

**HERRAMIENTA**

Términos de referencia para un Oficial de Reclamaciones y un Oficial de Enlace con la Comunidad

*Última actualización: mayo de 2016*

**Requisitos y características clave para el personal de la Compañía encargado de las reclamaciones de la comunidad**

Las personas encargadas de manejar los mecanismos de reclamaciones suelen creer que los miembros de la comunidad consideran que están demasiado cercanos y alineados con los intereses de la Compañía, en tanto que sus compañeros de trabajo opinan que representan y abogan demasiado por los intereses de los residentes comunitarios. Para muchos Oficiales de Reclamaciones, puede ser más difícil comunicar y justificar sus acciones dentro de la compañía que comunicarse con las partes externas. Por lo tanto, el personal de la Compañía que se encargue de las reclamaciones de la comunidad debe esforzarse por ser transparente mediante una comunicación abierta con los miembros de la comunidad, mientras mantienen la confianza y ejercen influencia internamente.

Una operación más grande con un alcance considerable en la comunidad podría contar con uno o varios miembros del personal especializado cuya responsabilidad sería manejar las inquietudes comunitarias (un “Oficial de Reclamaciones”). Otras operaciones pueden tener uno o varios integrantes de su personal a cargo de la participación de la comunidad, así como del manejo de las cuestiones de la comunidad (un “Oficial de Enlace con la Comunidad). Ambas funciones se centran en tres actividades principales:

* **Comprensión**
  + el proyecto o la operación y qué impactos puede ocasionar;
  + el entorno social que rodea a la operación, y
  + las necesidades y expectativas de la compañía, la comunidad y sus representantes.
* **Comunicación**
  + a los miembros de la comunidad sobre cómo funciona el mecanismo de reclamaciones y cómo los puede ayudar a tener voz y procurar una reparación.
  + al personal de la compañía sobre cómo puede el mecanismo de reclamaciones facilitar las operaciones y cómo funciona el mecanismo de reclamaciones, y
  + cómo se implementan los compromisos derivados del mecanismo de reclamaciones.
* **Información y promoción**
  + el proceso de planificación y toma de decisiones del proyecto/operación, y
  + el aprendizaje continuo adquirido con las reclamaciones para mejorar el desempeño de las operaciones.

Con el fin de alcanzar estos objetivos, el encargado de las reclamaciones debe ser capaz de:

* seguir el proceso especificado del mecanismo de reclamaciones cuando responda a la reclamación y registrar las actividades relacionadas con la reclamación;
* concentrarse en el fondo y los hechos, sin especular ni emitir juicios de valor;
* comprender los límites de su función y procurar ayuda cuando una situación pueda comprometer su capacidad para desempeñar las tareas asignadas (por ejemplo, pedir ayuda cuando tenga a cargo una reclamación que pudiera comprometer otros deberes de su trabajo, tales como las necesidades diarias de interactuar con partes clave de la comunidad);
* esforzarse por lograr equidad en las respuestas a las reclamaciones y los resultados de la evaluación de una reclamación, de manera que si una resolución particular llegara a ser del conocimiento de otros, sea considerada razonable y congruente con la forma en que se han resuelto otras reclamaciones, y
* mantener la confidencialidad, si así lo solicita un reclamante.

**A. Términos de referencia para Oficiales de Reclamaciones**

El **Oficial de Reclamaciones** sirve como elemento centralizador del mecanismo de reclamaciones. Las funciones clave del Oficial de Reclamaciones consisten en captar sistemáticamente las reclamaciones e inquietudes de la comunidad, atender los problemas que se puedan resolver fácilmente, remitir los asuntos a un responsable de reclamaciones de la operación/compañía cuando se necesite un alto nivel de pericia y dar seguimiento al responsable de reclamaciones y a los miembros de la comunidad para asegurarse de que la cuestión sea resuelta de manera equitativa y dentro de los plazos adecuados.

**Roles y responsabilidades**

## Manejar el mecanismo de reclamaciones

#### Recibir reclamaciones e inquietudes de la comunidad y registrarlas en una base de datos.

#### Resolver reclamaciones e inquietudes, según corresponda.

#### Asignar las reclamaciones que no puedan ser resueltas por el oficial de reclamaciones a un responsable de reclamaciones dentro de la compañía.

#### Dar seguimiento a los responsables de reclamaciones para asegurarse de que la resolución de la reclamación está avanzando a su debido tiempo y que se está utilizando un proceso equitativo.

#### Actualizar periódicamente la información sobre la reclamación en la base de datos.

#### Examinar periódicamente las reclamaciones y dar cierre cuando corresponda.

#### Monitorear cualquier resolución de reclamaciones para asegurar la implementación.

### Interactuar con las partes

### Dar información sobre el mecanismo de reclamaciones a las partes de la comunidad.

### Informar a la gerencia acerca de las inquietudes y reclamaciones recibidas por el mecanismo de reclamaciones.

### Trabajar con el personal de operaciones para notificar a los miembros de la comunidad acerca de actividades que pudieran causar inquietudes o reclamaciones de la comunidad antes de que la compañía realice las actividades.

* + Trabajar con el personal encargado de las relaciones con la comunidad para informarse acerca de los asuntos comunitarios antes, durante y después de eventos de interacción con la comunidad.

**Experiencia y cualificaciones**

* Conocimiento de los elementos básicos de las operaciones de la Compañía
* Especial énfasis en el servicio al cliente
* Excelentes destrezas de comunicación
* Capacidad para trabajar de manera independiente y con equipos
* Capacidad para trabajar en temas que pueden provocar controversias o emociones fuertes
* Dominio de destrezas en computación suficientes para mantener una base de datos de reclamaciones comunitarias, preparar informes y presentar resultados

**B. Términos de referencia de un Oficial de Enlace con la Comunidad**

El **Oficial de Enlace con la Comunidad (OEC)** construye y mantiene relaciones con miembros de la comunidad para conocer mejor las inquietudes y percepciones de la comunidad.El OEC es el nexo principal –y, por ende, un canal clave de comunicación– entre la operación del proyecto y los miembros de la comunidad. El OEC es también responsable de implementar el mecanismo de reclamaciones, incluidas la gestión cotidiana de las actividades y la atención a las inquietudes de la comunidad, según corresponda.

**Enfoque operacional**

* Adquirir un conocimiento cabal de la operación del proyecto.
* Conocer los posibles impactos de la operación sobre el medio ambiente, la economía y la sociedad locales.
* Interactuar con los departamentos de la operación e informar al personal acerca de las actividades de relaciones con la comunidad y las inquietudes de la comunidad.

### Utilizar los datos y la información del mecanismo de reclamaciones para desarrollar las lecciones aprendidas que se comunican al personal de operaciones y a las comunidades, según corresponda.

* Asistir al personal de operaciones con la utilización de las lecciones aprendidas del mecanismo de reclamaciones para orientar la mejora continua de las operaciones.

**Enfoque en la comunidad**

* Adquirir un conocimiento cabal de las condiciones socioeconómicas.
* Crear y mantener relaciones con las partes locales (vecinos, gobierno, dirigentes religiosos y de empresas, organizaciones comunitarias y organizaciones no gubernamentales).
* Suministrar a la comunidad información sobre las operaciones del proyecto.
* Saber lo que piensa la comunidad acerca de la operación.
* Reconocer asuntos de la comunidad que puedan conducir a un aumento en la inquietud o descontento y así contar con un sistema de alerta temprana sobre problemas de la comunidad.
* Facilitar la interacción entre el personal de operaciones, contratistas, visitantes, miembros de la comunidad y funcionarios, y representantes locales, según sea necesario.
* Manejar las iniciativas sociales emprendidas por la operación.

**Manejo del mecanismo de reclamaciones**

* Supervisar la implementación y funcionamiento del mecanismo de reclamaciones.
* Resolver las reclamaciones e inquietudes, según corresponda.
* Designar a un responsable de reclamaciones de la compañía para que maneje las reclamaciones que requieran una pericia técnica de alto nivel, si fuera necesario.
* Trabajar con los responsables de las reclamaciones con el objeto de ayudarlos a identificar las opciones para resolver las reclamaciones, si fuera necesario.
* Hacer el seguimiento del proceso de resolución de reclamaciones y documentarlo.

## Crear y mantener la base de datos del mecanismo de reclamaciones.

### Realizar el análisis de los datos y los informes.

**Experiencia y cualificaciones**

* Conocimiento de los elementos de la operación de la Compañía
* Profundo conocimiento de los posibles puntos de controversia para la compañía y la comunidad
* Especial énfasis en el servicio al cliente
* Excelentes destrezas de comunicación
* Capacidad para trabajar de manera independiente y en equipo
* Capacidad para trabajar en temas que puedan provocar controversias o emociones fuertes
* Capacidad para influir en la toma de decisiones en todos los niveles
* Dominio de destrezas en computación suficientes para mantener una base de datos de reclamaciones de la comunidad, preparar informes y presentar resultados