

**HERRAMIENTA**

Roles y responsabilidades del mecanismo de reclamaciones para el personal de la compañía y los contratistas

*Última actualización: mayo de 2016*

|  |  |
| --- | --- |
| **Roles** |  **Responsabilidades** |
| Oficial de Reclamaciones | * Informa al público sobre el mecanismo de reclamación.
* Asegura que a todas las personas con responsabilidades bajo el mecanismo de reclamación se les informa sobre la existencia del proceso y que reciben la capacitación adecuada.
* Recibe las reclamaciones e informa sobre ellas.
* Sirve como principal punto de contacto y enlace con los reclamantes.
* Asegura comunicaciones con el reclamante y sigue los procedimientos y cronogramas específicos.
* Mantiene un registro de las reclamaciones recibidas.
* Resuelve reclamaciones que no necesitan un experto especializado.
* Apoya al experto especializado, en caso de ser necesario.
* Sirve como enlace entre la compañía y terceros, según se requiera.
* Monitorea la resolución de las reclamaciones.
* Elabora los informes de monitoreo.
* Informa a la gerencia sobre la eficacia del mecanismo de reclamación.
 |
| Responsable de la reclamación | * Responsable de investigar y resolver reclamaciones.

El titular de la reclamación puede ser:* El Oficial de Reclamaciones, si la reclamación se puede resolver con información especializada o recursos adicionales; o
* Un experto especializado, como un gerente del área de operaciones vinculado con la reclamación, si el Oficial de Reclamaciones no puede resolver la reclamación de manera sencilla o rápida.
 |
| Comité de apelaciones  | * Puede estar compuesto por funcionarios de la compañía que no hayan estado involucrados en la reclamación hasta la fecha.
* También puede incluir o está exclusivamente conformado por otras personas de confianza no pertenecientes a la compañía si se necesita una opinión independiente.
* Interviene cuando la resolución propuesta no es aceptada por el reclamante e identifica acciones adicionales para abordar la reclamación.
* Aprueba el cierre de las reclamaciones cuando no se puede lograr un acuerdo con el reclamante.
 |
| Contratistas | * Comprenden los elementos básicos del mecanismo de reclamaciones luego de haber recibido información y capacitación en el proceso de resolución de reclamaciones de la compañía.
* Asisten al responsable de la reclamación en el manejo y resolución de reclamaciones de manera oportuna cuando el contratista puede estar involucrado.
 |
| Gerente del proyecto/operaciones  | * Aprueba y es responsable de la implementación del mecanismo de reclamaciones.
* Brinda apoyo para la implementación del proceso de resolución de reclamaciones y el cumplimiento de los acuerdos específicos.
 |