una nueva Beca de Comunicaciones, la empresa, en alianza con el Círculo de Periodistas de Valledupar (CPV), otorgará por quinta vez la oportunidad de especializarse a un periodista del departamento del Cesar.

En este 2021 y a partir de la fecha, se abren

COMUNICADOS DE PRENSA

- 16/03/2021 - Drummond anuncia las primeras 1.000 toneladas de carbón de su mina El Corozo en el Cesar
- 17/02/2021 - Anuncio de decisión judicial

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 32 de 35

VIII. ABC DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **¿Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias deben tener una estructura o contenido específico?**


Sí. Para facilitar la comprensión y el trámite de su PQRSFD debe asegurarse que contenga por lo menos la siguiente información:

1. El asunto de la PQRSFD
2. Las razones en las que se fundamenta
3. Documentos de soporte si el solicitante lo desea
4. Los nombres y apellidos completos del ciudadano o de su representante y/o apoderado, indicando documento de identidad, ubicación (lugar desde donde nos escribe), dirección de correo electrónico donde recibirá correspondencia y número telefónico. Si el peticionario es una persona jurídica debe indicar los datos de la empresa.

- **¿En cuánto tiempo obtendré respuesta?**


Al momento de ingresar su PQRSFD al Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) por cualquiera de sus canales de atención, desde el Portal, el sistema automáticamente le generará el radicado de confirmación de recepción informándole los tiempos de respuesta, si es por otro medio se le confirmará recibido y la Compañía tiene los siguientes días hábiles dependiendo del tipo de solicitud como lo estipula la Ley 1437 de 2011:

- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 1. Petición de información y solicitud de documentos: Un término máximo de diez (10) días hábiles.
 2. Para cualquier otro tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia) o derechos de petición general y de interés particular, el plazo está estipulado para quince (15) días hábiles máximo, siguientes a la fecha de su recepción.
 3. Para cualquier consulta o solicitud que requiera análisis y evaluación por parte de la Compañía, deberá resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles y se le informará al usuario su estado de progreso.

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 33 de 35


Para tener en cuenta:

- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la empresa debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Las empresas están en todo su derecho legal de emitir una respuesta negativa al usuario si así lo concibe. En cuanto a los derechos de petición contra particulares las empresas están obligadas a responder lo solicitado cuando se busque salvaguardar los derechos fundamentales o que sean conexos a estos y las respuestas pueden ser negativas ante derechos de petición sin que eso implique violación al derecho de petición.
- Drummond Ltd. responderá los asuntos que le competen directamente; pero no es autoridad para intervenir en conflictos que se puedan presentar con personas ajenas a la empresa y no puede responder por obligaciones de terceros.
- **Si alguien no sabe leer ni escribir, ¿cómo podría presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia?**
En el caso de personas iletradas, puede solicitar ayuda a un familiar o amigo cercano para diligenciar su petición a través del Portal, acudir personalmente a las Oficinas de Atención a la Comunidad o a través de PBX y números telefónicos habilitados para la atención.
- **¿Puedo hacer varias PQRSFD para diferentes departamentos al mismo tiempo?**
Sí, a través de los canales antes mencionados.
- **¿Puedo hacer una PQRSFD anónima?**
Sí, a través de cualquiera de los canales, especialmente el Portal en Línea que está habilitado para ese tipo de solicitudes.

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 34 de 35

IX. RESPONSABLES

- **Vicepresidencia de Sostenibilidad:** Definir los ajustes que requiera el presente Manual como parte del proceso de mejora continua, y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- **Gerencia de Relaciones con la Comunidad:** Administrar los canales y herramientas que les han sido asignados para asegurar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de los grupos de interés se realice bajo los lineamientos del presente Manual. Implementar un plan de difusión y comunicación para que los diferentes grupos de interés conozcan el SAC.
- **Todas las áreas de la Compañía:** Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que les sean remitidas a sus dependencias y sean de su competencia, cumpliendo con lo descrito en este Manual.
- **Vp. de Asuntos Públicos y Comunicaciones:** Hacer acompañamiento a las solicitudes que requieran seguimiento frente a posibles afectaciones y/o vulneraciones en el ejercicio de sus derechos de nuestros grupos de interés.
- **Comité de Ética:** Atender las denuncias que se presenten en los diferentes canales del Sistema de Atención al Ciudadano, velando por el cumplimiento del Código de Conducta y de las políticas que soportan el Programa de Ética Empresarial, fortaleciendo una cultura organizacional basada en valores y principios éticos. Respetar la confidencialidad y el anonimato de los ciudadanos que eleven sus solicitudes si así lo indican.
- **Todos los grupos de interés:** Conocer los canales establecidos por la Compañía y utilizarlos con responsabilidad, manteniendo un diálogo constante y manifestando de manera respetuosa sus observaciones ante el funcionamiento de los mismos, como parte de los procesos de mejora continua.

 DRUMMOND LTD. <small>COLOMBIA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-4658
		Versión 2
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Abril de 2021
		Página 35 de 35

X. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de Sostenibilidad
- Política de Relaciones con la Comunidad
- Política de Derechos Humanos
- Mecanismos para denunciar irregularidades y presentar reclamos
- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Los 8 criterios de eficacia del ICMM (Consejo Internacional de Minería y Metales) en su guía 'Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales.