

**HERRAMIENTA**

Manejo de barreras comunes para implementar un mecanismo de reclamación eficaz

*Última actualización: mayo de 2016*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BARRERAS COMUNES PARA LAS COMUNIDADES** | **Ejemplo** | **Criterios de eficacia[[1]](#footnote-1)** | **Solución posible** |
| Información limitada o confusa sobre cómo presentar una reclamación.  El proceso para presentar una reclamación es inadecuado (barreras idiomáticas, costos prohibitivos o dificultades para acceder al sistema). | El Oficial de Reclamaciones cree que las reclamaciones son un reflejo negativo sobre su desempeño en el trabajo y no publica el mecanismo.  El mecanismo de reclamaciones está situado en un lugar de la compañía en el que se necesita un pase de la compañía para poder acceder al mecanismo. | Legítimo; accesible; transparente | La gerencia fomenta una cultura en donde se considera que las reclamaciones son indicios positivos de la interacción entre las partes.  Periódicamente, la compañía encuesta a los miembros de la comunidad para determinar si conocen los puntos de acceso y si están satisfechos con el mecanismo de reclamaciones. |
| Temor por falta de protección a la confidencialidad o sensación de que las reclamaciones anónimas no serán escuchadas. | El reclamante teme que no se mantenga la confidencialidad y que si su identidad se hace pública, será objeto de represalias. | Legítimo; compatible con los derechos | La gerencia participa en la implementación del mecanismo de reclamaciones, se asegura que se respete la confidencialidad y el anonimato, y periódicamente monitorea el estado de los reclamos en el mecanismo de reclamaciones. |
| Temor a las consecuencias negativas o a las represalias. | Los miembros de la comunidad temen ser señalados o que se les nieguen los beneficios del proyecto si presentan una reclamación. | Legítimo; compatible con los derechos | Periódicamente, la compañía le encarga a una parte independiente que realice entrevistas con los reclamantes una vez cerrada la reclamación para evaluar las percepciones sobre la equidad. |
| Los reclamantes consideran que su participación en el mecanismo de reclamaciones limita su capacidad de recurrir a otra instancia fuera del mecanismo de reclamaciones (es decir, creen que el mecanismo de reclamaciones sirve de juez y jurado final). | El Oficial de Reclamaciones presiona u ofrece incentivos a los reclamantes para que acepten una resolución con la cual no están de acuerdo.  El Oficial de Reclamaciones indica que si usan el mecanismo de reclamaciones, no podrán recurrir a otras opciones para reclamar. | Legítimo; compatible con los derechos; transparente | Periódicamente, la compañía audita y/o realiza o encarga una encuesta de eficacia entre los miembros de la comunidad que han utilizado el mecanismo de reclamaciones.  El proceso del mecanismo de reclamaciones –incluidas las oportunidades de apelar o buscar un recurso alternativo– es comunicado claramente por la compañía, verbalmente y en su material escrito. |
| El personal elude el sistema y resuelve los asuntos de manera informal, porque quiere mantener las cosas en privado o encubrir un desempeño deficiente del personal. | El Oficial de Reclamaciones tiene un acuerdo informal con el departamento de tierras para resolver problemas sobre el acceso a las tierras con pagos en efectivo a los miembros de la comunidad desde una cuenta no monitoreada. | Legítimo; accesible; predecible; equitativo; compatible con los derechos; transparente; aprendizaje continuo; derivado de un acuerdo basado en la comunidad | Eliminar el acceso del Oficial de Reclamaciones a las cuentas corrientes/de caja.  Exigir documentación y la aprobación de la gerencia para efectuar cualquier pago. |
| No se hace un seguimiento de los compromisos asumidos por el personal.  Demora(s) en la implementación de la resolución. | El Oficial de Reclamaciones ofrece reparar un área dañada con equipo de la compañía para resolver una reclamación. El gerente no aprueba el uso del equipo durante varios meses porque este se está usando para un proyecto de construcción. | Legítimo; predecible; transparente | Especificar cronogramas claros que solo se puedan alterar si el gerente correspondiente está de acuerdo y se ha consultado al reclamante.  Asegurarse de que el gerente de operaciones esté comprometido con el mecanismo de reclamaciones. |
| No hay ninguna figura que impulse la responsabilidad a nivel de la gerencia.  Limitado apoyo por parte del personal más allá de la unidad de involucramiento con la comunidad. | La gerencia considera que las reclamaciones de la comunidad dejan una marca negativa sobre su desempeño y alienta al Oficial de Reclamaciones a que “arregle las cosas simplemente de manera informal con los miembros de la comunidad”. | Legítimo; aprendizaje continuo | Alentar que se informen las reclamaciones a los máximos niveles de la organización.  Lograr que el mecanismo de reclamaciones forme parte de la revisión de desempeño de la gerencia. |

1. Los criterios de eficacia se establecen en “Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para ‘proteger, respetar y remediar’”, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, 2011, (htta://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\_SP.pdf) [↑](#footnote-ref-1)