

**HERRAMIENTA**

Ejemplo de procedimiento del mecanismo de reclamaciones de la Comunidad

*Última actualización: mayo de 2016*

*Este ejemplo de procedimiento tiene por fin servir como una guía general para el tipo de información que el público podría proporcionar una vez que se ajuste a los contextos locales. Una manera de hacerlo es proporcionar representaciones gráficas de cada paso del proceso que puedan servir como una guía de referencia fácil para los reclamantes potenciales.*

**Introducción**

Este documento describe el mecanismo de reclamaciones de la Compañía, el proceso para recibir, dar acuse de recibo, investigar, resolver y cerrar los reclamos y reclamaciones de la comunidad (en lo sucesivo las "reclamaciones"). La Compañía considera las reclamaciones como una parte importante del manejo de los impactos y alienta a los miembros de la comunidad a presentar reclamaciones a medida que estas surjan. De esta manera, el mecanismo de reclamaciones es parte integral del enfoque de la Compañía hacia la participación de la comunidad y la mitigación de riesgos.

Las reclamaciones recibidas por la Compañía brindan oportunidades para informar y mejorar el modo en que la Compañía realiza negocios y para aprender lecciones para evitar situaciones que podrían dar lugar a reclamaciones similares en el futuro. La Compañía tiene el compromiso de una relación de trabajo consultiva, justa y equitativa con los miembros de la comunidad que expresan sus preocupaciones. La Compañía también se ha comprometido a garantizar que ningún reclamante estará sujeto a represalias de la Compañía u otros miembros de la comunidad cuando expresa sus preocupaciones y participa en el proceso de resolución de controversias.

Este documento describe el procedimiento de reclamaciones, incluso los pasos que toma la Compañía para abordar las reclamaciones de la comunidad.

**Alcance de las reclamaciones**

Una persona o grupo puede plantear una reclamación a la Compañía si cree que las actividades de la Compañía los están afectando a ellos, a la comunidad en su conjunto o al medio ambiente.

La Compañía evaluará todas las reclamaciones recibidas y brindará una respuesta. Algunas reclamaciones pueden estar relacionadas con factores ajenos a la Compañía. En estos casos, la Compañía enviará una explicación por escrito para indicar por qué considera que la reclamación no requiere ninguna otra acción de la Compañía. En los demás casos, la Compañía investigará la reclamación y determinará si la Compañía es responsable o ha contribuido a los problemas que motivaron la reclamación. Si la investigación determina que la Compañía no ha cumplido con las normas que la vinculan legalmente o si la Compañía determina que algunos impactos no deseados o imprevistos no se han mitigado debidamente, la Compañía identificará resoluciones y presentará su enfoque al reclamante. La Compañía también procurará identificar medidas que podrían evitar que se repita el problema.

**Presentación de una reclamación**

Las reclamaciones se presentan verbalmente o por escrito. Los miembros de la comunidad pueden presentar una reclamación de varias maneras:

1. Contacte a un oficial de enlace de la comunidad en la oficina de la Compañía. La oficina está abierta en horario laboral.
2. Complete un formulario de reclamación (véase formulario) y envíelo por correo o entréguelo personalmente en la oficina de la Compañía.
3. Llame a la oficina de la Compañía (xxx-xxx-xxxx) y hable con un representante de la Compañía en horas de oficina o deje un mensaje. Un Oficial de Enlace con la Comunidad responderá a todas las consultas y mensajes dentro de las 48 horas.
4. Envíe un correo electrónico a complaints@Company.com

Si el problema necesita atención inmediata, llame al teléfono de emergencia de la Compañía (xxx-xx-xxxx).

El reclamante debe proporcionar toda la información posible al momento de presentar la reclamación, incluso copias de documentos o fotos.

**Procedimiento**

En algunos casos, por ejemplo, cuando la reclamación es más que una pregunta o solicitud de información, la Compañía puede resolver la reclamación al poco tiempo de recibirla. En este caso, se dará la información necesaria al reclamante para abordar el tema, y la reclamación será documentada y cerrada una vez que el reclamante esté satisfecho con la información dada.

Cuando las reclamaciones son más complejas y requieren cierta investigación, se utilizará el siguiente proceso:

**Paso 1: Recepción y acuse de recibo de la reclamación**

* Una vez que la Compañía reciba la reclamación, se anotará en un registro.
* La Compañía acusará recibo de la reclamación por medio de una carta dentro de XX días hábiles de la fecha de recibo.
* La carta de acuse de recibo especificará a una persona de contacto dentro de la Compañía y una descripción de lo que el reclamante puede esperar a continuación, incluso un cronograma.

[Véase [Sample-Complaint-Letter.docx](https://www.cao-grm.org/Tools/Sample-Complaint-Letter.docx) y otras herramientas para obtener más información]

**Paso 2: Evaluación, designación del responsable e investigación**

* La Compañía evaluará la reclamación para determinar cómo se debe manejar y, en la mayoría de los casos, designará un responsable con suficiente conocimiento en la materia para que la resuelva. La persona a cargo de la reclamación trabajará con el reclamante para comprender, investigar, resolver y hacer el seguimiento. Esto puede implicar la búsqueda de información de diferentes departamentos dentro de la Compañía o de los contratistas.
* La Compañía trabajará con el reclamante para entender la causa del problema y deberá ponerse en contacto con el reclamante durante la investigación.

[Véase [Troubleshooting-for-GMs.docx](https://www.cao-grm.org/Tools/Troubleshooting-for-GMs.docx) para más información]

**Paso 3: Consulta e implementación de resolución**

* Una vez que se ha investigado la reclamación, consultando con el reclamante, la Compañía discutirá los resultados y la resolución propuesta con el reclamante, incluso un cronograma de implementación.
* La Compañía implementará la resolución ya sea directamente o a través de terceros, en consulta con el reclamante.
* La Compañía revisará las reclamaciones con regularidad para asegurar que se está avanzando en la resolución. Si no hay avance, la Compañía puede elevar la reclamación a la dirección de la Compañía. En tales circunstancias, el reclamante recibirá una actualización de los avances.

[Véase [estudios de caso](http://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=es&a=https%3A%2F%2Fwww.cao-grm.org%2Ftools-and-resources) para obtener más información]

**Paso 4: Cierre y monitoreo**

* Una vez investigada toda la reclamación implementada y monitoreada la resolución, sin que se consideren necesarias más acciones para resolver el problema, la Compañía cerrará el caso.
* La Compañía le pedirá al reclamante que firme una declaración que indique que ha recibido la resolución. La firma de la declaración no impide que el reclamante plantee la reclamación otra vez o busque otras vías de reparación si la resolución no es una solución permanente o se repite el problema.
* Si el reclamante no está de acuerdo con la resolución ofrecida, la Compañía cierra el caso. El reclamante puede apelar la decisión de cerrar el caso (véase paso 5) o buscar otro recurso.
* La Compañía puede reabrir el caso si el reclamante proporciona nueva información.
* La Compañía puede comunicarse con el reclamante tras el cierre de la reclamación para asegurar que no han surgido otros problemas.

**Paso 5: Apelación (opcional si el reclamante no está satisfecho)**

* La Compañía ha establecido un mecanismo adicional para que los miembros de la comunidad puedan apelar luego del cierre del caso cuando no están satisfechos con el resultado de la investigación y la resolución propuesta.
* La Compañía designará un panel de apelación (el Panel) compuesto por altos directivos o terceros externos de confianza, incluso especialistas técnicos familiarizados con el tema. Por lo general, estas personas no tendrán conocimiento previo de los detalles de la reclamación ni involucramiento alguno con el reclamante.
* En algunos casos, el panel puede incluir uno o más terceros independientes prestigiosos.
* El panel puede rechazar un recurso de apelación si considera que la reclamación no ha sido presentada de buena fe. La decisión de rechazar un recurso de apelación debe ser revisada y firmada por el presidente de la Compañía.
* En determinadas circunstancias, la Compañía puede nombrar un mediador individual o un panel de apelación independiente que sea absolutamente neutral e independiente de la Compañía. La decisión de utilizar un órgano totalmente independiente debe ser aprobada primero por el presidente de la Compañía.
* La selección del mediador o individuos que conforman el panel de apelación independiente se realizará en consulta con el reclamante y otras partes interesadas para asegurar que hay confianza en el proceso.

##### Confidencialidad y anonimato

El mecanismo de reclamación de la comunidad alienta a los miembros de la comunidad a intercambiar opiniones y preocupaciones abiertamente acerca de las operaciones de la Compañía. Se mantendrá la confidencialidad en todo momento para mantener la confianza en el mecanismo de reclamación de la comunidad y asegurar que se cumplen las leyes pertinentes. Los reclamantes podrán desear:

* ***Plantear un problema de manera confidencial***: No se revelarán los detalles cuando el reclamante solicite a la Compañía que se proteja su identidad, y el personal de la Compañía que investiga la reclamación mantendrá la confidencialidad de su identidad. Sin embargo, puede surgir una situación en donde no sea posible resolver la reclamación sin revelar la identidad del reclamante (por ejemplo, cuando se deben presentar pruebas ante el tribunal). En este caso, la Compañía discutirá con el reclamante si debe proceder y, en ese caso, cuál es la mejor manera.
* ***Plantear un problema anónimamente***: Los reclamantes que plantean un problema de manera anónima deben proporcionar suficientes datos y pruebas que permitan a la Compañía investigar el asunto sin ayuda. La Compañía hará todo lo posible para evaluar las reclamaciones anónimas; sin embargo, el anonimato puede dificultar la investigación, proteger la posición del reclamante, ofrecer e implementar la resolución y dar retroalimentación.

**Formulario que deberá completar el reclamante**

|  |
| --- |
| **Nombre:** |
| **Dirección:**   |
| **Teléfono:** |
| **Correo electrónico:**  |
| **Descripción de la reclamación:** quién, qué, dónde, cuándo y cómo |
|        |
| **Fecha y duración del incidente que motivó la reclamación:**  |
|  |
| **Sugerencias de cómo podría resolverse la reclamación:** |
|     |
| **Firma:** |
| **Fecha:** |
| Número de referencia de la Compañía (para uso de oficina solamente): |