

SAC

SERVICIO DE ATENCIÓN COMUNITARIA

El SAC es una pieza clave del proceso de debida diligencia dentro de la empresa pues es un mecanismo de comunicación permanentemente abierto entre la comunidad y Grupo México.

Esta herramienta le permite a la población comunicar solicitudes, inquietudes y quejas, que tengan en relación con la empresa de manera directa, incluyendo aquellas inquietudes o preocupaciones sobre posibles impactos negativos sobre sus derechos humanos.

Antecedentes

Se diseñó con asesoría de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en México, con quien Grupo México se reúne periódicamente desde 2018 para recibir retroalimentación sobre diversos componentes del mismo, como el diseño de material publicitario, mecanismos de vinculación con la población y cómo atender casos concretos.

El SAC cuenta con diversos medios de captación:



Línea gratuita con atención 24 horas



WhatsApp



Correo electrónico

Así se facilita la comunicación y se asegura la oportuna atención a diversos grupos de interés: las comunidades donde operamos, las y los colaboradores y sus familias, diversas instituciones, organizaciones gubernamentales y nuestra cadena de valor.





OBJETIVO

Establecer un mecanismo de atención y orientación oportuna y eficaz para inquietudes, solicitudes y quejas de la comunidad sobre las actividades o propiedades de la empresa para contribuir a fortalecer el diálogo y la confianza teniendo como base el respeto a los derechos humanos y el principio de convivencia responsable.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para Americas Mining Corporation y sus empresas Subsidiarias.



01 PROCESO DE ATENCIÓN DE CASOS

El proceso para atender las incidencias registradas a través del SAC es el siguiente:



01

Difusión

El SAC es ampliamente difundido entre las comunidades y unidades de operación en el idioma local a través medios impresos, digitales (redes sociales y vía correo electrónico), presentaciones con grupos de voluntariado, en actividades y programas de Desarrollo Comunitario, así como con servicios de perifoneo e infraestructura publicitaria, según sea necesario.



02

Recepción de incidencias

El SAC cuenta con cinco canales de captación de información: un número telefónico gratuito con servicio de atención permanente los 365 días del año, un correo electrónico, Whatsapp, buzones físicos ubicados en las instalaciones de Centros Comunitarios Casa Grande /Casa Nuestra, así como los 180 miembros del equipo en campo de Desarrollo Comunitario y los colaboradores de áreas de operación que tienen contacto con la comunidad.



03

Registro y notificación

Partiendo del principio de legitimidad o buena fe, todas las comunicaciones hechas al SAC, relacionadas con la empresa, son consideradas como válidas por ello se registran y notifican a las áreas correspondientes, de acuerdo con la clasificación del caso. Las incidencias se categorizan de acuerdo con los temas en la Matriz de Materialidad de Grupo México, que a su vez están relacionados con derechos humanos.



04

Gestión y resolución

De acuerdo con la clasificación del caso, las áreas involucradas obtienen información detallada mediante investigación en campo y recopilación de datos para poder analizar y atender el caso.

En un periodo máximo de 48 horas después de haber utilizado el SAC, se da el primer contacto con el usuario para informarle sobre el estatus de su caso.

En los casos en los que resulta necesario, se involucra a las agencias gubernamentales locales relacionadas con el tema en cuestión. El área responsable de cada caso además se encarga de monitorear la ejecución de las medidas definidas y evaluar su eficacia en la resolución del problema.

Durante todo el proceso se establece un diálogo constructivo y de manera periódica le informa sobre el avance de su caso, cuyo objetivo no sólo es informativo sino también recoger la retroalimentación del usuario.

El objetivo es no solo informarles sobre el caso, sino también recoger su retroalimentación.



05

Reporteo

Los coordinadores del SAC elaboran reportes periódicos que incluyen estadísticas de casos por tipología/jerarquización/estatus, detalle de casos en proceso, y casos de éxito con evidencia de atención y testimonios. Esta información se comparte a distintos niveles directivos dentro de la empresa como lo son el Comité de Desarrollo Sustentable, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario. Estos reportes son una herramienta que ayuda a mejorar los sistemas de gestión de riesgos dentro de la empresa.

02

CASOS ANÓNIMOS



El Operador SAC y el equipo de Desarrollo Comunitario en general, son responsables de la confidencialidad de datos y el buen uso de la información.

Adicionalmente, en cada caso se brinda la posibilidad de anonimato, el cual se incluye en la grabación de la línea 800 en el que se hace referencia al aviso de privacidad y se menciona: "Está usted hablando a la línea de Servicio de Atención Comunitaria, su llamada puede ser anónima y puede ser grabada o monitoreada con fines de calidad en el servicio."

Nuestro aviso de privacidad puede ser consultado en la página de internet www.grupomexico.com

03

PROTECCIÓN DE DATOS

Al igual que todos los mecanismos de la empresa, el funcionamiento del SAC se rige por la Política de Privacidad y Manejo de Datos Personales cuyo objetivo es establecer los principios y pautas comunes y generales de actuación que rigen a la empresa y subsidiarias en materia de privacidad y manejo de datos personales, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.

El registro de todos los casos se realiza a través de una plataforma y servidor de la empresa para asegurar el resguardo y protección de la información.



04

REVISIÓN DE LA ADMISIBILIDAD



Si una vez realizadas las verificaciones correspondientes, el caso no deriva del desempeño de la empresa en la comunidad, se orienta sobre el contexto de atención del SAC cuya atención refiere a temas relacionados exclusivamente a la empresa y/o se canaliza con las instancias oficiales o civiles pertinentes.

Si el origen de la incidencia es relacionado al Código de Ética, se orienta para que pueda comunicarse a la Línea de Denuncia cuya área especializada realizará el seguimiento debido de acuerdo a su procedimiento.

05

COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN



Los casos se cierran cuando el usuario recibió una respuesta validada por las áreas involucradas.

06

RESULTADOS



El operador y/o el gestor SAC comunican al actor comunitario que su incidencia fue atendida y resuelta y lo invita a incorporarse a las actividades de Desarrollo Comunitario de la empresa a fin de mantener los espacios de diálogo y de desarrollo para el bienestar común; de igual forma le informa que con la finalidad de otorgar mejor calidad en el servicio se realizan encuestas aleatorias para obtener su retroalimentación sobre la atención otorgada.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actor comunitario: Persona, grupo de personas u organización que manifiesta una incidencia a través de cualquiera de los canales de captación del Servicio de Atención Comunitaria.

Canales de captación: Medios de comunicación institucionales del Servicio de Atención Comunitaria habilitados para la recepción de incidencias: Número telefónico gratuito con servicio permanente los 365 días del año, WhatsApp, correo electrónico, buzones físicos ubicados en las instalaciones de Centros Comunitarios de la empresa, Personal Desarrollo Comunitario, así como medios indirectos como los colaboradores de áreas operativas de la empresa que tienen contacto con la comunidad, monitoreo de medios de comunicación y/o redes sociales.

Casos Especiales: Incidencias de casos de inconformidades o reclamos que trascienden a lo local tanto en el impacto como en la solución, involucran a un grupo de personas y generalmente, si tienen solución, ésta es a largo plazo y con enfoque multidisciplinario.

Comité Comunitario: Organismo de participación ciudadana, voluntaria, plural y transparente que incentiva una relación social con la población y Grupo México, cuyo objetivo es presentar opiniones, analizar y aprobar proyectos en beneficio de la comunidad, que fomenten los valores, fortalezcan el tejido social y promuevan la unidad.

Comunidad: Asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. También se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad virtual interesada en un asunto particular o la comunidad de las operaciones.

Contingencia: Situación que debe atenderse de inmediato, ya que puede ocasionar daños a la salud o al medio ambiente, además de una posible violación a leyes o políticas de la compañía.

Debida Diligencia de Derechos Humanos: Proceso para identificar, prevenir, mitigar y en su caso remediar los impactos posiblemente adversos sobre los derechos humanos tanto de las comunidades cercanas a las operaciones de la empresa como de los colaboradores de la misma, a lo largo del ciclo de vida de un proyecto o actividad de la organización.

Desarrollo Comunitario (Área): Área de Grupo México que se encarga de fortalecer las operaciones de la empresa, mejorando la calidad de vida de las comunidades donde operamos, impulsando las estructuras de vinculación comunitaria y participación colectiva que detonen el bienestar común, ubicando a las personas en el centro de su desarrollo.

Difusión: Acciones que fortalecen el proceso de información sobre el objetivo, operación y medios de contacto del Servicio de Atención Comunitaria con los distintos Grupos de Interés, mediante el uso de diversas herramientas de difusión interna y externa: como boletines y campañas impresas, reuniones, material gráfico en redes sociales, etc.

Dirección de Desarrollo Comunitario: Persona de Grupo México encargada de consolidar las estrategias de vinculación comunitaria como ventaja competitiva del modelo de negocio de la empresa, para garantizar su posicionamiento en los mercados nacional e internacional como industria socialmente responsable.

Director o Gerente de Propiedad: Colaborador de Grupo México que es responsable de la operación de una unidad de negocio.

Disputa: Conflicto entre la empresa y comunidad por: a) uso de tierra, b) derechos consuetudinarios (usos y costumbres) de comunidad o pueblos indígenas.

Elementos de respaldo: Evidencias en formatos oficiales (Bitácoras Comunitarias Confidenciales, etc.), oficios, reporte inicial de incidencia, historial de correos electrónicos, registro fotográfico y cualquier otro elemento o documentos probatorios que estén relacionados a la gestión de la incidencia.

Empresa: Grupo México, S.A. de C.V. y sus Subsidiarias.

Especialista en Desarrollo Comunitario: Colaborador de Grupo México encargado de ejecutar el Modelo de Desarrollo Comunitario articulando programas y proyectos que detonen Procesos de diálogo, responsabilidad compartida y auto-gestión de alternativas de desarrollo, para generar bienestar común y valor social en la comunidad donde opera la empresa, asegurando la continuidad de las operaciones.

Gerente de Desarrollo Comunitario: Colaborador de Grupo México de maximizar las estrategias de gestión

social que atienden los riesgos sociales de las comunidades agrupadas por regiones y divisiones de negocio, para optimizar la rentabilidad de la inversión social y garantizar la sustentabilidad de modelo de negocio que rige las operaciones de la empresa.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una actividad, proyecto, programa, área u organización. Así mismo para administrar y conseguir recursos humanos, materiales o inmateriales.

Gestor del SAC: Personal de Desarrollo Comunitario encargado del seguimiento operativo a la resolución de las incidencias.

Grupos de interés: Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización; de aquí se desprenden actores estratégicos que corresponden a líderes formales o informales.

Impacto: Cambia positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.

Incidencia: Inquietud, solicitud, queja, caso especial o reporte de contingencia que surge de la comunidad en su relación con la empresa y que debe ser comunicada directa (por el actor comunitario) o indirectamente (por el equipo en campo o monitoreo) al SAC.

Incidencia comunitaria: Incidencias relacionadas parcialmente o en su totalidad con la operación de la empresa, la conducta de su personal y/u otros aspectos asociados (exceptuando los casos de Código de Ética, Proveedores, Contratistas)

Inquietud: Planteamiento, regularmente en forma de pregunta, de un tema relacionado con la empresa sobre el cual se pide información o aclaración. Instancias oficiales o civiles: Organizaciones públicas o de la sociedad civil que tienen por objetivo la atención o solución de necesidades de la comunidad o el entorno.

Jefe del SAC: Subgerente de Proyectos Especiales del área de Desarrollo Comunitario, quien lidera la estrategia del Servicio de Atención Comunitaria de la empresa.

Matriz IPER de Riesgos Sociales: Método para la identificación y evaluación de riesgos de carácter social

que pudieran interferir en las actividades de la empresa, con la determinación de su grado de severidad y ocurrencia y estableciendo acciones de control para su prevención, atención y/o mitigación.

Operador del SAC: Personal de Desarrollo Comunitario encargado de la captación de incidencias a través de los canales establecidos, su registro, notificación y seguimiento administrativo.

Queja: Reclamación o protesta a causa de un desacuerdo o inconformidad relacionada a las operaciones de la empresa, donde se espera o se solicita el resarcimiento de un daño percibido o real.

Retroalimentación positiva: Expresiones de agradecimiento o felicitación sobre acciones realizadas de la empresa con diversos motivos, ejem. Entrega de un apoyo, acciones comunitarias realizadas en la comunidad, etc.

Servicio de Atención Comunitaria (SAC): Mecanismo de atención y comunicación permanentemente abierto entre la comunidad y Grupo México para recibir y atender solicitudes, inquietudes, quejas, contingencias, disputas o inclusive casos especiales de mayor trascendencia (incidencias) de la población, siempre que estén relacionadas con la empresa de manera directa, incluyendo aquellas inquietudes o preocupaciones sobre posibles impactos negativos sobre sus derechos humanos.

Sistema Integral de Gestión Social (SIGS): Plataforma digital de la empresa donde se automatizan distintos procesos del área de Desarrollo Comunitario para su gestión, medición y evaluación, como el Servicio de Atención Comunitaria.

Sitio: Comunidad a la que pertenece una determinada unidad de negocio; generalmente es homónimo del municipio o municipios donde se opera aun cuando la delimitación pueda estar acotada a colonias, ejidos o delegaciones particulares.

Solicitud: Propuesta presentada y/ o solicitud a la empresa de algún recurso material o acción como apoyo, sin que tenga relación directa con una queja o procesos de operación.

Transparencia: Apertura respecto a las decisiones y actividades de la empresa que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, incorpora la voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.

