



Procedimiento de gestión de reclamaciones y quejas

1) Introducción

Somos conscientes del impacto que genera nuestra actividad en el entorno local de nuestras fábricas, por lo que consideramos de vital importancia escuchar a los grupos de interés para encontrar las respuestas a sus expectativas. Pensamos que la vía más efectiva para conseguirlo es mediante un diálogo permanente que permita la creación de valor compartido para el conjunto de la sociedad.

El procedimiento de quejas y reclamaciones para grupos de interés externos es un mecanismo con el que ArcelorMittal pretende analizar y dar respuesta a las expectativas que se puedan derivar de nuestra actividad y compartir información sobre aquellas actividades industriales que puedan afectarles. Al hacerlo de una manera abierta y responsable, estaremos contribuyendo a generar confianza y credibilidad en nuestro entorno.

Para lograr la participación activa de los grupos de interés, debe existir un proceso que proporcione no sólo acceso a la información de manera regular, sino que la participación sea bidireccional. Para ello, es importante que los interesados conozcan el sistema establecido y los procedimientos a seguir en caso de que deseen expresar una preocupación. Este compromiso es una vía efectiva para comprender en tiempo real las cuestiones que afectan o preocupan a nuestra comunidad y puede ayudar a identificar y gestionar impactos adversos, reducir costes, construir relaciones más sólidas con nuestros grupos de interés y mejorar la reputación de la Compañía.

2) Definición del procedimiento de quejas

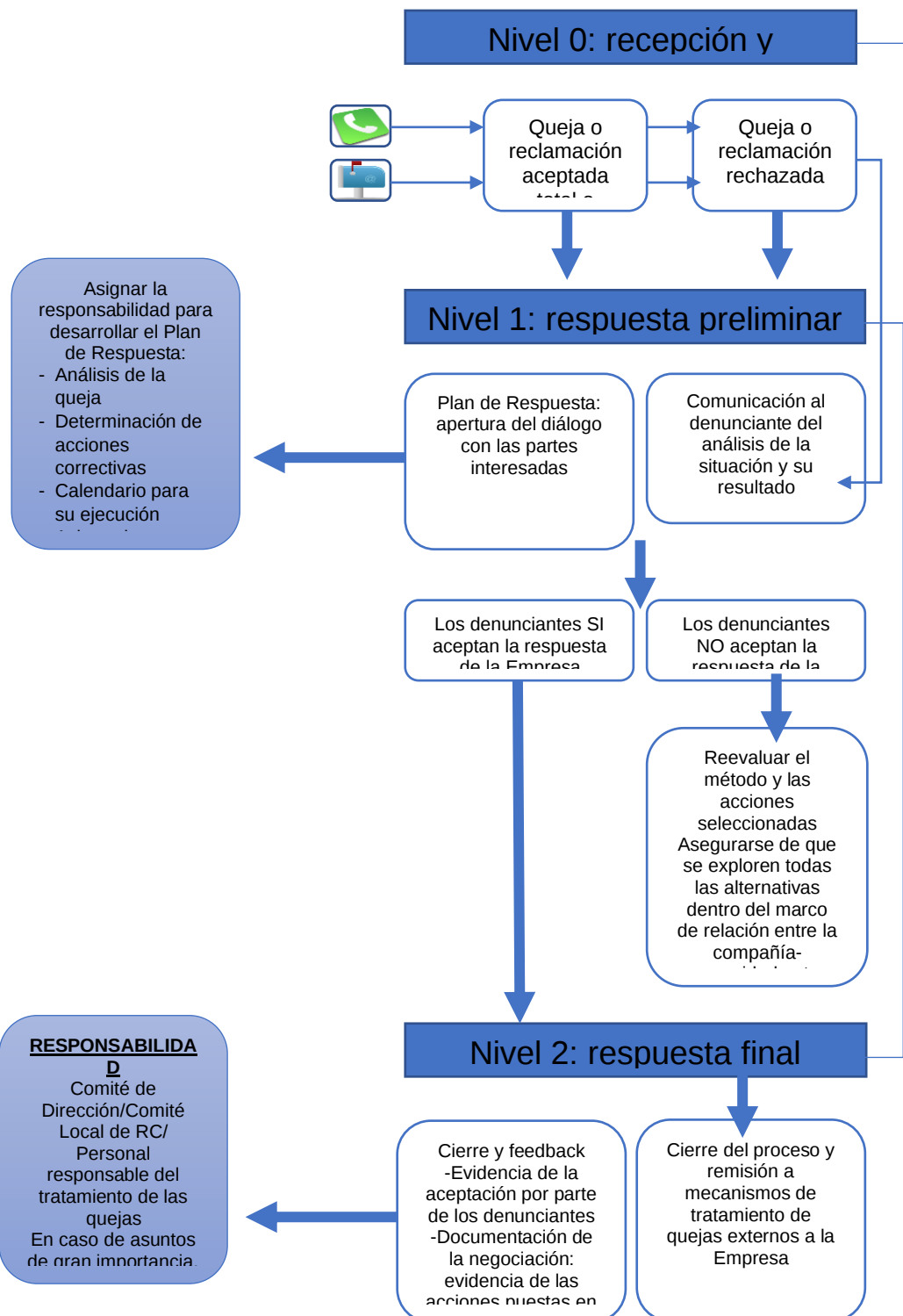
La Política de Desarrollo Sostenible de ArcelorMittal requiere un procedimiento de quejas operativo, a través del cual cualquier miembro de la comunidad pueda plantear sus preocupaciones a la Empresa. El procedimiento de quejas y reclamaciones define **los canales** para que cualquier miembro de la comunidad, grupos y organizaciones planteen sus preocupaciones y la manera en que la compañía **recibe, registra, investiga y responde** a estas inquietudes.

Una queja es una preocupación o una reclamación presentada por un miembro de la comunidad (individual o colectiva) que se ve afectado por las operaciones de la Compañía. Tanto las preocupaciones e inquietudes como las quejas pueden ser consecuencia de impactos reales o impactos percibidos, y pueden ser presentadas por el mismo cauce y gestionadas con el mismo procedimiento.

Puede hacer uso de este procedimiento cualquier grupo de interés de ámbito local, ya sea una organización, asociación o individuo externo a nuestra compañía que esté afectado por nuestras actividades o que afirme estar afectado. Esto no incluye a clientes, empleados, inversores y sindicatos, ya que para esos grupos de interés existen otros cauces de contacto con la Empresa.

3) Estructura organizativa del proceso de reclamaciones externo

Responder a las quejas y reclamaciones es responsabilidad conjunta de toda la Compañía (Comunicación, RC, Medio Ambiente, Asesoría Jurídica, RR.HH., etc.) y depende de la naturaleza de la queja, si bien es la Dirección de Sostenibilidad y Comunicación el organismo encargado de su gestión y respuesta a quien formula la queja o reclamación. El compromiso del CEO con la transparencia de este proceso es clave para garantizar que se asignan los recursos adecuados para resolver las quejas en tiempo y forma.



Creación: marzo 2020
Actualización: junio 2021

4) Los canales de comunicación para la recepción de las quejas

ArcelorMittal dispone de varios canales de comunicación abiertos para que los grupos de interés externos puedan hacernos llegar sus quejas, inquietudes, sugerencias o dudas sobre los aspectos relacionados con nuestras actividades en la comunidad. Todos ellos son apropiados, accesibles y gratuitos para garantizar que cualquier grupo de interés pueda acceder a ellos. Los cauces de contacto con la Empresa son los siguientes:

1. A través del formulario “Contáctanos” de la [página web de España](#), activando la opción “Quejas / reclamaciones” del menú desplegable.
2. Por correo electrónico: comunicaespana@arcelormittal.com indicando en el asunto del email “Procedimiento de quejas”.
3. Por correo postal, dirigido a la Dirección de Sostenibilidad y Comunicación de ArcelorMittal, Apartado 90, 33400 Avilés.
4. A través de la Red Social X, enviando un mensaje directo a la cuenta [@ArcelorMittalES](#)
5. A través de la línea telefónica 660 60 10 60. Esta línea puede grabar mensajes las 24 horas del día, 7 días a la semana, y es atendida por un operador automático que graba el contenido de la llamada y lo transmite por correo electrónico a la dirección de email comunicaespana@arcelormittal.com. Posteriormente, en función de naturaleza de la queja, se deriva al departamento correspondiente.

5) Registro de las quejas

Todas las quejas se registrarán en formato digital independientemente del canal de comunicación empleado. Para un correcto registro y tratamiento de la queja o reclamación, se solicitarán una serie de datos que permitan seguir adelante con el proceso de tramitación de la reclamación.

- Datos de contacto del denunciante:
 - Nombre
 - Empresa/organización
 - Población
 - Contacto (Tfno./email)
- Tipo de queja (Salud y Seguridad, Medio Ambiente, aire, agua, ruido, etc.)
- Fecha de la queja
- Nombre de la planta (Avilés/Gijón, etc.) o instalación (HH.AA., Acería, Baterías de Cok, etc.) a la que se hace referencia.
- Breve descripción de la queja.
- Canal de comunicación preferido por el reclamante para la respuesta.

Una vez recibida la queja, se asignará un número de referencia único que se comunicará al denunciante en un plazo de 48 h. En esta etapa, no se hará ningún comentario sobre la naturaleza de la reclamación o sobre si la Empresa acepta la responsabilidad sobre ella. Simplemente se comprometerse a investigar y responder en el plazo establecido.

6) Investigación de las reclamaciones

El primer elemento de este proceso es determinar si la queja es aceptada o no. Las reclamaciones solo serán aceptadas si están relacionadas con la actividad de nuestras plantas. Si la reclamación es aceptada, el siguiente paso es determinar el nivel de riesgo o gravedad que representa para la comunidad. En caso de riesgo alto, la queja se elevará directamente a la alta Dirección en la planta correspondiente. Si la queja no reviste gravedad, en función de su naturaleza, se derivará al departamento correspondiente en un plazo máximo de 72 h. desde la recepción de la queja.

En esta fase de investigación de las reclamaciones es importante identificar la raíz del problema, ya que esto ayuda a evaluar las tendencias y expectativas de los grupos de interés, así como el desarrollo de las posibles soluciones y/o respuesta. De ese análisis dependerá el plazo de respuesta al denunciante, que en todo caso será siempre inferior a 15 días desde la recepción de la queja.

En el caso de que la reclamación esté referida a un fraude o corrupción, será transmitida inmediatamente a través de [la línea de denuncia de la Empresa](#) para una investigación confidencial.

7) Cómo determinar el nivel de gravedad de una queja

1. **Grave:** una queja se clasifica como grave si:
 - tiene el potencial de comprometer el Código de Conducta Empresarial, nuestra Política de Derechos Humanos, la Política Medioambiental o la de Salud y Seguridad,
 - podría amenazar la vida de la persona o grupo afectado en el corto plazo,
 - podría suponer una amenaza seria para el entorno físico,
 - es probable que resulte de interés de los medios de comunicación, de las ONG, o pueda afectar a nuestra reputación.
2. **Moderada:** una queja se clasifica como moderada si:
 - puede comprometer el medio ambiente o la salud y seguridad de la persona o grupo afectado en el medio o largo plazo,
 - ha sido elevada más de una vez, por más de un interesado
3. **Menor:** una queja se clasifica como menor si:
 - no tiene un impacto en el medio ambiente o en la salud y seguridad del individuo o grupo afectado, ni a corto ni a largo plazo,
 - no es probable que despierte interés en los medios de comunicación locales ni en las ONG, y tampoco que se dañe nuestra reputación.

Las quejas clasificadas como "menores" o "moderadas" pueden fácilmente escalar a serias si no son atendidas con prontitud y eficacia.

8) Desarrollo de posibles soluciones

Hay muchas maneras diferentes de resolver las quejas. El departamento encargado de tramitar la reclamación debe decidir cómo abordar las preocupaciones y tener en cuenta las convenciones y cuestiones sociales y culturales, así como la naturaleza de las probables quejas antes de identificar los métodos de resolución adecuados.

Si la queja es particularmente grave, puede requerir un enfoque complejo y la participación de un tercero independiente, especialmente si se refiere a un posible

Creación: marzo 2020

Actualización: junio 2021

impacto en el respeto de los Derechos Humanos. Sin embargo, generalmente es mejor comenzar trabajando con el departamento apropiado para encontrar soluciones internas. Si este enfoque no satisface al denunciante, el próximo paso puede ser invitarlo a una reunión presencial con un comité interno. El objetivo de esta reunión será escuchar al reclamante y tratar de encontrar un consenso basado en la mejor solución. De hecho, cuando no hay una solución obvia, el diálogo es a menudo una buena manera de llegar a un acuerdo. Si esto también fracasa, el siguiente paso sería involucrar a un tercero independiente, un mediador o árbitro. Puede ser necesario optar por este enfoque con anterioridad para determinados casos de quejas medianas o graves. De cualquier manera, es importante asegurar siempre que todos entiendan exactamente cuál es el papel del tercero y estén de acuerdo con su nombramiento.

En caso de no existir acuerdo con el reclamante, los esfuerzos de la Compañía para investigar y resolver la reclamación deben estar bien documentados ya que puede resultar de gran ayuda en caso de que el denunciante se dirija a un tribunal judicial para resolver el conflicto.

9) Política de privacidad: Tratamiento de datos de carácter personal del Procedimiento de gestión de reclamaciones y quejas.

Todas las quejas se registran en formato digital, independientemente del canal de comunicación utilizado.

En caso de que se proporcionen datos personales a través del formulario “Contáctanos” de la página web de España, puede encontrarse la información sobre el tratamiento de los datos personales en la misma página web.

Para el resto de canales, los datos de quien formule una reclamación o queja se incorporarán al fichero del Registro de actividades del que ArcelorMittal España S.A. es responsable.

La recogida y tratamiento de Datos Personales con el consentimiento del reclamante tiene como finalidad facilitar al Usuario una respuesta a su reclamación y mantenerle informado de su evolución. La legitimización del tratamiento está basada en su consentimiento. Al proporcionar los datos, quien formula una reclamación o queja consiente que sus datos sean tratados de esta forma, no estando autorizado un uso distinto de esta finalidad.

ArcelorMittal España S.A. se compromete a tratar los datos proporcionados de forma confidencial y cuenta, a estos efectos, con medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con la legislación vigente.

ArcelorMittal España S.A. comunica a los Usuarios que sus datos personales podrán ser cedidos, atendiendo a la naturaleza del asunto planteado en la reclamación, en cumplimiento de una obligación legal, a terceros que presten servicios de tratamiento de datos por cuenta de ArcelorMittal, que deban recibir los datos en el ejercicio de sus funciones pero garantizando la seguridad de los datos cedidos, y al resto de empresas del Grupo ArcelorMittal con la misma finalidad del tratamiento.

ArcelorMittal España S.A. informa a los titulares de los datos que el Grupo ArcelorMittal tiene un delegado de Protección de Datos y un responsable local de Protección de Datos cuyo contacto es proteccion.datos@arcelormittal.com

Podrán en todo momento revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, ante el responsable de este tratamiento (ArcelorMittal España S.A.) o en la dirección de email proteccion.datos@arcelormittal.com

Así mismo, tienen derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control si lo consideran oportuno.

Los datos proporcionados se conservarán, atendiendo a la naturaleza del asunto planteado en la reclamación, por el plazo establecido por Ley o durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales aplicables.