

EXCELLON

Excellon Te Escucha

Abril 10, 2018

EXCELLON

Excellon reconoce que su fortaleza está en su personal, en la transparencia con la que dirige sus actividades productivas y en una relación de colaboración y confianza con las comunidades vecinas.

La misión de **Excellon** es:

“Convertirnos en un importante productor de metales preciosos capitalizando las oportunidades generacionales y esforzándonos por hacer siempre lo mejor para nuestros accionistas, empleados y comunidades vecinas.”

EXCELLON

Excellon conduce sus operaciones con:

- Respeto y apego a la Ley Mexicana y Mejores Prácticas Internacionales
- Responsabilidad Social y transparencia en sus operaciones
- Respeto y protección al medio ambiente
- Diálogo permanente con autoridades y participación comunitaria en temas de su interés.
- Atención a las inquietudes, preguntas y sugerencias practicando la Buena Vecindad y colaboración con Comunidades vecinas.

EXCELLON

Excellon toma las siguientes precauciones para sus labores de Exploración en Campo:

- Respetar a personas y propiedades y obtener autorización de acceso.
- Al entrar a predios cercados, nunca se dejan puertas abiertas.
- No se hace fuego para calentar comida para evitar ser causantes de algún connato de incendio.
- El vehículo sólo transita por caminos ya hechos.
- Se cuida la fauna del lugar, no se porta ningún tipo de arma.
- Se cuida de no pisar los sembradíos, se revisan los despiedres en las cabeceras de las parcelas.
- No se utiliza ningún tipo de maquinaria pesada que involucre afectar los plantíos en el área o daños a la propiedad.

EXCELLON

Para **Excellon** es muy importante mantener una comunicación abierta y transparente con las comunidades en las que opera, por lo que ha creado:

Excellon Te Escucha

Es un procedimiento que puede ser utilizado para que los **individuos, las comunidades y grupos de interés puedan expresar y dirigir sus preguntas, inquietudes, quejas, reclamos o peticiones** acerca de las actividades y operaciones relacionadas con los proyectos de la empresa y **nosotros podemos estudiarlas y brindar una solución o respuesta de manera amigable y oportuna** y evitar así la generación de conflictos.

EXCELLON

Objetivo:

Construir relaciones de confianza con los distintos individuos y grupos de interés que le permita a **Excellon obtener y conservar el privilegio de operar** en el área de interés de sus proyectos y operaciones. **Mitigar riesgos de conflictos sociales por falta de atención** a la comunidad.

EXCELLON

¿Cómo puedo hacer uso del procedimiento Excellon Te Escucha?:

Generalmente se presentan inquietudes, preguntas, quejas, reclamos y/o peticiones cuando existen incumplimientos de compromisos por parte de Excellon, conflictos con nuestro personal o contratistas, o cuando consideran que existe alguna afectación en:

- *El medio ambiente*
- *Propiedades o viviendas*
- *Cultivos o animales*
- *Infraestructuras públicas*
- *Patrimonio Cultural*
- *Salud o seguridad*

EXCELLON

¿Cómo puedo presentar mi inquietud, pregunta, queja, reclamo o petición?:

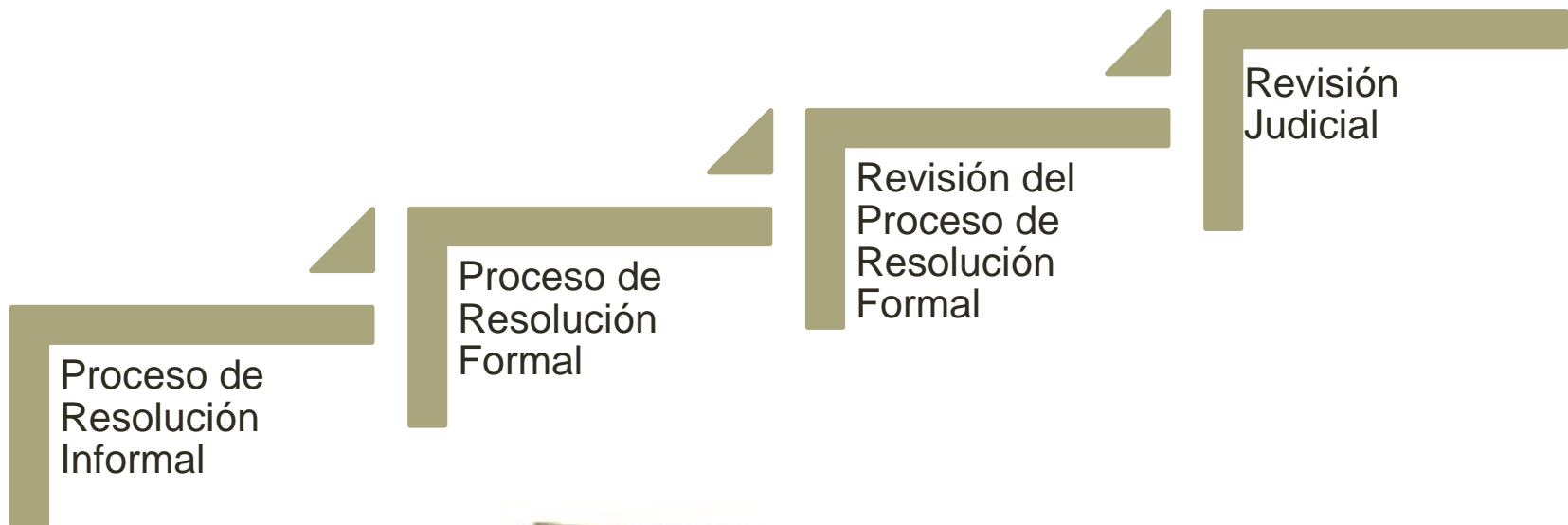
- Acércate a nuestro personal de Excellon
- Envíanos una carta a nuestras oficinas:
Independencia 5 Bermejillo
- Llámanos al siguiente número telefónico:
872 117 12 82
- Envíanos un correo electrónico:
ExcellonTeEscucha@excellonresources.com



EXCELLON

¿Qué sucede cuando presento mi inquietud, pregunta, queja, reclamo o petición?:

El procedimiento cuenta con 4 niveles:



EXCELLON

Proceso de Resolución Informal

- Las inquietudes, preguntas, quejas, reclamos se realizan de manera verbal y de igual forma se puede solventar el incidente de manera verbal y/o directamente en el sitio de manera oportuna e inmediata.
- El funcionario **solamente podrá resolver temas propios de su función**. No solicitudes ni temas de compensación. **No podrá hacer ningún tipo de compromiso**.
- Cualquier miembro de la empresa puede recibir la queja y/o reclamo y remitirlo al departamento de Relaciones Comunitarias para el procedimiento correspondiente.

EXCELLON

Proceso de Resolución Formal

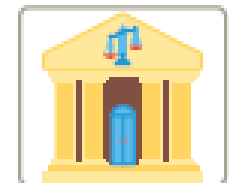
- Toda inquietud, pregunta, queja, reclamo o petición **debe registrarse en un formulario para iniciar el proceso.** Nuestro personal puede ayudarte a elaborarlo y ustedes recibirán una copia.
- **El Coordinador de Relaciones Comunitarias lo contactará en un máximo de 24 horas,** a partir de la recepción del formulario, para conocer y entender mejor sobre el incidente.
- En un **plazo no mayor a 10 días** realizaremos una investigación y le daremos respuesta formal, ésta es la primera instancia del proceso.



EXCELLON

Proceso de Resolución Formal

- Si la respuesta **no resuelve** la inquietud, pregunta, queja o reclamo, **se pasará a revisión de un Comité de Evaluación**, quien revisará su caso y emitirá una respuesta en un máximo de 3 días.
- Si la respuesta del **Comité de Evaluación no resuelve el incidente**, usted puede solicitar una audiencia con el Comité y exponer su caso.
- Si considera que nuestra respuesta **no resuelve su caso**, puede acudir a las autoridades competentes.



Procedimiento de quejas y redamos:

- ▶ Toda inquietud, queja, redamo y/o petición debe registrarse en un formulario para iniciar el proceso (nuestro personal puede ayudarte).
- ▶ El Coordinador de Relaciones Comunitarias te contactará en un máximo de 24 horas, a partir de la recepción del formulario, para conocer y entender más sobre el incidente.
- ▶ En un plazo no mayor de 10 días realizaremos una investigación y te daremos una respuesta formal, esta es la primera instancia del proceso.
- ▶ Si la respuesta no resuelve la inquietud, queja o redamo, se pasará a una siguiente instancia en la que un Comité de Evaluación revisará tu caso y emitirá una respuesta en un máximo de 3 días.
- ▶ Si la respuesta del Comité no resuelve tu inquietud, queja o reclamo, puedes solicitar una audiencia con el Comité de Evaluación y exponer tu caso.
- ▶ Si consideras que nuestra respuesta o solución no resuelve tu caso, puedes acudir a las autoridades competentes.



Nuestro objetivo es atender y resolver tus inquietudes a través de un diálogo abierto y transparente.

¡Te invitamos a conocernos!

Nuestra oficina está ubicada en el

Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

ExcellonTeEscucha@excellonresources.com

Nuestro horario de atención es:



EXCELLON



¿Quiénes somos?

Somos una empresa canadiense que opera la Planta de Beneficio en Miguel Auza, Zacatecas, a través de nuestra filial San Pedro Resources. Procesamos concentrados de Plomo y Zinc que se extraen de la mina La Platosa, en Durango.

Estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y queremos aportar al desarrollo de nuestros vecinos: las comunidades.



Nuestro apoyo se dirige a promover la educación, los deportes y obras de infraestructura, respetando las costumbres y tradiciones de la gente.

Excellon Te Escucha

Para nosotros es importante escucharte a ti y a la comunidad, recoger tus preguntas, inquietudes, quejas, reclamos e incluso peticiones. Por eso te invitamos a conocer el procedimiento **Excellon Te Escucha**.

¿Para qué sirve este procedimiento?

Para que las personas, comunidades e instituciones puedan expresar y dirigir sus preguntas, inquietudes, quejas, reclamos o solicitudes a Excellon y nosotros podamos estudiarlas y brindar una solución o respuesta de manera amigable y oportuna.

¿Cómo puedo presentar una inquietud, queja, reclamo y/o petición?

- ▶ *Acércate a nuestro personal Excellon*
- ▶ *Envíanos una carta a nuestras oficinas*
- ▶ *Llámanos al número telefónico indicado en este folleto*
- ▶ *Envíanos un correo electrónico indicado en este folleto*



¿Cuándo puedo hacer uso de este procedimiento?

Generalmente se presentan inquietudes, quejas, reclamos y/o peticiones cuando existen incumplimientos de compromisos de Excellon, conflictos con nuestro personal o contratistas, o cuando consideran que existe alguna afectación en:

- ▶ *El medio ambiente*
- ▶ *Propiedades o viviendas*
- ▶ *Cultivos o animales*
- ▶ *Infraestructuras públicas*
- ▶ *Patrimonio cultural*
- ▶ *Salud o seguridad*

EXCELLON

Formato de Recepción

EXCELLON Excellon Resources Inc.	FORMATO DE RECEPCIÓN	Folio: _____
	PREGUNTAS, INQUIETUDES,	Lugar: _____
	QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES	Fecha: _____
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE/RECLAMANTE		
Nombre: _____		
Identificación: _____		
Dirección: _____		
Teléfono: _____		
e-mail: _____		
Comunidad/Ejido/Población: _____		
GRUPO DE INTERÉS		
Autoridad <input type="checkbox"/> Comunero <input type="checkbox"/> Ejidatario <input type="checkbox"/> Vecino <input type="checkbox"/>		
Otros <input type="checkbox"/> Especificar: _____		
TIPO DE INCIDENTE		
Pregunta <input type="checkbox"/> Inquietud <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/>		
Petición <input type="checkbox"/> Otros: _____		
DEPARTAMENTO INVOLUCRADO		
RelCom <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Exploraciones <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/>		
Operaciones <input type="checkbox"/> Contratistas <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/> _____		
DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE		
_____ _____ _____ _____		
OBSERVACIONES		
_____ _____ _____		
<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 60px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;">Firma del Solicitante/Reclamante</p>	Recibido por: _____ Cargo: _____	
Se evaluará la solicitud/queja o reclamo presentado y se dará una respuesta en un plazo no mayor a 10 días		